

Sote-johtajakokous

Muistio 6/2018

Aika: Torstai 6.9.2018, 14.30–15.49

Paikka: Turun kaupungintalo (Aurakatu 2), kokoustila Lindblom

Osallistujat:

(x) Turun kaupunki	Toimialajohtaja Riitta Liuksa, pj.
(x) Auran kunta	Sosiaalijohtaja Sirpa Kunnas
(x) Kaarinan kaupunki	Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Anna Arola-Järvi (asiat 1- 4)
(-) Kemiönsaaren kunta	Peruspalvelujohtaja Maria Wallin
(-) Kosken Tl kunta	Vs. sosiaalijohtaja Lauri Poso
(-) Kustavin kunta	Sosiaalijohtaja Marika Lehtinen
(-) Kärkulla samkommun	Kuntayhtymäjohtaja Sofia Ulfstedt
(x) Laitilan kaupunki	Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Jussi Mattila
(x) Liedon kunta	Toimialajohtaja Tarja Miikkulainen
(x) Loimaan kaupunki	Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Jaakko Kaunisto
(x) Marttilan kunta	Sosiaalipalvelujohtaja Maria Vesala
(-) Perusturvakeuh Akseli	Kuntayhtymän johtaja Marika Tuimala
(x) Naantalın kaupunki	Perusturvajohtaja Iiro Pöyhönen
(x) Oripään kunta	Sosiaalijohtaja Kati Rekola
(x) Paimion kaupunki	Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Eeva-Sirkku Pöyhönen
(x) Paraisten kaupunki	Hyvinvointikoordinaattori Paula Sundqvist
(-) Pyhärannan kunta	Arjentuennpäällikkö Annu Kuusijärvi
(x) Pöytyän kunta	Perusturvajohtaja Anneli Lehtimäki
(x) Rasion kaupunki	Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Juha Sandberg
(x) Salon kaupunki	Apulaiskaupunginjohtaja Jari Niemelä
(x) Sauvon kunta	Sosiaalijohtaja Leena Pesu
(-) Someron kaupunki	Perusturvajohtaja Taru Nordlund
(x) Taivassalon kunta	Kunnanjohtaja Vesa Rantala
(-) Uudenkaupungin kaupunki	Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Sari Rantanen
(x) Lounais-Suomen AVI	Johtaja Pirkko Pakkala
(x) Varsinais-Suomen erityishp.	Palvelu- ja kehittämissuunnittelija Marika Metsähonkala
(x) Varsinais-Suomen shp.	Johtajaylilääkäri Mikko Pietilä
(-) Vehmaan kunta	Peruspalvelujohtaja Raija Ketonen
(-) Varsinais-Suomen muutosorg.	Muutosjohtaja Laura Leppänen
(x) Varsinais-Suomen muutosorg.	Muutosjohtaja Antti Parpo, esittelijä
(x) Varsinais-Suomen muutosorg.	Erikoissuunnittelija Pasi Oksanen, sihteeri

Kutsuttuna:

(x) Turun kaupunki	Palvelualuejohtaja Sari Ahonen
(x) KomPASSi-hanke	Hankejohtaja Johanna Ritvanen

ESITYSLISTA

1. Kokouksen avaus

Esittely:

Puheenjohtaja avaa kokouksen

Linjaus:

Puheenjohtaja avasi kokouksen.

2. Edellisen kokouksen muistio

Esittely:

ks. liite 1

Sote-muutosjohtajan esitys:

Hyväksytään edellisen kokouksen muistio

Linjaus:

Hyväksyttiin.

3. Sote- ja maakuntaudistuksen tilannekatsaus

Esittely:

Muutosjohtaja Parpo käy läpi sote-uudistuksen kansallisen ja alueellisen valmistelutilanteen

Sote-muutosjohtajan esitys:

Merkitään tiedoksi.

Linjaus:

Antti Parpon esitys on muistion liitteenä 1.

Merkittiin tiedoksi.

