



7.12.2017

Sosiaali- ja terveystoimiala Käyttösuunnitelma 2018



7.12.2017

Sisällysluettelo

1	Johdanto	3
2	Maailman toimivin kaupunki	4
3	Turvataan kestävä kasvu.....	6
4	Palveluja uudistamalla kilpailukykyiset palvelut	10
5	Vastuullista taloudenpitoa	12
6	Sote-maakuntaan valmistautuminen.....	14
	Liitteet.....	14



7.12.2017

1 Johdanto

Tulevat vuodet ovat sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla suurten muutosten aikaa. Vuonna 2018 toimitaan kesäkuussa 2017 voimaan tulleen Helsingin kaupungin johtamisjärjestelmän mukaisesti ja valmistaudutaan vuonna 2020 toteutuvaksi suunniteltuun valtakunnalliseen maakunta- ja soteuudistukseen sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin käyttöönottoon Helsingissä. Toimintaympäristön muutosten keskellä jatketaan myös määrätietoista sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamista. Vuoden 2018 alkupuolella käynnistyy Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus.

Sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelmassa kuvataan, miten toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin strategiaa ja talousarviota 2018. Voimavarat on jaettu siten, että strategian ja talousarvion tavoitteet voidaan saavuttaa.

Sosiaali- ja terveystoimiala kehittää määrätietoisesti ja ketterästi palvelujaan yhdessä henkilöstön kanssa osana kasvavaa kaupunkia tavoitteena parantaa asiakaskokemusta ja palvelujen saatavuutta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta. Ennusteen mukaan Helsingin väestö kasvaa 1,25 prosenttia vuonna 2018.

Kaupunginvaltuusto hyväksyi 29.11.2017 Helsingin kaupungin talousarvion vuodelle 2018 ja taloussuunnitelman vuosille 2019–2020. Sosiaali- ja terveystoimialan kokonaismenot ovat 2 060,6 miljoonaa ja kokonaistulot 192,4 miljoonaa euroa. Menot kasvavat vuoden 2017 talousarvioon verrattuna 35,3 miljoonalla ja tulot pienenevät 7,0 miljoonalla eurolla. Toimialan talousarvio muodostuu viidestä talousarviokohdasta alla olevan taulukon mukaisesti:

Talousarviokohta	TA2018 (milj. euroa)	Muutos TA 2017 (milj. euroa)
Sosiaali- ja terveyspalvelut	1 453,6	7,9
Vastaanottokeskukset ja valtion korvaamat maahanmuuttopalvelut	14,5	-1,0
Toimeentulotuki	20,5	-6,1
HUS-kuntayhtymä	565,7	30,9
Apotti ja sote- ja maakuntauudistus	6,3	3,6
Sosiaali ja terveystoimiala yhteensä	2 060,6	35,3

Käyttösuunnitelmassa on otettu huomioon toimintaan vaikuttavat lainsäädännön ja työnjaon muutokset (kuvattu liitteessä 3) ja kaupunginvaltuuston 29.11.2017 päättämä 21 miljoonan euron lisäys sosiaali- ja terveyspalvelujen talousarviokohdalle. Lisämääräraha on kohdennettu kaupunginhallituksen linjauksen mukaisesti ikäihmisten kotona asumisen palvelujen kehittämiseen, lasten ja nuorten matalan kynnyksen mielenterveystyön kehittämiseen, tarvepohjaisen lisäresursoinnin (PD eli positiivinen diskriminaatio) toteuttamiseen, neuvoloiden ja koulujen oppilasterveydenhuollon mitoitusten vahvistamiseen sekä lastensuojeluun ja perheneuvoloiden jonojen purkamiseen. Lisämäärärahalla vahvistetaan lisäksi kaupunginhallituksen linjauksen mukaan omaishoidon tukea, vammaispalveluja ja jalkautuvaa sosiaalityötä sekä kehitetään mielenterveys- ja terveyspalveluja (tarkennettu liitteessä 2).



