

Maakunnallisen asiakasneuvonnan ja - ohjauksen laajentaminen työikäisten sosiaalipalveluihin sekä vammais- ja kehitysvamma palveluihin

Laajenemissuunnitelma

SISÄLLYS:

1.	Laajenemissuunnitelman perustelut	1
	1.1. Taustaa	1
	1.2. Hankkeen tavoitteet: asiakas- ja ratkaisulähtöinen palveluohjauksen toimintamalli	2
	1.3. Rajaus ja liittymät	3
2.	Laajenemisen suunnitelma ja toteutus	5
	2.1 Nykytila	5
	Vammais- ja kehitysvammapalveluiden nykytilan prosessikuvaus	
	Työikäisten sosiaalipalvelujen nykytilan prosessi kuvaus	
	SWOT vammais- ja kehitysvamma palveluissa sekä aikuissosiaalityön palveluissa	
	2.2 Kehittämistyö yhdenmukaisille prosesseille ja toiminnalle	9
	2.3 Tekniset vaatimukset ja järjestelmät	10
3.	Laajenemisen aikataulu ja vaiheistus	12
4.	Laajenemissuunnitelman projektit ja osaprojektit sekä sidosryhmät	14
5.	Laajenemissuunnitelman päätöksenteon eteenpäin vieminen	17

1. Laajenemissuunnitelman perustelut

Maakunnallisen asiakasneuvonnan ja -ohjauksen laajentaminen työikäisten sosiaalipalveluihin sekä vammais- ja kehitysvamma palveluihin perustuu Varsinais-Suomen sote- järjestämissuunnitelman sisältöön.

Varsinais-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämissuunnitelman lähtökohtana pidetään perusterveydenhuollon, sosiaalitoimen ja erikoissairaanhoidon tiivistä yhteistyötä. Siinä huomioidaan yhteistyö muiden julkisen sektorin, yksityissektorin ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvien toimien olennainen vaikutus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kysyntään.

Maakunnallisen asiakasneuvonnan ja ohjauksen laajentaminen koskee erityisesti neuvonta- ja ohjauspalveluja, mutta myös siirtymistä palvelutarpeen arvioon ja tarvittaessa myös siinä hyödynnettäviin toimintamalleihin. Laajenemisessa huomioidaan niin ikään kolmas sektori ja yksityinen palvelutuotanto.

Osana Varsinais-Suomen sote- ja maakuntauudistuksen valmisteluorganisaatiota toiminut, kuntien sosiaali- ja terveysjohtajista sekä alueen sote-kuntayhtymien johtavista viranhaltijoista koostuva sote-johtajakokous linjasi syksyllä 2018, että Varsinais-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämissuunnitelma päivitetään myös vuosille 2019–2020.

KomPASSin hallinnointi- ja yhteistyösopimus on tehty jokaisen kunnan kanssa ja tätä sopimusta hallinnoi Turun kaupunki. Sopimus on voimassa vuoden 2020 loppuun.

1.1. Taustaa

Varsinais-Suomen maakunnalle on ominaista hajanainen kuntarakenne ja kuntien suuri määrä (27 kuntaa). Varsinais-Suomi on väkiluvultaan Suomen kolmanneksi suurin maakunta (8/2019), jossa asukkaita on noin 479 580. Maakunnassa on erityispiirteinä monimuotoisuus: kaupunki-, maaseutu- ja saaristoasutus, ruotsinkielisyyden painottuminen osassa kuntia sekä kuntien koon suuri vaihtelu. (Ritvanen J. 2018). Kaksikielisen maakunnan yli 470 000 asukkaasta noin 27 000 puhuvat äidinkielenään ruotsia (5,7 %). Muuta kuin suomea tai ruotsia puhuvia asuu Varsinais-Suomessa nykyään hieman ruotsinkielisiä enemmän, noin 30 000. Elokuun-19 ennakkotietojen mukaan Turussa oli 159 455 suomenkielistä, 10 519 ruotsinkielistä ja 22 700 muun kielistä. (Varsinais-Suomen liitto). 15-64 -vuotiaiden osuus koko väestöstä oli 62,1 % vuonna 2018 Varsinais-Suomessa. (Suomen virallinen tilasto (SVT) 2019). Sosiaali- ja terveystalot ovat alueellisesti hajallaan, eivätkä ne ole kuntalais-/maakuntalaislähtöisiä. Työikäisten ja vammaispalvelujen asiakasneuvonta ja ohjaus sekä palvelut sijoittuvat maakunnan palvelurakenteissa eri tavoin. Kunnilla on erilaiset resurssit käytettävissään. (PRO SOS -hanke 2017). Työikäisten ja vammaispalvelujen kriteerit ja myöntämiskäytännöt sekä prosessit eivät ole yhteisiä maakunnallisesti tällä hetkellä, mikä johtaa kuntalaisten epätasa-arvoon. (Karjalainen ym. 2019).

Laajenemissuunnitelmaa on työstetty vapaaehtoisesti osallistuneiden kuntien kesken kahdessa puolen päivän työpajassa palvelualueittain. Näissä työpajoissa on työstetty alustava

nykytilaprosessi, SWOT toimintamallin käyttöönotoista sekä sidosryhmäkartat palvelualueille. Kaikki nämä tuotokset on esitetty tässä laajenemissuunnitelmassa sellaisinaan. Ja antavat pohjaa laajentamisprojektien työmäärälle ja prosessin kohdille, joita on tarkoituksenmukaista yhdenmukaistaa asiakaslähtöiseksi prosessiksi.

Vammais- ja kehitysvamma sekä työikäisten laajenemissuunnitelmaan osallistuneet:

KUNTA	VAMMAISPALVELUT	TYÖIKÄISTEN PALVELUT
Lieto	Sari Pönkä sari.ponka@lieto.fi	Arja Ahonen arja.ahonen@lieto.fi
Laitila	sosiaalipalveluohjaaja-johdaja Anitta Keskitalo.	sosiaalipalveluohjaaja-johdaja Anitta Keskitalo.
Pöytyä	Jatta Yli-Alho jatta.yli-alho@poytya.fi	Anne Kujala anne.kujala@poytya.fi , Jatta Yli-Alho
Salo	Tiina Kahila	Sointu (tiimi) kommentoi suunnitelmaa
Loimaa	Riikka Komi	
Turku	Anitta Lehtonen, Taina Kaila	Elina Wiljanen, Minna Virta, Eeva Eskelinen, Heikki Pesola, Riitta Levander, Taina Kaila
Kaarina	Kullanmäki Liisa	Salmenniemi Salla
Paimio	Marika Yli-Kauppila	Lahti Noora
Akseli (Masku, Nousiainen, Mynämäki)	Sari Kaskinen	Kati Markkanen
KTO	susanne.lindblom@kto-vs.fi , asiantuntijapalveluiden päällikkö Marianne Möttölä	
maku/sote valmistelija	Sari Hietala	Kiviluoto Jenni (turku)

1.2. Hankkeen tavoitteet: Asiakas- ja ratkaisulähtöisen palveluohjauksen toimintamalli

- Asiakas huomioidaan kokonaisuutena.
- Neuvonnassa pyritään saavuttamaan kustannussäästöjä toimivan palveluintegraation avulla
- Asiakas saa palvelunsa oikea-aikaisesti sekä saumattomasti
- Asiakas saa ennakoivasti elämäntilanteeseensa liittyvää tietoa palveluista.
- Asiakas voi asioida tarpeissaan monikanavaisesti ammatillisen asiakasohjauksen sekä yhteistyötahojen toimiessa verkostomaisesti yli toimiala- ja kuntarajojen.
- Asiakkaan on mahdollista vaivattomasti ohjautua oikeaan paikkaan ja vaativampaan asiakasohjaukseen tarpeensa näin vaatiessa.
- Asiakas pystyy asioimaan ja tarkastelemaan asiointejaan palveluissa omien tietojensa puitteissa
- Asiakkaan kokemus asiakasohjauksesta on mahdollisimman yhdenmukainen ja jatkuva.