4. KomPassi-hankkeen tilannekatsaus ja tulosten hyödyntäminen nykyisen hankeajan jälkeen

Esittely: STM:n kärkihanke KomPassi on toiminut vuosina 2016- 2018. Hankkeen tavoitteena on ollut kehittää iäkkäiden keskitetty asiakas- ja palveluohjausmalli sekä ICT- työvälineet tukemaan maakunnallista toimintaprosessia. Hankkeen tavoitteet on saavutettu. Tuloksena on hankesuunnitelman mukaisesti maakunnallinen asiakas- ja palveluohjausmalli.

Konkreettisenä tuotoksena hankkeessa on kehitetty ikääntyneille asiakkaille ja heidän läheisilleen monikanavaiset yhteydenottovälineet ja toimintamalli, jossa ikäihminen saa apua tai asiansa vireille yhden yhteydenoton perusteella. Ikäihminen saa yhteyden ammattilaiseen puhelimitse, chat-yhteydellä tai sähköpostilla (kaksikielinen, kuntien yhteinen virtual contact center, sähköinen palvelutarjoama-alusta). Ikäihmisellä on mahdollisuus myös kasvokkain toteutettavaan neuvontaan ja ohjaukseen.

Sähköiset työvälineet edistävät asiakasohjauksen ammattilaisten yhdenmukaista toimintaa (moniammatillinen monikanavainen konsultointi, sähköinen palvelutarjoama-alusta). Asiakasohjaajien käytössä on toiminnanohjausjärjestelmä (Atsor), joka mahdollistaa asiakasohjaustiedon siirtämisen ammattilaiselta toiselle eri kuntien välillä. Toiminnanohjausjärjestelmä tuottaa seurantatietoa mm. asiakasvirroista, asiakkaan asioiden käsittelyajoista ja prosessin etenemisestä.

Hankkeen asiakasneuvonnan ja -ohjauksen kokeiluun osallistuneiden kuntien ja kuntayhtymien (Turku, Uusikaupunki, Naantali, Lieto, Kaarina, Perusturvakuntayhtymä Akseli, Pöytyä, Raisio, Parainen) alueella asuu tällä hetkellä yli 70 % maakunnan 75 vuotta täyttäneestä väestöstä.

Uuden toimintatavan turvin ja uusia työvälineitä käyttäen sai pilottikokeilun aikana 89 % iäkkäistä yhteydenottajista (n = 1581) hankeajana tarvitsemansa avun ensimmäisellä yhteydenotolla. Puhelukontakteissa vastausaika on ollut keskimäärin 9 sekuntia. Neuvontapuheluiden lukumäärä on tällä hetkellä noin 2000 puhelua kuukaudessa.

Tavoitteena on ottaa toimintamalli käyttöön maakunnan kaikissa kunnissa syksyn 2018 aikana. Toimintamallin ja sähköisten välineiden käyttöönoton myötä parannetaan ikäväestön ja heidän läheistensä edellytyksiä saada yhteys neuvonnan ja ohjauksen ammattilaiseen. Maakunnan laajuinen toimintamalli tehostaa asiakasohjauksen resurssin käyttöä, kun korkeintaan nykyisellä henkilöstöresurssilla saadaan kaikissa kunnissa käyttöön koko virka-ajan toimiva ohjauspalvelu. Toimintamallin turvin esim. heinäkuun aikana kolmen kunnan palveluohjaus hoiti käytännössä yhdeksän kunnan / kuntayhtymän asiakas- ja palveluohjaukseen tulleet yhteydenotot. Seuranta ja raportointivälineiden avulla voidaan seurata sekä toimintaprosessia, asiakasvirtoja että kehittää toimintaa edelleen.

Asiakasohjaus ja sen kehittäminen on valtakunnallisesti tunnustettu keskeiseksi keinoksi asiakasvirtojen tarkoituksenmukaiseen ohjaukseen ja kustannuskehityksen hallintaan. Tästä on Varsinais-Suomen kunnissa saatu hyviä kokemuksia. Myös Turun kaupungissa palveluohjauksen kehittäminen on nostettu kaupungin kärkihankkeeksi. KomPASSi-hanke on osoittanut, että palveluohjaukseen kehitetyillä työprosesseilla ja työvälineillä on mahdollista panostaa palveluohjaukseen merkittävästi ilman uusia henkilöstöresursseja itse asiakasohjaukseen.