7.12.2017

Sosiaali- ja terveystoimialan vuoden 2018 menot ja tulot ovat kuvattu yksityiskohtaisemmin liitteessä 1, jossa on esitetty vuoden 2018 tulosbudjetit palvelukokonaisuuksittain.

Sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelma jakautuu toimialan erityspiirteet huomioiden viiteen kaupunkistrategiaa mukailevaan osioon: maailman toimivin kaupunki, kestävän kasvun turvaaminen, palveluja uudistamalla kilpailukykyiset palvelut, vastuullista taloudenpitoa ja sote-maakuntaan valmistautuminen.

2 Maailman toimivin kaupunki

Helsingin tavoitteena on laadukkaat ja kaupunkilaisten arjen kannalta toimivat palvelut. Toimivuus rakentuu yhdenvertaisuudelle, vahvalle sosiaaliselle koheesiolle ja avoimelle osallistavalle toimintatavalle. Helsinki edistää suvaitsevaisuutta, monimuotoisuutta ja elävää kaksikielisyyttä.

– *Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021*

Uudistamme palvelujamme kokonaisvaltaisesti

Uudistamme palvelujamme perhekeskus-, terveys- ja hyvinvointikeskus- ja monipuolinen palvelukeskus -toimintamallien mukaisesti. Palvelujen ydinprosessit on luotu asiakassegmenttien pohjalta, ja ne ovat asiakkaaksi tulon prosessi (ATP), satunnaisesti palveluja tarvitsevan prosessi (STP), paljon palveluja tarvitsevan prosessi (PPT) sekä riskiryhmien etsiminen ja tunnistaminen (RET). Vakiinnutamme sosiaali- ja terveydenhuollon ydinprosessien uudet toimintamallit sosiaali- ja terveydenhuollossa koko kaupunkiin.

Palvelujen saatavuuden ja asiakaskokemuksen, vaikuttavuuden ja tuottavuuden lisäksi arvioimme toimintaamme henkilöstökokemuksen näkökulmasta.

Kehitämme palvelujen tuotantotapoja ja vahvistamme asiakkaan roolia ja osallisuutta palvelussa. Uudistamme moniammatillisia, integroituja, omahoitoa lisääviä, jalkautuvia, kotiin ja asiakkaan omaan toimintaympäristöön vietäviä palveluja, sekä sähköisiä palveluja vastaamaan paremmin asiakastarpeita.

Perhekeskusmallin kehittämisessä tavoitteena on turvata kokonaisvaltainen, tarpeen mukainen tuki perheille kokoamalla perhekeskukseen lasten ja perheiden palveluja ehkäisevistä palveluista erityispalveluihin. Satunnaisesti palveluja tarvitseville turvaamme laadukkaat ja hyvin saatavilla olevat äitiys- ja lastenneuvolapalvelut sekä oikea-aikaista varhaista tukea. Moniammatillista neuvolatiimikokeilua jatketaan Itäkadun perhekeskuksessa, ja kokeilun laajentamisesta päätetään tulosten pohjalta. Käynnistämme tarvepohjaisen lisäresursoinnin (positiivinen diskriminaatio, PD) äitiys- ja lastenneuvolatoiminnan ja koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä perheneuvolan mitoitusvahvistamiseen.



7.12.2017

Terveys- ja hyvinvointikeskus on toimintamalli, jossa terveysasemapalvelut, fysioterapia, aikuissosiaalityö, psykiatria ja päihdepalvelut sekä suun terveydenhuolto ovat asiakkaan kannalta toiminnallinen kokonaisuus. Vuonna 2018 mallinnetaan jo toiminnassa oleva sosiaalineuvonnan ja -ohjauksen toimintamalli terveys- ja hyvinvointikeskuksessa niin, että se vastaa tulevan maakunnan sote-keskuksessa olevaa sosiaalineuvontaa ja -ohjausta.

Kehitämme terveyspalveluita, joita helsinkiläiset haluavat käyttää myös laajenevan valinnanvapauden tuodessa uusia vaihtoehtoja julkisen terveydenhuollon rinnalle. Viestimme reippaasti omista vahvuksistamme ja monipuolisesta osaamisestamme.