Kokonaistoimintaprosessia tukevien sisällöllisten työvälineiden lisäksi suunnitellaan kokonaisprosessin keskitetyt ja hajautetut osiot. Laajeneminen keskittyy asiakasneuvonnan ja ohjauksen työvälineiden löytämiseen.

Alla olevassa kuvassa on ilmaistu harmaassa isossa laatikossa asiat, joita tuodaan yhtenäisen toimintamallin sisällöksi ja tehtäviksi. Oikealla on kuvattuna lähitoimipisteiden eli LähiKomPASSien tekemä työ. Projekteissa luodaan keskitetyn toimintamallin tueksi sateenvarjo käyttämällä apuna sähköisen alustan toimintoja.



1.3. Rajaus ja liittymät

Tarkemmat rajaukset tehdään projektien alkaessa.

Tunnistetut projektit alla olevassa taulukossa eivät poissulje pienempien kokeilujen (esim. kuntoutus- ja liikuntapalvelut, ikäneuvola, jatkuvassa ylläpidossa ja kehityksessä tapahtuvaa toimintaa; esimerkiksi hakutoiminnon uudistaminen, toimijan tietojen syöttö, asiakkaan profiili, palautepalvelu, tapahtumakalenteri, PTV (suomi.f)- integraatio asiakasneuvonta.fi).

Maakunnallisesti tunnistettuja yhtymäpintoja sekä alkavat projektit esitellään seuraavissa taulukoissa:

Projekti	Syksy 2019	Kevät 2020	Syksy 2020	Kevät 2021
Vammais- ja kehitysvamma palvelut (asiakasohjausmalli ja järjestelmät) - KTO	Laajenemissuunnitelma INFO pidetty nimetyille yhdyshenkilöille (12 kuntaa + KTO) 12.11.2019 työpaja klo 9 – 12 3.12.2019 työpaja klo 9 – 12	Projekti alkaa	Projekti valmis	Jatkokehitys ja ylläpito
Työikäisten sosiaalipalvelut (asiakasohjausmalli ja järjestelmät)	Laajenemissuunnitelma INFO pidetty nimetyille yhdyshenkilöille (12 kuntaa) 15.11.2019 työpaja klo 9 – 12 13.12.2019 työpaja klo 8:30 – 11:30	Projekti alkaa	Projekti valmis	Jatkokehitys ja ylläpito
Iäkkäiden palvelut Kuuluvat asiakaslähtöiseen palvelukokonaisuuteen tärkeinä yhdyspintoina: - Liikuntapalvelut	Jatkokehitys ja ylläpito Palvelutarpeen arvioinnin määrittely, kompassi- kirjaaminen ja tilastointi (tehty)	Raportoinnin osuus edellä mainituista valmis, seuranta	Ylläpito	Ylläpito

2. Laajenemisen suunnitelma ja toteutus

2.1 Nykytila

Alustavan nykytilaprosessin ja SWOT – analyysin perusteella voidaan todeta, että tällä hetkellä yhtenäinen asiakasohjaus toimintamalli on kehittymättä työikäisten ja vammaisten palveluista maakunnallisesti. Ei tiedetä, kuka hoitaa mitään, eivätkä asiakkaat löydä palveluja ja kaikki toimijat eivät ole tietoisia toisistaan.

Yhteistyö maakunnallisesti tuottaa tietoa toisten osaamisesta ja ammattitaidosta, mutta myös toiminnan rajoista ja lain asettamista vaateista. Toimintavastuiden ei pitäisi kuitenkaan määrittää ammattinimikkeestä tai sektorista käsin. (Karjalainen ym. 2019).

Tarvitaan myös palveluiden integraatiota eri palvelualojen kesken. Verkostoyhteistyön tekemistä tulisi tehostaa ja lisätä palveluiden joustavuutta sekä yhdenvertaisuutta. Jokaisella palvelualalla hoidetaan samankaltaisia asioita neuvontaan ja ohjaukseen liittyen. Eri palvelualueilla on myös yhteistä asiakaskuntaa, joka perustelee verkostomaisen työtavan käyttöönnottoa. Palveluja hakevat henkilöt tarvitsevat yhä useammin henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista palveluista palvelualasta riippumatta. Työnjaon eri toimialojen välillä tulisi rakentua asiakkaan tarpeiden perusteella. (Volanto S & Zechner M. 2017).

On tärkeää, että keskeiset prosessit on tunnistettu ja kuvattu siten, että asiakkaiden neuvonnan ja ohjauksen palvelupolku on eheä, yhteistyö eri toimijoiden välillä toimii esteettä, vastuunjako on selkeä ja palveluiden piiriin sekä palveluista pois pääsee sujuvasti. Palvelujen kehittämistä on toteutettava yli organisaatio- ja hallintorajojen. (STM 2017). Tämä on keskeinen ensimmäinen askel aloitettaessa maakunnallisen asiakasneuvonnan ja -ohjauksen prosessia.

Palveluja ja palvelukokonaisuuksia suunnitellaan ja yhteensovitetään asiakaslähtöisesti ja asiakkaan palvelutarve huomioon ottaen yli organisaatio ja tuottajarajojen. Toimintamalli sujuvoittaa ennaltaehkäisevää työtä sekä tarvittaessa palvelujen piiriin pääsyä ja palvelujen kohdentumista oikea-aikaisesti ja asiakkaiden palvelutarpeen mukaan. Pyritään parantamaan kuntalaisten yhdenvertaisuutta, parantamaan toiminnan resurssien kustannusvaikuttavaa kohdentumista ja välttämään päällekkäistä työtä.

Palvelujen kehittämistä on toteutettava yli organisaatio- ja hallintorajojen. Erityistä huomiota tulee kiinnittää yli sektorirajojen tapahtuvien keskeisten tunnistettujen asiakasprosessien kuvaamiseen ja kehittämiseen. Järjestöjen, yhdistysten ja yksityisten palveluja tarvitaan erityisesti kuntien omien palveluiden rinnalle asiakkaan palvelutasoa parantamaan.

Seuraavilla sivuilla on kuvattu työpajoissa työstetyt prosessit maakunnan kuntien nykytilasta. Työstettyjen kuvausten perusteella voidaan todeta, että asiakasneuvonnan ohjauksen mallia on tarpeellista miettiä yhdenmukaisesti maakunnan laajuudella ja asiakkaan näkökulmasta.

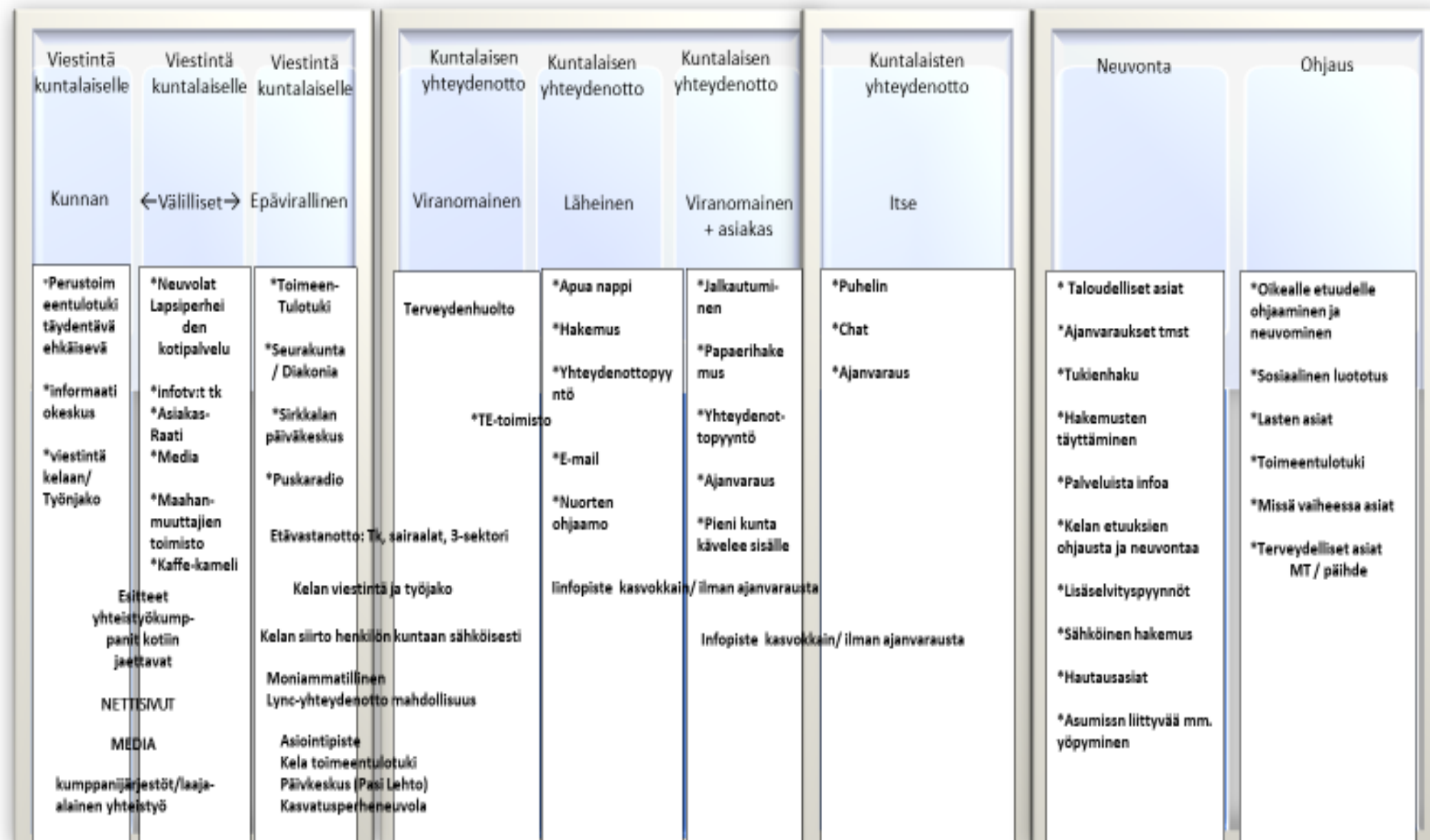
Vammais- ja kehitysvamma palvelujen nykytilan prosessikuvaus



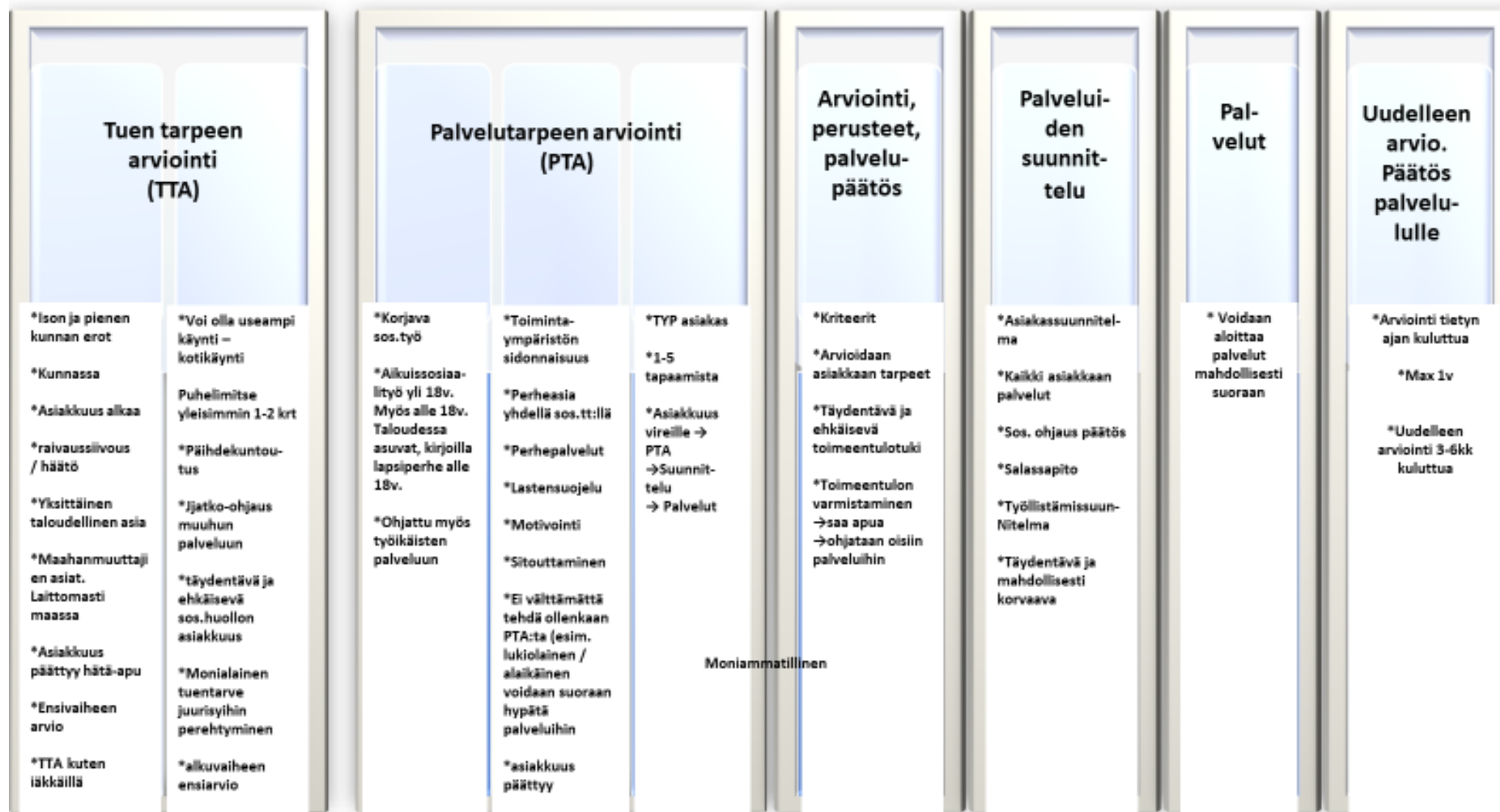
Vammais- ja kehitysvamma palvelujen nykytilan prosessikuvaus



Aikuissosiaalityön palveluiden nykytilan prosessikuvaus



Aikuissosiaalityön palveluiden nykytilan prosessikuvaus



SWOT vammais- ja kehitysvamma palveluissa sekä aikuissosiaalityön palveluissa

Mahdollisuudet

- Voidaan joitakin asioita yhtenäistää
- Yhtenäinen maakunnallinen malli
- Asiakkaat saavat tasalaatuaista ja tasa-arvoista palvelua kunnasta riippumatta
- Kollegan tuki
- Positiivisessa mielessä eri kuntien käytäntöjen kyseenalaistaminen
- Työn laadun paraneminen, mikäli asiakas siirtyy jo asiakkuuden olevien palvelusuunnitelman prosessiin lyhyen neuvonnan sijaan
- Mahdollisen SO-TE:n ennakoitiin ja käytäntöjen yhtenäistäminen jo etukäteen
- Vaativalle asiakastyölle tulee lisää aikaa
- Uusien käytäntöjen oppiminen toisista kunnista
- Hakemusten ja kriteereiden yhdenmukaistaminen (onko mahdollista?)
- Yhteistyön lisääntyminen kuntien välillä
- Asiakas tavoittaa asiantuntijan ja ohjautuu oikeaan palveluun
- Jotta palvelu olisi toimivaa olisi hyvä olla oma yksikkö, jossa on omat työntekijät hoitamassa tätä neuvontapalvelua
- Tämä lisäisi osaamista ja erikoistumista haastaviin tehtäviin
- Työpajatyöskentely: mahdollisuus nähdä, oppia sekä tutustua paremmin muiden kuntientyöntekijöihin ja työhön.

