



02.02.2021

Asia/3

Päätettävä tässä kokouksessa

3

Sosiaali- ja terveyslautakunnan selvitys kaupunginhallitukselle vuoden 2020 toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista

HEL 2020-014282 T 02 02 01

Päätösehdotus

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää antaa toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista kaupunginhallitukselle seuraavan selvityksen:

Sosiaali- ja terveystoimella oli neljä kaupunkistrategiaan pohjautuvaa sitovaa toiminnallista tavoitetta, joissa kaikissa oli useampia mittareita. Sitovan toiminnallisen tavoitteen katsotaan toteutuvan vain, jos tavoitteen kaikki mittarit toteutuivat.

Sosiaali- ja terveystoimen sitovista toiminnallisista tavoitteista jäivät toteutumatta seuraavat tavoitteet ja niiden mittarit:

1. Parannamme asiakaskokemusta ja asiakastyytyvää.

- mittari: Asiakaskokemus paranee terveysasemilla ja psykiatria- ja päihdepalveluissa vuoteen 2019 verrattuna.

2. Palvelumme ovat lähellä kaupunkilaisia ja helposti saavutettavissa.

- mittari: Asiakas pääsee lääkärin kiireettömälle vastaanotolle keskimäärin 10 vuorokauden sisällä ($T3 \leq 10$ vrk eli kolmas vapaa ajanvaurausaika kalenteripäivissä, odotusaikojen mediaani).

- mittari: T3 on vuoden lopussa alle 20 vuorokautta kaikilla terveysasemilla.

- Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arviointien määrä kasvaa 10 prosenttia suhteessa asiakasmäärään vuoteen 2019 verrattuna.

Sitova toiminnallinen tavoite ”edistämme helsinkiläisten hyvinvointia ja terveyttä ja ehkäisemme syrjäytymistä” ja ”toimintamme on taloudellisesti kestävä ja tuottava” toteutuivat kaikkien mittareiden osalta.

Kaikki sitovat toiminnalliset tavoitteet ja niiden mittarit ovat tämän asian liitteenä 1.

Parannamme asiakaskokemusta ja asiakastyytyvää



Covid-19-pandemian vuoksi asiakaspalautelaitteet poistettiin käytöstä 16.3.2020 lukien, eikä vertailutietoa edelliseen vuoteen saada kokovuo-
tisesti. Alkuvuoden 2020 aikana (1.1.–29.2.2020) asiakaskokemus pa-
rani sekä terveysasemilla että psykiatria- ja päihdepalveluissa.

Palvelumme ovat lähellä helsinkiläisiä ja saavutettavissa:

Terveysasemien kiirettömän hoidon osalta mittarina oli, että asiakas
pääsee lääkärin kiirettömälle vastaanottoajalle keskimäärin 10 vuoro-
kauden sisällä (kolmas vapaa aika kalenteripäivissä, T3 alle 10 vuoro-
kautta). Tavoite ei toteutunut ja keskimääräinen T3 aika oli 27 vuoro-
kautta. Myöskään mittari, että T3 on kaikilla terveysasemilla vuoden lo-
pussa alle 20 vuorokautta kaikilla terveysasemilla ei toteutunut. T3 aika
oli alle 20 vuorokautta seitsemällä terveysasemalla.

Terveyskeskuslääkäreiden viroista 71,38 prosenttia oli täytetty vakinai-
sella viranhaltijalla, ja kokonaan hoitamattomia virkoja oli 11,18 pro-
senttia joulukuussa. Palveluja tarjotaan terveysasemilta enenevässä
määrin muuten kuin lääkärivastaanottojen muodossa. Terveysasemat
ovat lisänneet sähköisten palvelujen mahdollisuutta kaikissa asiakas-
kontakteissa: sähköisen yhteydenoton kahdensuuntainen viestintä poti-
lastietojärjestelmässä, chat, chatbot, etälääkäritoiminta sekä Omaolo-
palvelun laajentuminen. Edellä mainitut sähköiset palvelut vapauttavat
lääkärin aikaa potilastapaamisiin. Monialaiseen työhön panostetaan
hyödyntämällä eri ammattiryhmien osaaminen järkevällä työnjaolla
muun muassa hoitajien reseptinkirjoitusoikeuden laajentamisella ja tu-
kipalvelujen kuntoon saattamisella.

Covid-19-pandemian vuoksi terveysasemien kiireetöntä hoitoa joudut-
tiin supistamaan kevään 2020 jälkeen ja henkilöstöresursseja on osin
siirretty Covid-19-pandemian testaukseen ja jäljitykseen.

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi 1.12.2020 terveysasemapalve-
lujen kilpailutuksen periaatteet sekä kahden terveysasemapalvelujen
hankinnan. Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi 19.1.2021 lääkärei-
den rekrytointipalvelun hankinnan. Hankinnan kohteena on erikoislää-
käreiden, lääkäreiden, lääketieteen kandidaattien ja lääketieteen opis-
kelijoiden rekrytointipalvelu. Rekrytointipalvelun piiriin sisältyy terveys-
asematoiminnasta 24 yksikköä.

Lääkärirekrytoinnin tehostamiseksi on hankittu rekrytointiapua ulkoisel-
ta palveluntuottajalta ja käynnistetty yhdessä henkilöstöpalvelujen
kanssa hanke, jossa yhtenäistetään rekrytointiprosessit, monipuoliste-
taan markkinointia ja lisätään Helsingin houkuttelevuutta työpaikkana.

Terveysasemat ja sisätautipoliklinikka -palvelun johtamista on uudistet-
tu, jotta mahdollistetaan aikaisempaa vahvempi suunnittelu- ja johta-



02.02.2021

Asia/3

mistyö alueellisissa monialaisissa palveluissa. Tämän lisäksi terveystieteiden johtamista kehitetään vahvistamalla johdon osaamista ja vaikuttamalla Lean-menetelmien käyttö toiminnassa.

Aikuissosiaalityössä vuonna 2019 60,48 prosentilla pitkäaikaisasiakkaista oli palvelutarpeenarvio. Vuonna 2020 aikuissosiaalityön sitovana tavoitteena oli pitkäaikaisasiakkaiden palvelutarpeenarvioiden määrän kasvu 10 prosenttia suhteessa edellisvuoteen ja tavoiteltava luku oli 66,52 prosenttia. Pitkäaikaisasiakkaiden palvelutarpeenarvioiden määrä kasvoi kuitenkin vain 7,4 prosenttia ja palvelutarpeenarvioiden osuus jäi näin ollen 64,98 prosenttiin. Palvelutarpeenarviot laaditaan pääsääntöisesti asiakaskäyntien yhteydessä. Käyntiasiakkaiden määrä väheni kuitenkin vuonna 2020 Covid-19-pandemiasta johtuen 17,8 prosenttia verrattuna vuoteen 2019, mikä vaikutti laskevasti myös pitkäaikaisasiakkaille tehtyjen palvelutarpeenarvioiden määrään. Vuoden 2020 aikana tehtyjen seurantojen perusteella voidaan todeta, että tavoite olisi toteutunut normaaleissa olosuhteissa.

Esittelijän perustelut

Talousarvion noudattamisohjeiden mukaan lauta- ja johtokuntien on annettava selvitys toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista siten, että selvitykset voidaan käsitellä kaupunginvaltuustossa ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Maria Kahila, suunnittelupäällikkö, puhelin: 310 43087
maria.kahila(a)hel.fi

Liitteet

1 Sitovat toiminnalliset tavoitteet

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano