

25.10.2021

**Sopimus keskitetyn asiakas- ja palveluohjaustoimintamallin järjestämisestä kuntien välisenä yhteistyönä****1. Sopijapuolet**

Auran kunta Y-tunnus 0132103-3	Kaarinan kaupunki Y-tunnus 0133226-9	Kemiönsaaren kunta Y-tunnus 0133833-7	Kosken TI kunta Y-tunnus 0213007-9
Kustavin kunta Y-tunnus 0134349-4	Laitilan kaupunki Y-tunnus 0134480-9	Liedon kunta Y-tunnus 0134698-6	Loimaan kaupunki Y-tunnus 1927453-8
Marttilan kunta Y-tunnus 0135086-2	Naantalin kaupunki Y-tunnus 0135457-2	Oripään kunta Y-tunnus 0135869-6	Paimion kaupunki Y-tunnus 0136169-2
Paraisten kaupunki Y-tunnus 0136082-5	Pyhärannan kunta Y-tunnus 0204403-1	Pöytyän kunta Y-tunnus 1929519-5	Raision kaupunki Y-tunnus 0204428-5
Salon kaupunki Y-tunnus 0139533-1	Sauvon kunta Y-tunnus 9038213-6	Someron kaupunki Y-tunnus 0153082-0	Taivassalon kunta Y-tunnus 0139991-4
Turun kaupunki Y-tunnus 0204819-8	Uudenkaupungin kaupunki Y-tunnus 0144036-6	Vehmaan kunta Y-tunnus 0144561-8	
Perusturvakuntayhtymä Akseli (Masku, Mynämäki, Nousiainen) Y-tunnus 2338872-2			

**2. Sopimuksen perusteet ja tarkoitus**

Sopimus koskee ikääntyneiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen hallinnoimista ja organisoimista ajalla 1.12.2021 – 31.12.2022.

Ikääntyneiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen avulla asiakkaille tarjotaan monikanavaiset yhteydenottovälineet sekä mahdollisuus saada asiansa vireille yhden yhteydenoton perusteella, yhdenvertaisesti kaikkien sopimuskuntien alueella. Asiakas saa yhteyden ammattilaiseen puhelimitse, chat-yhteydellä, sähköpostilla tai jättämällä yhteydenottopyynnön (kaksikielinen, kuntien yhteinen virtual contact center, sähköinen palvelutarjoama-alusta). Alustan kautta asiakkaan on mahdollista kontaktoida myös laajemmin palveluntuottajia yhteydenottopyynnön kautta sekä selailta ja vertailla saatavilla olevia palveluja mm. hinnan, alueen ja muiden erityishakutoimintojen kautta. Palvelut kattavat iäkkäiden palvelut palvelutietovarannon rajapinnan kautta maakunnanlaajuisesti sekä lisääntyvissä määrin järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien palveluja.

25.10.2021

Alustalla toimii myös palveluntuottajia palveleva profiili, jossa palveluntuottaja voi hallinnoida sivustolla näkyviä palvelujaan.

### 3. Yhteistyön organisointi sekä tehtävänjako hallinnoijan ja kuntien välillä

Yhteistyön hallinnoijana toimii Turun kaupunki.

Ikääntyneiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen ylläpidon ja kustannusten seurannasta vastaa ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen ohjausryhmä. Puheenjohtajana toimii Turun kaupungin edustaja.

Hallinnoija seuraa ja hallinnoi toiminnan suoritteita ja kustannuksia sekä raportoi niistä sopijapuolille ohjausryhmässä ja muilla erikseen sovitulla tavalla.

#### **Turun kaupunki eli hankkeen hallinnoija**

Hallinnoijan yhdyshenkilönä toimii ikääntyneiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen työntekijä.

- Vastaa keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen puhelin- ja chat-neuvonnasta
- hallinnoi toimintaa ja käytössä olevia teknisiä ratkaisuja ja vastaa siitä, että kustannukset kohdistuvat sovitulla tavalla
- tekee sopimukset ICT- toimittajien kanssa
- vastaa ylläpidon dokumentoinnista
- seuraa kirjanpidossaan hyvää kirjanpitoa noudattaen omalla kustannuspaikallaan, jonne kohdennetaan kaikki toiminnasta aiheutuneet tulot ja menot

#### **Kunnat/kuntayhtymät**

kunnan/kuntayhtymän yhdyshenkilönä toimii kunnan ilmoittama viranhaltija

- Sopijakunnat ja –kuntayhtymät toimittavat hallinnoijalle palvelun tuottamiseen tarvittavat tiedot, jotka määritellään tarkemmin ohjausryhmässä. Sopijakunnat ja kuntayhtymät sitoutuvat pitämään yllä mainitut tiedot ajan tasalla ja raportoimaan tarvittaessa hallinnoijalle tiedot alueen palveluista ja niiden muutoksista.
- vastaavat osaltaan asiakas- ja palveluohjauksen sovittamisesta osaksi kunnan omaa palvelujärjestelmää ja palvelun viestinnästä kuntalaisille

### 4. Rekisterinpito ja tietojärjestelmien käyttö

Asiakas- ja palveluohjaustietojen osalta toimii asiakasrekisterin pitäjänä Turun kaupunki.