Vahvuudet

- Tiedon jakaminen luontevaa
- Verkostoituminen
- Saavutettavuus paranee
- Asiakas saa asiansa helpommin eteenpäin ja tavoittavat palvelun nopeammin
- Ohjauksen & neuvonnan palveluiden hakeminen helpottuu ja laatu paranee. Laajenee myös yhteisen alustan myötä. Uusi toiminta vastaa SO-TE uudistuksen periaatteita maakunnan tasolla
- Työpajoissa yhteistä keskustelua, tällöin kunnat voivat kertoa oman mielipiteensä
- Yhteinen toimintamalli maakunnassa. Palveluiden myöntämisen perusteet ovat yhtenäiset (tällöin tulee olla yhtenäiset lomakkeet ja ohjeet). Keskustelua
- Yhtenäiset koulutukset asiakasneuvojille, työn laatu ja palvelut yhtenäistyy

Uhat

- Työn jakautuminen epätasaisesti (eri kokoisten kuntien huomiointi) eli pienemmät kunnat kuormittuvat mm. lisääntyneistä yhteydenotoista, mistä se on pois? Palveleeko pienen kunnan tarpeita. Jos kaikki eivät sitoudu. Epätasa-arvo osallistumisessa / työpanoksessa
- Alkuun tarvitaan resursointia. Riittääkö työaika? Pienen kunnan resurssit ovat vähäiset ja työaika rajallista
- Asiakastyö on oleellista, yhtenäiset koulutukset ja työtavat
- Vie liikaa aikaa omasta perustehtävästä
- Asiakkaan saama palveluohjaus tai palvelu pitkittyy ja viivästyy
- Ohjeistetaan väärällä tavalla
- Sähköinen luukuttaminen
- Neuvonta ja ohjaus voi jäädä kevyeksi ja riittämättömäksi, mikä lisää kunnan työntekijän työtaakkaa
- Rakennetaanko riittävän kattava perusinfopaketti, jotta asiakkaan ohjaus on oikea ja palvelee kaikkia osapuolia. Palvelutason säilyttäminen niissä kunnissa joissa jo on puhelinpalvelua.
- Saadaanko riittävä kattavuus V-S kunnissa? Turku keskeisyys
- Riski, että tätä palvelua tullaan käyttämään sosiaalipäivystyksen luonteisesti, mikä ruuhkauttaa ja varsinaiset asiakkaat voivat jäädä ilman tätä palvelua
- Työpajatyöskentely: Poissaolevien vaikutusmahdollisuudet
- Ajanvaraukseen liittyviä puheluita paljon, joudutaanko siirtämään joka tapauksessa omaan kuntaan

Heikkoudet

- Työpajatyöskentelyyn liian kiire aikataulu; vaikuttaa osallistumiseen ja aineiston muodostamiseen
- Toimintamallin laajeneminen: Riittääkö nopea ohjaus vai tuleeko kaksinkertainen työ, lisääkö mutkia matkaan
- Toimiiko yhteinen toimintamalli kaikissa kunnissa samalla tavalla
- Tuoko tämä palvelu lisäarvoa palveluihin: pitäisikö sitä sulkea palveluista pois? Vanhojen jo voimassa olevien asiakkaiden lisähakemukset eivät kuulu tämän palvelun piiriin
- Erilaiset toimintatavat kunnissa, ei tunneta eri kuntien menettelytapoja
- Kriteerit poikkeavat kunnissa. Ei tunneta asiakkaita
- Kunnissa erilaiset mahdollisuudet ja resurssit osallistau tähän (henkilöstö, tekniikka)
- Asiakkaan yhteydenotosta ei käy ilmi koko tilannetta
- Tietoa niin paljon, että sitä ei hallitse
- Liian laaja asiakasryhmä vrt. ikäihmisiin. Ei ikärajoja?
- Pienen kunnan hyöty jää vähäiseksi, keskitetty palvelu tekee etäiseksi eikä asiakas ohjautu oikeaan paikkaan
- Alustan ja asiakasohjauksen oppiminen aikaa vievää ja vaikeaa

2.2 Kehittämistyö yhdenmukaisille prosesseille ja toiminnalle

Tavoitetila

Tavoitteena projektissa on Varsinais-Suomen asiakasohjauksen uudet keinot vastata asiakasneuvonnan ja ohjauksen tarpeisiin vahvan monitoimijaisen yhteistyön ja sekä lähi- että digipalvelujen kehittämisen avulla. Jokainen kunta saa yhdenmukaisesti esimerkiksi neuvonnan puhelinpalvelun sekä muut monikanavaiset asiointikanavat. Näin edistetään erityisesti palvelun asiakaslähtöisyyttä, mutta myös maakunnan kaikkien toimijoiden laajaa tietoa palveluista koko maakunnassa. Kompassi -hankkeen keskitetyn asiakasneuvonnan ja ohjauksen mallista saadun hyvän kokemuksen myötä on mahdollisuus laajentaa toimintamallia myös muihin asiakasryhmiin kuten työikäisten sosiaalipalveluihin ja vammaispalveluihin. Tällöin maakunnallinen asiakasneuvonnan ja ohjauksen toimintamallin käyttöönotto sujuvoittaa asiakkaan palvelujen piiriin pääsyä sekä palvelujen kohdentumista oikea-aikaisesti ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaan mahdollistaen aikuissosiaali- ja vammaispalvelutyöhön liittyviä kysymyksiä tulevaisuudessa myös maakunnallisesti. Näin edistetään yhdenvertaisia toimintaedellytyksiä ja yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta lisäämällä mahdollisuuksien tasa-arvoa asiakasneuvonnalla ja ohjauksella asuinpaikasta riippumatta. (Owalgroup 2019).

