

Kysely halukkuudesta osallistua Keskitetyn asiakas- ja palveluohjaustoimintamallin (KomPassi) laajentamiseen Varsinais-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämissuunnitelman mukaisesti vammais- ja kehitysvamma palveluihin sekä työikäisten sosiaalipalveluihin

Hyväli 17.03.2020 § 21

Valmistelija: Sosiaali- ja terveysjohtaja Timo Hokkanen
puh. 02 761 2100

Sosiaali- ja terveysministeriö myönsi 12.10.2016 tekemällään päätöksellä (STM/3146/2016) Turun kaupungille rahoituksen ”KomPassi – Varsinais-Suomen keskitetty asiakas- ja palveluohjaus” -hankkeeseen. Hankkeen kokonaiskustannuksiksi hyväksyttiin päätöksessä 2 967 816 euroa, joista valtionavustus oli 80 % ja kuntien omarahoitusosuus 20 %. Kaikki Varsinais-Suomen kunnat osallistuivat hankkeen toteuttamiseen. Hanke käynnistyi vuonna 2016 ja se päättyi 30.11.2018. Hankkeessa tuotettiin mm. keskitetyn asiakasneuvonnan ja ohjauksen toimintamalli, joka päättyi maakunnalliseksi ikääntyneiden asiakasneuvonnan ja ohjauksen toimintamalliksi Varsinais-Suomeen. Toimintamallin keskeisiä periaatteita ovat asiakaslähtöisyys ja asiakkaan kohtaaminen, asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen arviointi sekä ohjaus asiakkaan tilanteessa hyödyntävin toimintoihin / tarvittavien palvelun piiriin. Toimintaan sisältyvät niin viestintä, neuvonta, asiakas- ja palveluohjaus kuin intensiivinen ohjauskin.

Merkittävä osa vuosina 2016-2018 toteutetusta hankkeesta kohdistui tietojärjestelmien kehittämiseen. Tämän kehittämistyön turvin voitiin toteuttaa maakunnallisesti palveleva, organisaatiosta riippumaton keskitetyn toimintamallin tuki asiakasohjaajien työhön.

Maakunnallisen asiakasneuvonnan ja -ohjauksen laajentaminen työikäisten sosiaalipalveluihin sekä vammais- ja kehitysvamma palveluihin perustuu Varsinais-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämissuunnitelman päivityksessä vuosille 2019-2020 kirjattuihin tavoitteisiin.

Laajennus uusiin asiakasryhmiin koskee erityisesti neuvonta- ja ohjauspalveluja, mutta myös ohjautumista palvelutarpeen ja tuen tarpeen arviointiin ja tarvittaessa tähän liittyvien yhteisten toimintakäytäntöjen kehittämistä ja käyttöönottoa.

Laajennettaessa toiminta koskemaan myös uusia asiakasryhmiä hyödynnetään työn käynnistyessä ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjaukseen kehitettyjä toimintaprosesseja ja digitaalisia välineitä.

Digitaalisten palvelujen toimivuuden arviointia sekä jatkokehittämistarpeita arvioidaan kehittämistyön edetessä ja niihin tehdään tarvittaessa muutoksia. Sähköisiä palveluja kehitettäessä huomioidaan niiden yhteensopivuus kansallisiin järjestelmiin (mm. ODA-, Kanta- ja Suomi.fi -palvelut) sekä julkisen hallinnon kokonaisarkkitehtuuriin. Tarkempi laajentumissuunnitelma on liitteenä.

Sosiaali- ja terveysjohtajan ehdotus:

Hyvinvointivaliokunta päättää ilmoittaa Turun kaupungille alustavasta kiinnostuksestaan osallistua KomPASSin laajentumiseen vammais-/kehitysvamma palveluihin.

Päätös: Hyväksyttiin.