Asiakkaiden maakunnallinen neuvonta ja ohjaus- asiakasrekisteri perustuu asiakas- ja palveluohjauksen välttämättömiin tietoihin. Rekisteriä käytetään asiakkaan neuvontaan ja ohjaukseen tarvittavan tiedon tallentamiseen, palvelutapahtuman hallinnointiin ja toteuttamiseen, palvelun kehittämiseen tarvittavan tiedon tallentamiseen sekä laadukkaan palvelun turvaamiseen ja asianmukaisen ja lakisääteisen toiminnan valvomiseen ja palvelujen koordinointiin.

Toiminta perustuu lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista (980/2012).

25.10.2021

Asiakasneuvontaa ja ohjausta toteutettaessa noudatetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Työntekijöiden oikeus asiakkaita koskevien tietojen saantiin ja luovuttamiseen määräytyy viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain (254/2015), tietosuojalain (1050/2018) ja yleisen tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/679 sekä niihin teytyjen muutosten nojalla.

Mikäli asiakas- ja palveluohjauksessa nähdään tarve varsinaiseen palvelutarpeen arviointiin, tehdään se asiakkaan kotikunnassa. Tähän liittyvät asiakas- ja potilaskirjaukset tehdään kunkin kunnan omiin asiakas- ja potilastietojärjestelmiin ja niistä vastaa asiakkaan kotikunta.

## 5. Vahingonkorvausvastuu

Sopijapuolella on oikeus saada vahingonkorvausta toisen sopijapuolen virheestä, laiminlyönnistä ja muusta sopimuksen mukaisen velvollisuuden täyttämättä jättämisestä aiheutuneesta välittömästä vahingosta, ellei virhe tai laiminlyönti ole aiheutunut ylivoimaisesta esteestä. Sopijapuolen tulee välittömästi informoida toista sopijapuolta ylivoimaisesta esteestä voidakseen vedota siihen.

Ulkopuoliselle aiheutetusta vahingosta on ensisijaisesti korvausvastuussa vahingon aiheuttaneen viranhaltijan työnantajakunta vahingonkorvauslain (412/1974) 3 luvun mukaisesti. Mikäli vahinko on aiheutunut kokonaan tai osaksi muun sopijapuolen toiminnasta tai laiminlyönnistä, on tällä kunnalla velvollisuus korvata vahinko ensin mainitulle kunnalle siltä osin.

## 6. Yhteistoiminnasta aiheutuvat kustannukset

Sopimuksen mukaisesta toiminnasta aiheutuneet kustannukset jaetaan osallistujakuntien kesken. 70 % toiminnan kustannuksista jaetaan väestöperusteisesti. Jakoperusteena käytetään kunnan 75 vuotta täyttäneen väestön osuutta osallistujakuntien 75 vuotta täyttäneestä väestöstä. Väestötietona käytetään 31.12.2020 väestölukua (Tilastokeskus). 30 % kustannuksista jaetaan palvelun käytön mukaan suoriteperusteisesti.

Arvio toiminnasta aiheutuvista kustannuksista on esitetty sopimuksen liitteenä olevassa talousarviossa 1.12.2021 – 31.12.2022 talousarviossa (Liite 1).

Hallinnoijana Turun kaupunki vastaa kustannusseurannasta ja laskutuksesta.

Muut sopimuskunnat maksavat oman kustannusosuutensa (3) kuukauden välein vuoden alusta lähtien.

## 7. Sopimuksen voimassaolo

Tämä sopimus tulee voimaan 1.12.2021 ja on voimassa 31.12.2022 asti.

25.10.2021

## 8. Sopimuksen purkaminen

Sopijapuolilla on oikeus purkaa sopimus päättymään heti, jos toinen sopijapuoli toistuvasti rikkoo olennaisella tavalla sopimuksen ehtoja. Jos sopimusrikkomus on korjattavissa, sopimuksen purkaminen edellyttää, ettei sopimusrikkomukseen syyllistynyt sopijapuoli ole korjannut sopimusrikkomustaan 30 päivässä toiselta sopijapuolelta kirjallisen huomautuksen saatuaan.

Sopimuksen purkaminen on tehtävä kirjallisesti.

Sopijapuolet vapautuvat sopimuksen vastuista sopimuksen purkautumisen myötä.

## 9. Sovellettava lainsäädäntö ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Sopimusta koskevat erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan sopijapuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli neuvotteluissa ei ole voitu ratkaista sopijapuolten välisiä erimielisyyksiä, ratkaistaan ne Turun hallinto-oikeudessa, mikäli erimielisyyksien ratkaisutavasta ei ole laissa muuta säädetty.

## 10. Muut ehdot

Mikäli tämän sopimuksen mukaisen toiminnan toteuttamiselle ilmenee jokin viivytys, keskeytys tai este, sopijapuolet sitoutuvat viipymättä ilmoittamaan siitä. Mahdollisista sopimusmuutoksista neuvotellaan osapuolten kesken ja niistä sovitaan kirjallisesti. Sopimuksen lisäys tai muutos on sitova vain, jos siitä on sovittu kirjallisesti ja kaikki osapuolet ovat sen hyväksyneet.

Tätä sopimusta on laadittu 24 samanlaista kappaletta, yksi kullekin sopijapuolelle.

## 11. Allekirjoitukset

Osapuolen nimi	
Paikka	
Päivämäärä	
Allekirjoitus	
Nimenselvennys	
Asema	