KomPAssin keskitetty asiakasneuvonnan ja -ohjauksen toimintamalli

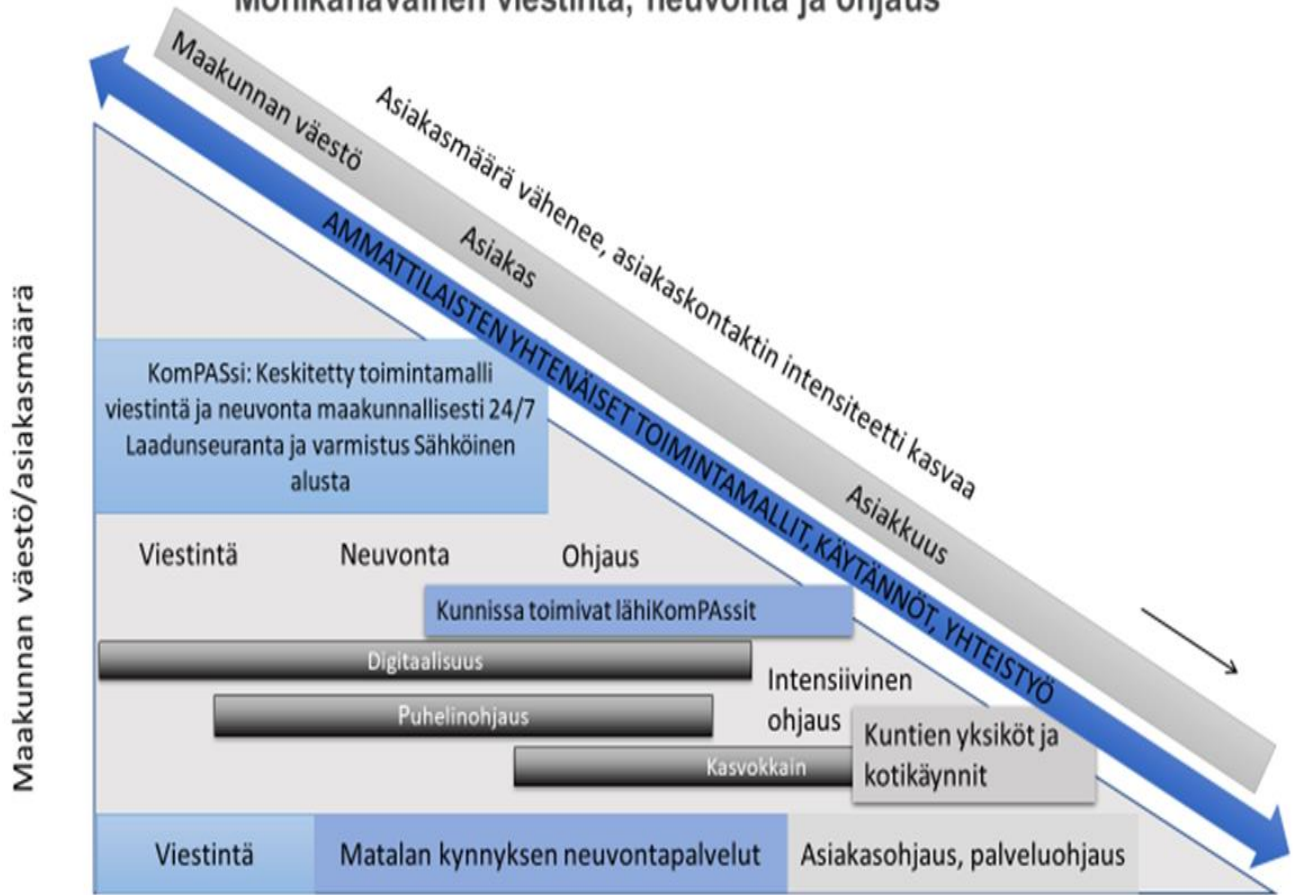
Matalan kynnyksen neuvontaa on tarjolla KomPAssi-sivustolla, puhelimitse, chat-yhteyden kautta ja kuntien fyysisissä palvelupisteissä. Neuvontapalveluja kehitetään huomioiden maakunnan kaksikielisyys. Vuosien 2019–2020 aikana pyritään toimintaa kehittämään laajentamalla toimintamallin kautta tavoitettavaa palvelutarjoomaa niin että sen kautta tavoitetaan erityisesti yksityisen ja kolmannen sektorin tuottamat palvelut vielä nykyistä kattavammin. Tavoitteena on myös laajentaa toimintamallia ikäihmisten palvelujen lisäksi muihin asiakasryhmiin, ensi vaiheessa vammaispalveluihin sekä työikäisten sosiaalipalveluihin. (Varsinais-Suomen järjestämissuunnitelma).

Palveluja kehitettäessä tulee vahvistaa yhä enemmän neuvonnan roolia. Tavoitteena on, että henkilö saa tietoa tarjolla olevista palveluista, hänelle tarjotaan ohjausta ja neuvontaa siitä, miten hän voi itse edistää omaa toimintakykyään ja hyvinvointiaan.

KomPAssi hanke toteutui osana STM:n kärkihanketta ”Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa 2016 – 2018”. Hankkeen yksi tuotos on keskitetyn asiakasneuvonnan ja ohjauksen toimintamalli, joka päättyi maakunnalliseksi iäkkäiden asiakasneuvonnan ja ohjauksen toimintamalliksi Varsinais-Suomeen. Toimintamallin keskeisinä periaatteina on asiakaslähtöisyys ja asiakkaan kohtaaminen, arviointi ja vasta tämän jälkeen toimenpiteiden miettiminen. Keskitetty maakunnallinen asiakas- ja palveluohjausmalli sisältää toiminnan näkökulmasta eri tasot, joita ovat viestintä, neuvonta, asiakas- ja palveluohjaus ja intensiivinen ohjaus eli sosiaaliohjaus. (STM 2018). Hankkeen merkittävä osa kohdistui tietojärjestelmien kehittämiseen, jolla pystytään tuottamaan maakunnallisesti palveleva, organisaatiosta riippumaton keskitetyn toimintamallin tuki asiakasohjaajien työhön. (Owalgroup 2019).

Näin ollen asiakasneuvonnan ja ohjauksen kehittämisen peruslähtökohtana on asiakaslähtöisen toimintamallin käyttöönotto myös työikäisten sosiaalipalveluihin sekä vammais- ja kehitysvammaispalveluihin maakunnallisesti Varsinais-Suomessa.

Varsinais-Suomen KomPAssi- mallin Monikanavainen viestintä, neuvonta ja ohjaus



2.3 Tekniset vaatimukset ja järjestelmät: niiden määrittäminen

Ensisijainen tavoite on luoda tavoitetila ja toimintamalli sekä työvälineet, joilla pystytään tuottamaan maakunnallinen asiakasohjauksen malli. Tämän työn jälkeen pystytään miettimään digitaalisia välineitä tukemaan määriteltyä tavoitetilan prosessia.

Tämän hetkinen KomPAssin sähköinen alusta on toiminnassa maakunnallista iäkkäiden palveluissa neuvonnan ja – ohjauksen osalta. Sähköinen alusta on osa jokaisen kunnan ICT-ympäristöä. KomPAssin sähköisen alustan järjestelmäkokonaisuus on kehitettävissä tukemaan uusia palvelualueita. Sähköiseen alustaan tehdään julkaisuja kuukausittain ja kehitys on organisoitu KomPAssi- tiimin kautta yhdessä järjestelmien toimittajien kanssa. Kuntien IT- lähituki toimii järjestelmätukena sekä asennuksessa että ylläpidossa.

Asiakasneuvonta.fi –nettisivu perustuu 11 palveluluokkaan. Palvelunsa tuovat nettisivulle yritykset, 3.sektorin edustajat ja kunnat. Palvelu voi olla useammassa palveluluokassa.

Puhelinjärjestelmä ja asiakaschatin avulla asiakasohjaaja vastaa asiakkaiden puheluihin ja chat- viesteihin. Suomenkielinen puhelin- ja chatpalvelu on avoinna arkisin klo 9-15 ja ruotsinkielinen klo 9-12. Asiakas pääsee chattiin asiakasneuvonta.fi -sivustolta.

Asiakasohjaajien työtehtävien seuranta-, ohjaus- ja raportointijärjestelmän (Atsor) tarkoituksena on ohjata asiakasohjaajaa työssään sekä toimia ohjaustiedon välittäjänä. Neuvonnan ja ohjauksen asiakasohjaajat kirjaavat seuranta-, ohjaus- ja raportointijärjestelmään kaikki asiakkaat, myös anonyymit asiakkaat. Atsor ohjaa asiakasohjaajaa tarvittaessa kirjaamaan asiakkaasta ensitietoa ja tukee eri asiakassegmenttien tunnistamista.