Varsinais-Suomen sote-johtajien kokouksessa 9.6.2016 päätettiin, että STM rahoittamaan hankkeen valmisteluun lähdetään koko maakunnan alueella ja kaikki Varsinais-Suomen kunnat sitoutuvat hankkeeseen. Lopullisen sitoumuksen hankkeeseen osallistumisesta kunnat ovat antaneet syksyllä 2016. Hanketta hallinnoi Turun kaupunki. Hankeaikainen toiminta perustuu tehtyyn hallinnointisopimukseen ja Turun kaupungin puitesopimuksien mukaisiin toimittajiin.

STM lopettaa hankkeen rahoituksen 30.11.2018 ja kuntien välinen hallinnointisopimus päättyy samaan ajankohtaan. Jotta hyväksi todettu toimintamalli saadaan juurrutettua ja laajennettua maakunnalliseksi toiminnaksi hankkeen päättyttyä, tulee näitä sopimuksia jatkaa.

Käyttöön otettu asiakas- ja palveluohjausmalli sekä kehitetyt työvälineet mahdollistavat jatkokehityksen yli toimialarajojen ja kytkeytymisen kansallisiin järjestelmiin. Konkreettisia kehityskohteita ovat muun muassa maakunnallisen ja kunnallisen (esimerkiksi hyte- palvelut) sekä yksityisen ja kolmannen sektori palvelutarjoaman laajentaminen hankkeessa toteutetulle sähköiselle alustalle. Mallia voidaan laajentaa ikäihmisten palvelujen lisäksi myös muihin asiakasryhmiin (esim. lasten, nuorten ja perheiden palvelut, aikuissosiaalityö ja sosiaalipalvelut, vammaispalvelut, kehitysvammopalvelut). Jatkokehittämisessä on olennaista integroida esim. Lupa auttaa –hankeessa kehitetty ”pyydä apua” –nappi osaksi neuvonnan ja ohjauksen sähköisiä välineitä.

Kansallisista järjestelmistä käyttöön otettavissa ovat jatkossa esimerkiksi ODA–, Kanta- ja Suomi.fi- palvelut.

Jotta jatkokehitys on mahdollista, tulee sopia yhteisen asiakas- ja palveluohjauksen hallinnoinnista ja kustannusten jakautumisesta 1.12.2018 alkaen.

Hankejohtaja Johanna Ritvanen esittelee tilannekatsauksen KomPASSin toimintaan ja tuloksiin. Palvelualuejohtaja Sari Ahonen esittelee suunnitelmia toimintamallin hyödyntämisestä ja jatkokehittämisestä nykyisen hankeajan päättymisen jälkeen.

Sote-muutosjohtajan esitys:

Sote-johtajakokous toteaa kantanaan, että:

