

**Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen järjestäminen kuntien välisenä yhteistyönä**

hyvä 16.11.2021 § 34

Valmistelija: Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Timo Hokkanen

Turun kaupunki on pyytänyt Varsinais-Suomen kuntia liittymään mukaan keskitettyyn asiakas- ja palveluohjaukseen.

Varsinais-Suomen kunnat kehittivät STM:n rahoittamassa hankkeessa (2016 – 2018) asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin ja tarvittavat teknologiset ratkaisut ikääntyneille. Jo toimintamallin ja teknologisten ratkaisujen pilotointi-vaiheessa todettiin, että kehitetyillä ratkaisuilla pystyttiin parantamaan ikääntyneiden ja heidän läheistensä edellytyksiä saada yhteys neuvonnan ja ohjauksen ammattilaiseen. Toimintamalli otettiin käyttöön kaikissa maakunnan kunnissa hankkeen loppuvaiheessa vuonna 2018.

Hankkeen päätyttyä marraskuussa 2018 Varsinais-Suomen kunnat solmivat yhteistyösopimuksen ikääntyneiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen järjestämisestä kuntien välisenä yhteistyönä hankkeessa kehitetyn toimintamallin mukaan ja teknologisia ratkaisuja käyttäen. Yhteistyösopimus tehtiin ajalle 1.12.2018 – 31.12.2020. Sopimuksen mukaan yhteistyön hallinnoijana ja rekisterinpitäjänä toimii Turun kaupunki.

Kokouksessaan 8.10.2021 sotejohtajakokous päätti esittää alueen kunnille, että ikääntyneiden keskitettyä asiakas- ja palveluohjausta jatketaan nykyisen sopimuskauden jälkeen vuoden 2022 loppuun asti uuden toimintamallin (Turku hoitaa keskitetysti asiakas- ja palveluohjauksen puhelin- ja chat -neuvonnan ja ohjauksen) mukaisena.

Edellä esitetyn mukaisesti on ikääntyneiden keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen sopimus ja sen liitteenä oleva talousarvio viimeistelty siitä lähtökohdasta, että mukana olisivat kaikki Varsinais-Suomen kunnat /niiden ikääntyneiden palveluista vastaavat kuntayhtymät.

Loimaan kaupungin hyvinvointivaliokunta päätti 20.4.2021 § 29 sosionomin/geronomin viran perustamisesta ikäihmisten palveluihin. Samalla valiokunta päätti seuraavasti:

"Hyvinvointivaliokunta päättää ehdottaa kaupunginhallitukselle, että se ehdottaa kaupunginvaltuustolle, että terveys- ja hoivapalveluiden kotihoidon intensiivitiimiin perustetaan sosionomin/geronomin virka

vastaamaan jatkuvasti kasvavaan ikäihmisten palveluohjauksen tarpeeseen. Sekä irtaudutaan Kompassista - ikäihmisten maakunnallisesti keskitetystä asiakas- ja palveluohjauksesta, kun nykyinen sopimuskausi päättyy 30.11.2021."

Hyvinvointilautakunnan toiminta ja talous on suunniteltu vuodelle 2022 siten, että asiakas- ja palveluohjauksen keskitettyyn toimintamalliin ei voida liittyä.

Sosiaali- ja terveysjohtajan ehdotus:

Loimaan kaupunki ei osallistu keskitettyyn asiakas- ja palveluohjaukseen.

Päätös: Hyväksyttiin.