Ammatillinen chat on ammattilaisten välinen yhteyden pitokanava, jossa asiakasohjaajat voivat käydä muiden asiakasohjaajien ja ammattilaisten kanssa keskusteluita ryhmissä tai kahdenkeskisesti. Chatissä voidaan myös lähettää liitteitä, esim. kuvia.



Tavoitteena on edetä ensisijaisesti näiden järjestelmien puitteissa. Tarvittaessa laajennettavan palvelualan vaatimukset toteutetaan muutoksina järjestelmiin. ICT kehitysmallin puitteissa on mahdollista tuoda kehitykseen jokaisen alueen erityispiirteitä. Jokainen osio sähköisestä alustasta on mukailtavissa uuteen palveluun. Selvää on myös, että käyttäjien lukumäärä kasvaa.

3. Laajenemisen aikataulu ja vaiheistus

Varsinais-Suomen SOTE- järjestämissuunnitelman mukaisesti lähdetään laajentamaan KomPassin asiakasohjauksen mallia alla olevien taulukoiden ja mittareiden mukaisesti:



Vammaispalvelut

Tavoite	Toimenpide	Vastuutahot	Aikataulu	Mittarit
Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus on käytössä myös vammaispalveluihin liittyvässä neuvonnassa ja ohjauksessa	KomPassi-hankkeen strategisen ohjausryhmän koordinoimana laaditaan suunnitelma siitä, miten toimintamalli voidaan ottaa alueellisesti käyttöön myös vammaispalveluissa	KomPassi-hankkeen strateginen ohjausryhmä	2019	Laajentumissuunnitelma tehty K / E
	Kunnat ja kuntayhtymät päättävät erikseen siitä, miten toimintamalli otetaan käyttöön vammaispalveluissa.	Kunnat ja kuntayhtymät	2020	KomPassi-malli otettu käyttöön vammaispalveluissa K / E Mukana olevien kuntien ja kuntayhtymien määrä



Työikäisten sosiaalipalvelut

Tavoite	Toimenpide	Vastuutahot	Aikataulu	Mittarit
Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus on käytössä myös työikäisten sosiaalipalvelutkokonaisuuteen liittyvässä neuvonnassa ja ohjauksessa	KomPassi-hankkeen strategisen ohjausryhmän koordinoimana laaditaan suunnitelma siitä, miten toimintamalli voidaan ottaa alueellisesti käyttöön myös työikäisten sosiaalipalveluissa	KomPassi-hankkeen strateginen ohjausryhmä	2019	Laajentumissuunnitelma tehty K / E
	Kunnat ja kuntayhtymät päättävät erikseen siitä, miten toimintamalli otetaan käyttöön työikäisten sosiaalipalveluissa.	Kunnat ja kuntayhtymät	2020	KomPassi-malli otettu käyttöön työikäisten sosiaalipalveluissa K / E Mukana olevien kuntien määrä

Projektien tarkempi aikataulutus tarkentuu tehtäessä varsinaista projektisuunnitelmaa ja tiedettäessä osallistuvat kunnat. Kuntien käyttöönotto täytyy tapahtua yhdenmukaisesti samaan aikaan alkaen ja yhdenmukaisella aikataulutuksella.

Laajenemissuunnitelman työstämisen aikataulu ja toteutuminen alla:

Aikataulu ja menetelmät projektien etenemiseen

KomPASSin laajenemissuunnitelma vammais- ja kehitysvammapalveluihin sekä työikäisten soiaalityöhön Lieta, Laitila, Pöytyä, Salo, Loimaa, Turku, Kaarina, Paimio, Akseli (Masku, Mynämäki, Nousiainen) KTO sekä maku/sote valmistelija	2019 Syksy	2019 Syksy	2019 Syksy	Tehty
	Lokakuu	Marraskuu	Joulukuu	
KomPASSin laajenemissuunnitelman info Skype kokoukset Tapaaminen Anita Lehtosen kanssa asian tiimoilta	15.10 23.10 24.10 30.10			X X X X
Työpaja: Kaskenlinnan luentosalin klo 9 -12 Kuntien nykytilan kartoitus ennakotehtävänä: Kriteerit, Hyvät käytännöt, Käsikirjat, Prosessit, Mittarit, Järjestelmät, Puhelinajat ja numerot, Määritelmät, Tunnistetut kehittämistarpeet. Swot ja kuntalaisen – ammattilaisen palveluiden polun kuvaus Työpaja: Kaskenlinnan luentosalin klo 9 -12 Edellisen työpajatuotosten katselmointi ja täydentäminen (hoitopolku ja SWOT) Työpaja: Kaskenlinnan luentosalin klo 9 -12 Edellisen työpajatuotosten katselmointi ja täydentäminen (hoitopolku ja SWOT)		12.11 15.11 DL: 25.11	3.12 13.12	X X X X
Laajenemissuunnitelman hyväksyminen ohjausryhmässä			17.12	

Laajentamissuunnitelman tavoitteena on maakunnan kuntien yhteisen suunnittelun ja mahdollisten pienempien kokeilujen kautta saada paras mahdollinen maakunnallinen toimintatapa muodostettua olennaisine rajauksineen ja ottaa se käyttöön koko maakunnassa. Digitaalisten välineiden vaikuttaa valmiina pääprosessin tueksi olemassa olevat ratkaisut.

Projektit aloitetaan nykytilan kartoituksesta. Nykytilan pohjalta luodaan yhdessä maakunnan toimijoiden kanssa tavoitteet maakunnalliseen tavoitetilaan ja siihen liittyviin toimintamalleihin ja työvälineiden kuvaukseen. Työvälineitä työstetään mahdollisimman laajalla osanottajajoukolla. Tämän jälkeen valitaan ICT työvälineet tavoiteprosessia tukemaan.

Projektit vaiheistetaan viiteen eri vaiheeseen. Näitä ovat nykytilan kartoitus, uuden maakunnallisen mallin luominen, maakunnallisen mallin kokeilu, kokeilun arviointi sekä maakunnallisen mallin käyttöönotto ja levittäminen koko maakuntaan. Alustava aikataulutusta projekteihin alla:

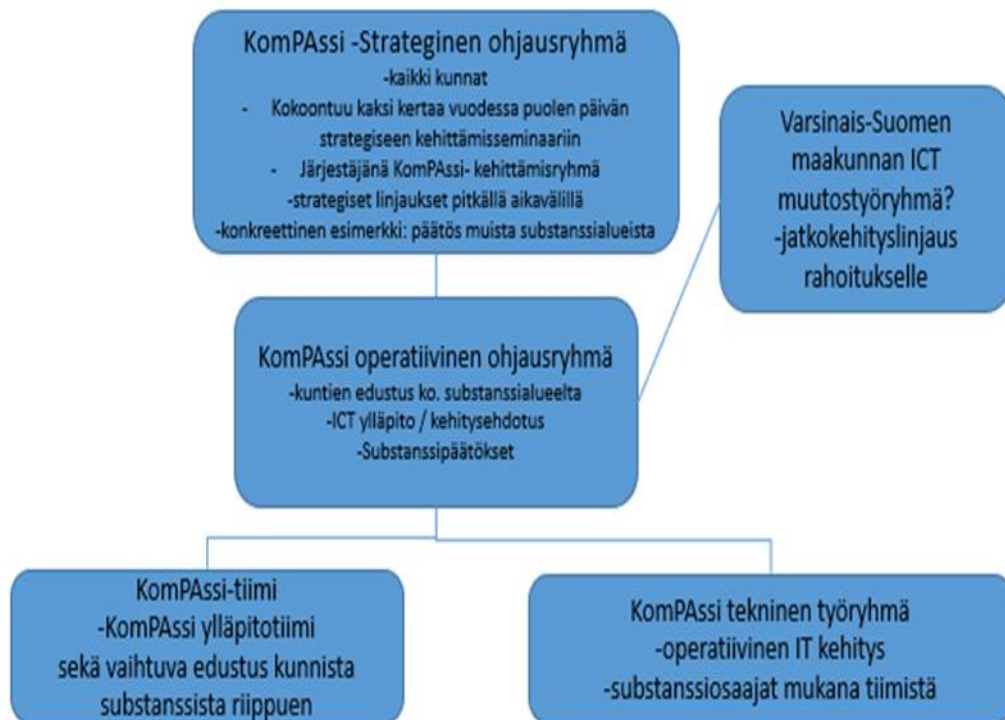
Kuukausi 2020	Etenemisen sisältö
Tammi	SOTE johtajakokous 13.1.2019, kuntien sitoumukset laajentamiseen
Helmi	Projektien järjestäytyminen, suunnitelman tarkennus, yhdyshenkilöt
Maalis	Työpaja / osaprojektityöskentely; Nykytila, yhteinen tavoitetilaprosessi
Huhti	Työpaja / osaprojektityöskentely; Tavoitetilan työvälineet, <u>check</u> listit, ym. hyvät käytännöt
Touko	Prosessin suunnittelu sähköiseen alustaan, vaatimusten määrittely
Kesä	Digitaalisten työvälineiden toteutus
Heinä	Digitaalisten työvälineiden toteutus
Elo	Testaus sähköisen alustan järjestelmät, viimeistely
Syys	Kokeilu pienemmällä alueella
Loka	Opit kokeiluista käytäntöön, toimintamallin viimeistely
Marras	Laajentaminen koko maakuntaan, koulutukset
Joulu	Laajentaminen koko maakuntaan, ylläpidon aloittaminen

4. Laajenemissuunnitelman projektit ja osaprojektit sekä sidosryhmät

KomPASSin hallinnointimalli esiteltiin ja hyväksyttiin SOTE – johtajakokouksessa 29.1.2019. Varsinaisten projektien käynnistyessä KomPASSi- tiimin tehtävä on tukea ja osallistua projektiin KomPASSi- asiakasohjauksen asiantuntijoina. Projektiin tarvitaan projektipäällikkö ja asiantuntijoita laajenemista koskevasta palvelualasta.

Hallinnointimalli on esitelty alla olevassa kuviossa:

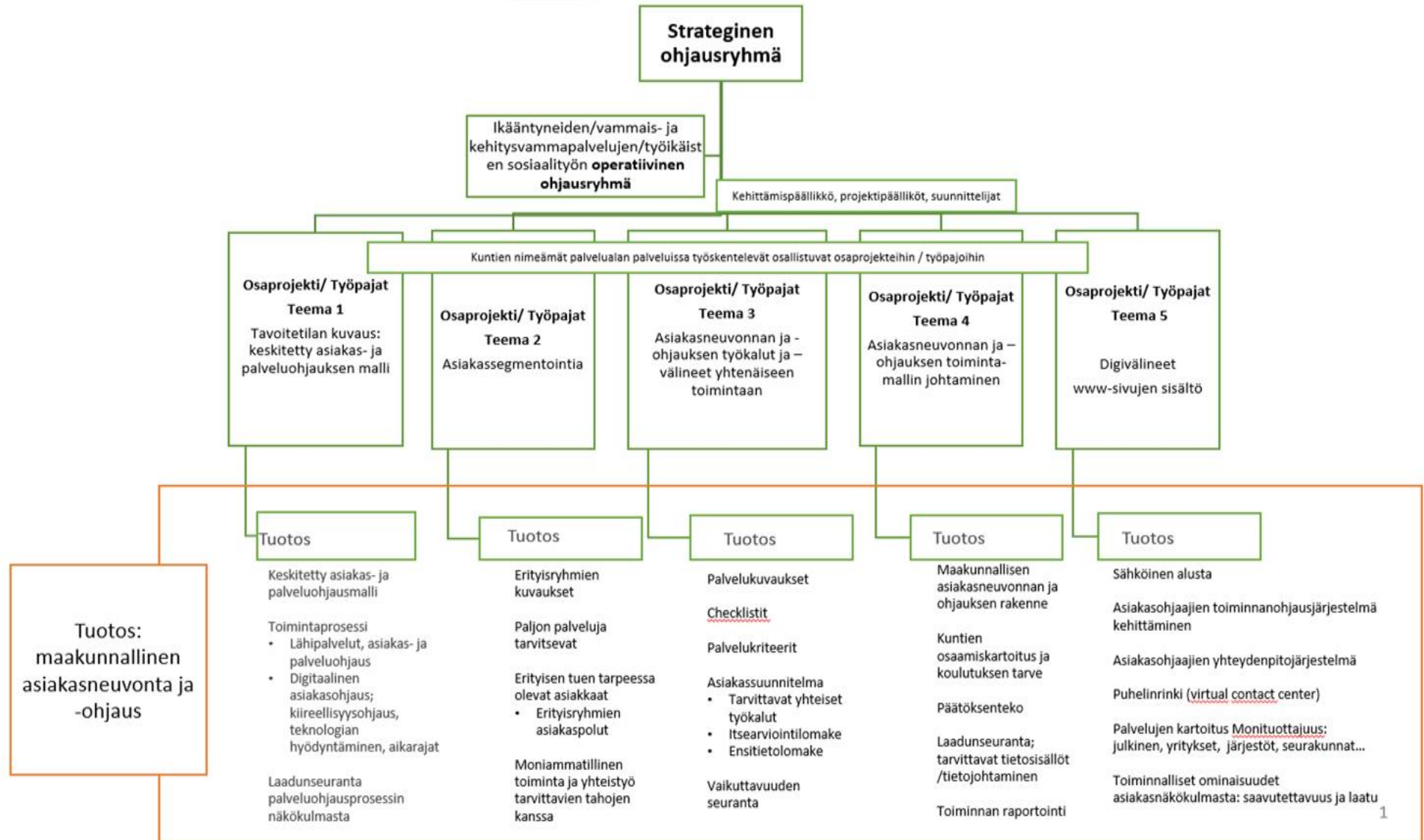
KomPASSi hallinnointi, SOTE-johtajien kokous
29.1.2019



Laajenemisprojekteissa tulee olemaan kaksi projektia ja niiden osaprojekteja tai työpajoja. Toimintaa ohjaa strateginen ohjausryhmä ja tarvittaessa molemmille projekteilleen nimetään operatiivinen ohjausryhmä, joka ohjaa projektin etenemistä ja linjaa tarvittaessa asioita.