- Hankkeen aikaista hallinnointisopimusta hallinnoijan ja kuntien välillä tulisi jatkaa saman sisältöisenä ajalle 1.12.2018 – 31.12.2020.
- Työn seurantaan ja sen jatkokehittämisen tueksi tulee nimetä ohjausryhmä. Kaikkien osallistuvien kuntien ja kuntayhtymien vaikuttamismahdollisuudet on turvattava hyödyntämällä ohjausryhmätyöskentelyä sekä kytkemällä työ tiiviisti sote- ja maakuntaudistuksen työryhmien työskentelyyn.
- Kehittämistyössä tulee huomioida mahdollisuudet laajentaa asiakas- ja palveluohjausmallia ja –järjestelmää myös muiden väestöryhmien kuin ikääntyneiden ohjaukseen.
- Jatkokehittämisessä tulee huomioida maakunnan sote-arkkitehtuurin tulevat linjaukset sekä varmistaa riittävän tiivis yhteistyö muiden toimijoiden (esim. Turun kaupungin palveluohjausmallin kehittäminen) kanssa
- Hallinnoijan tulisi olla jatkossakin Turun kaupunki. Asiakastietojen osalta asiakasrekisterin pitäjäksi esitetään maakunnallisena toimijana Varsinais-Suomen erityishuoltopiiriä.
- Tulevan toiminnan ylläpito- ja hallinnointikustannukset koostuisivat keskitetyn asiakasneuvonnan ja –ohjauksen järjestelmien (Virtual contact center, asiakasohjaajien toiminnanohjausjärjestelmä Atsor ja monikanavainen ammattilaisten yhteydenpitojärjestelmä, asiakasneuvonta.fi) ylläpitokustannuksista sekä toimintaa ylläpitävästä ja kehittävästä henkilöstöstä (keskitetyn asiakasneuvonnan ja ohjauksen kehityspäällikkö, suunnittelija, IT koordinaattori, pääkäyttäjä/sivuston ylläpitäjä). Kehittävän henkilöstön tehtävänä olisi huolehtia toimintamallin ylläpidosta, johtaa ja organisoida jatkokehitystä kuntien, sote- ja maakuntaudistuksen muutosorganisaation, ICT toimittajien ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa yhdenmukaisesti valtakunnalliset linjaukset huomioiden. Henkilöstö toimisi tiiviissä yhteistyössä kuntien ammattilaisten, asiantuntijoiden ja vanhustyön esimiesten ja päälliköiden sekä muutosorganisaation henkilöstön kanssa hyödyntäen paikallista osaamista ja tietoa sekä tukien kuntia toiminnan muutoksessa koulutuksin ja toimintaprosessin muutostuin. Asiakasneuvonnan henkilökunta toimisi kunnissa kuten tälläkin hetkellä. Esityslistan liitteenä 2 on arvio toiminnan kustannuksista sekä niiden jakautumista maakunnan kunnille asukasluvun mukaisessa suhteessa. Vuoden 2018 osalta kuntaosuus on 1/12 vuotuisesta talousarviosta.

Tämän johdosta Sote-johtajakokous esittää, että Turun kaupunki lähestyy maakunnan muita kuntia sekä Varsinais-Suomen erityishuoltopiiriä ja esittää niille, että maakun-

nallisen asiakas- ja palveluohjauksen turvaamiseksi tehdään alueen kuntien ja Varsinais-Suomen erityishuoltopiirin välinen, edellä esitetyn toimintamallin mukainen sopimus toiminnan ylläpidosta ja jatkokehittämisestä.

Päätös:

Johanna Ritvasen ja Sari Ahosen esitys on muistion liitteenä 2.

Sote-johtajakokous päätti esittää, että Turun kaupunki lähestyy maakunnan muita kuntia sekä Varsinais-Suomen erityishuoltopiiriä ja esittää niille, että maakunnallisen asiakas- ja palveluohjauksen turvaamiseksi tehdään alueen kuntien ja Varsinais-Suomen erityishuoltopiirin välinen, asiaesittelyssä esitetyn toimintamallin mukainen sopimus toiminnan ylläpidosta ja jatkokehittämisestä.

Anna Arola-Järvi poistui kokouksesta asian käsittelyn aikana kello 15.28.

5 Muut asiat

Sote-johtajakokous totesi tarpeen päivittää Varsinais-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämissuunnitelman vuosille 2019-2020 ja päätti esittää muutosorganisaatiolle, että päivitys valmistellaan muutosorganisaatiossa osana sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnallista suunnittelua. Päivitys tuodaan vuoden 2019 alkupuolella kuntien ja kuntayhtymien käsiteltäväksi, josta se etenee hyväksyttäväksi Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin valtuustoon.

Sote-johtajakokouksessa 23.3.2018 käytiin läpi maakunnallisen perheoikeudellisen yksikön valmistelutilannetta. Tuolloin katsottiin, että teemaan liittyvää sisällöllistä valmistelua tulee jatkaa, mutta että uuteen yksikköön siirtymistä ei tule tavoitella vielä vuonna 2019, vaan samalla aikataululla, jolla muut sote-palvelut siirtyvät kunnilta maakunnalle.

Sote- ja maakuntauudistuksen aikataulu on sittemmin siirtynyt niin, että palvelujen järjestämisvastuu olisi siirtymässä maakunnille vuoden 2021 alusta lukien. Sote-johtajakokous katsoi, että toimintojen kokoamista yhteen yksikköön tulisi kuitenkin valmistella niin, että se voitaisiin toteuttaa jo vuoden 2020 alusta lukien.

6 Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja päätti kokouksen kello 15.49

Muistion laati
Pasi Oksanen
erikoissuunnittelija