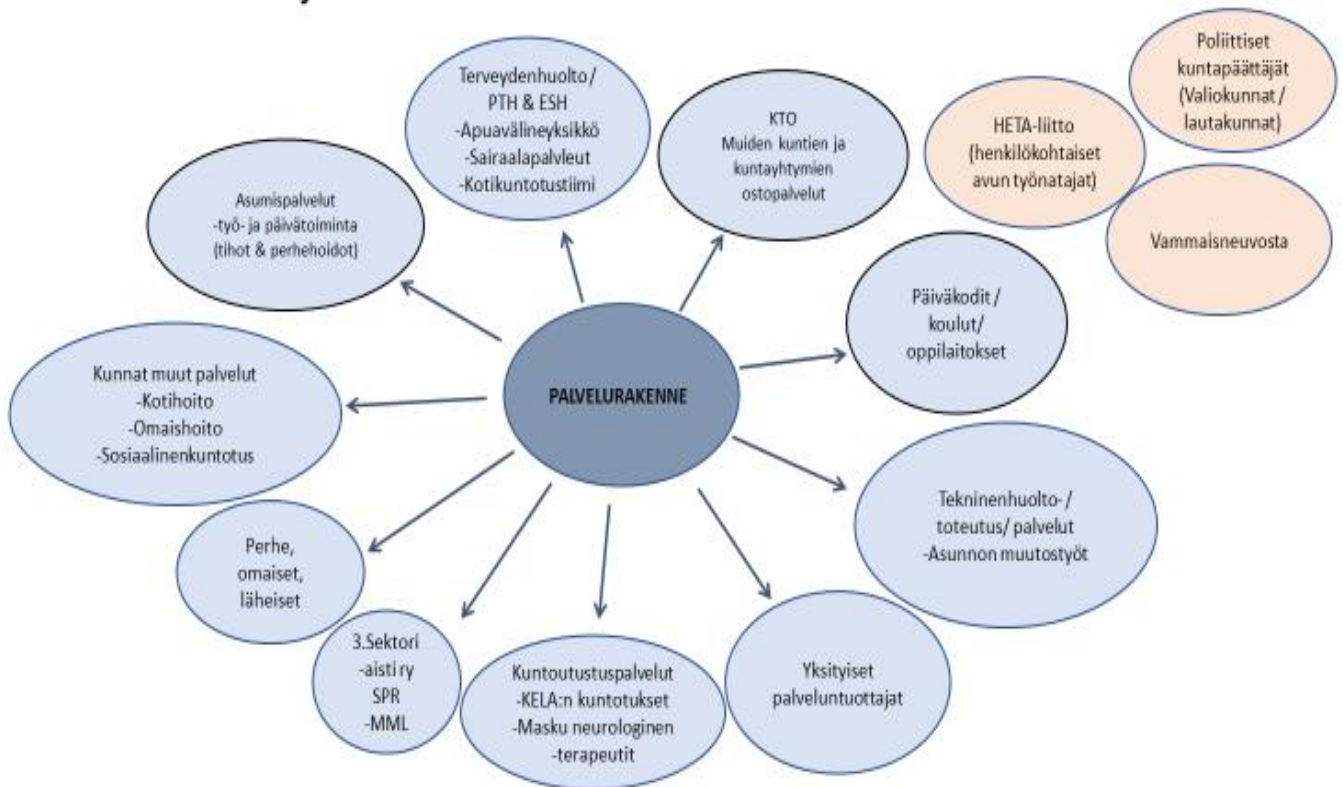
Vammais- ja kehitysvamma palvelut- ja työikäisten sosiaalityö- projektit sekä uusien toimintamallien kehitys lähtee omilla KomPASSin jatkohankkeilla liikkeelle.

Hankkeen projektit sekä osaprojektit/työpajat ja tuotokset on kuvattu seuraavalla sivulla.

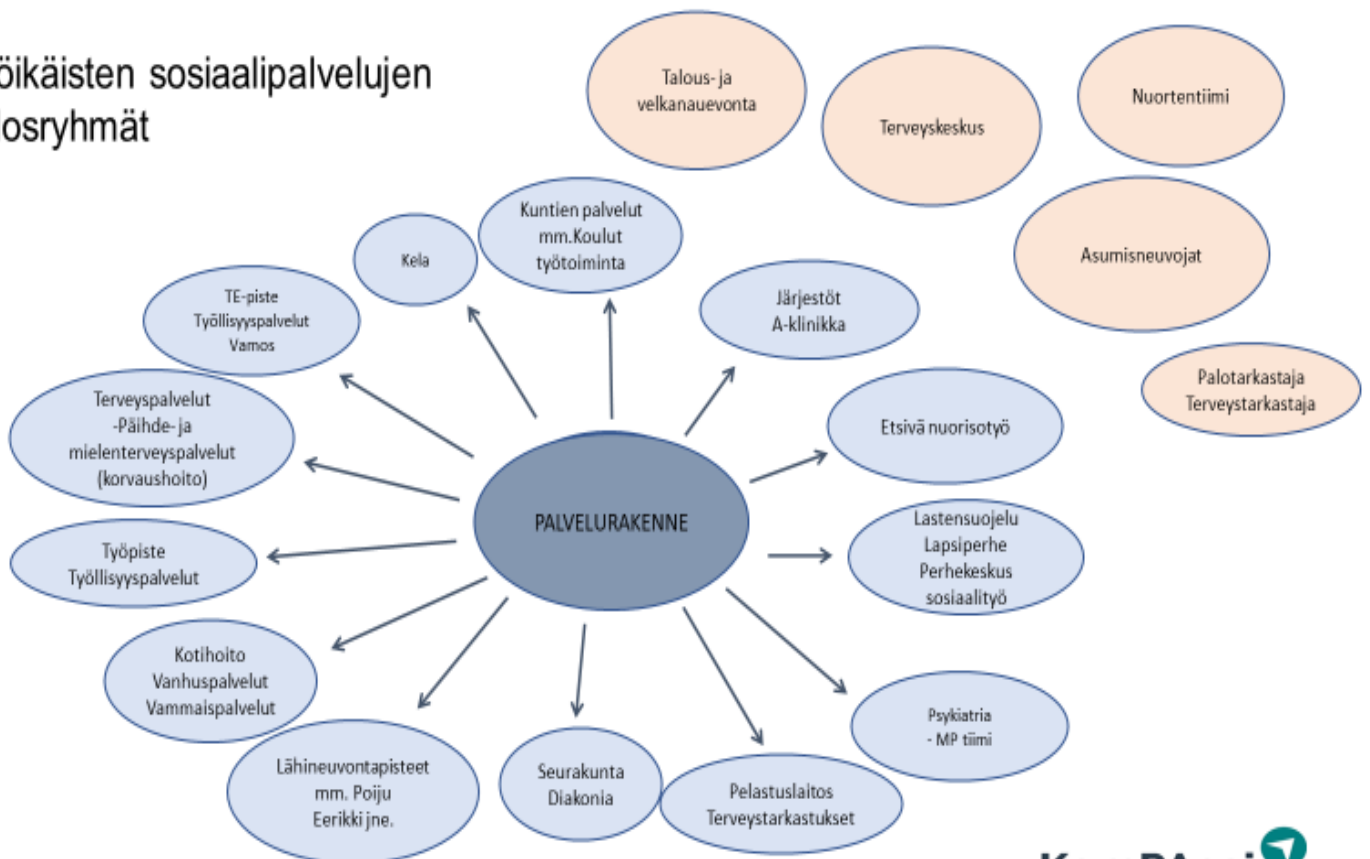


Projektien sidosryhmiä on esitelty alla olevissa työryhmien tuotoksissa:

Vammais- ja kehitysvamma palveluiden sidosryhmät



Työikäisten sosiaalipalvelujen sidosryhmät



Sidosryhmät eivät osallistu hankkeen varsinaiseen toteuttamiseen, mutta ovat olennaisia hankkeen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tästä syystä sidosryhmille suunnattu tiedotus ja yhteistyöstä sopiminen ovat osa hankkeen toteutusta. Sidosryhmät huomioidaan ja ovat tarvittessa mukana tarvittaessa sekä ovat kohteena hankkeen markkinoinnille sekä sitouttamiselle.

5. Laajenemissuunnitelman päätöksenteon eteenpäin vieminen

Vastuutahona laajenemissuunnitelman teossa on KomPASSin strateginen ohjausryhmä. Laajenemissuunnitelma hyväksytään kokouksessa 17.12.2019.

Tämän jälkeen suunnitelma viedään tiedoksi Varsinais-Suomen SOTE- johtajakokoukseen 13.1.2020.

Tämän jälkeen jokainen kunta vie esityksen mahdollisuudesta osallistua projekteihin kunnassa eteenpäin.