Terveysasemillemme ja suun terveydenhuoltoon saa yhteyden vaivattomasti riippumatta siitä, minkä asiointikanavan asiakas valitsee. Vuonna 2018 kiireettömään hoitoon pääsyn tavoite terveysasemilla on vuoden loppuun mennessä alle 10 vuorokautta ja suun terveydenhuollossa alle 60 vuorokautta (mittarina T3 eli kolmannen vapaan ajan mediaani).

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskus tulee toimimaan laajennetun aukioloajan (klo 7.00–20.00) mukaisesti. Vastaavalla laajennetulla aukioloajalla toimii lisäksi Vuosaaren yhdistetty terveys- ja hyvinvointikeskus ja perhekeskus, jonne valmistuvat uudet tilaratkaisut ja rakennuksen muutostyöt kesällä 2018. Myös Itäkadun perhekeskuksessa jatketaan laajennettuja aukioloaikoja. Kokemusten perusteella toteutetaan aukioloaikojen laajentaminen muihin palvelukeskuksiin.

Tuemme monipuolinen palvelukeskus -toimintamallin yhteensovitetuilla palveluilla ikääntyneiden helsinkiläisten kotona asumista mahdollisimman pitkään. Laajennamme uuden johtamisen mallin mukaisia itseohjautuvien tiimien kokeiluja sekä lähialuekokeiluja, joissa asiakkaan tarpeenmukaiset palvelut johdetaan lähialueella yhtenä kokonaisuutena. Uudistuvien toimintatapojen rinnalla lisäämme palvelujen saatavuutta kehittämällä lähipalveluja, liikkuvia ja jalkautuvia palveluja yhteistyössä Helsingin sairaalan, terveys- ja hyvinvointikeskusten, perhekeskusten, järjestöjen ja muiden kumppaneiden kanssa.

Päivystyksissä toteutamme yhtenäistä kiireellisen hoidon tarpeen arviointia, tiivistämme asiakaslähtöistä viranomaisyhteistyötä ja kehitämme palveluohjausta. Yhteispäivystyksen toimintaa parannetaan edelleen, pääpainona palvelun tarpeen arviointi moniammatillisesti ja saumattomat hoitoketjut monien eri toimijoiden kanssa. Valmistelemme päivystyksen yhdistymisen HUS:n päivystystoimintoihin, mukaan lukien virka-ajan ulkopuolinen suun terveydenhuollon päivystys, yhdessä HUS:n kanssa niin, että se toteutuu vuoden 2019 alussa.

Helsingin neurologian palvelut yhdistetään Hyksin neurologian toimintoihin 1.1.2018. Suunnittelemme yhdessä HUS:n kanssa työnjaon neurologisten potilaiden palveluissa siten, että se muodostaa potilaille saumattoman kokonaisuuden.



7.12.2017

Edistämme asiakasosallisuutta ja tehostamme viestintäämme

Olemme mukana kehittämässä ja toteuttamassa kaupunkitasoista osallisuusmallia yhdessä muiden toimialojen kanssa. Vuonna 2018 toteutetaan kansalliset Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) asiakastyytyväisyyskyselyt neuvoloissa, terveysasemilla ja suun terveydenhuollossa. Muissa palveluissa toteutamme vuonna 2018 omat laajat asiakastyytyväisyyskyselyt. Viestimme asiakaskokemuksesta takaisin asiakkaille ja kuntalaisille Internet-sivuilla ja toimipisteissä. Hyvän asiakaskokemuksen saavuttamiseksi järjestämme valmennusta, jolla lisäämme osaamista asiakaskokemuksen johtamisessa. Kotihoidossa otamme käyttöön Happy or Not -mobiilipalautteen keräämisen kaikilta asiakkailta. Vuonna 2018 edistämme lisäksi erityisesti maahanmuuttajien osallisuutta ja selvitämme, mitkä ovat parhaat käytännöt asiakasmielipiteiden kokoamiseen tältä kohderyhmältä.

Tuemme uudistuvia palveluja tehostamalla asiakasviestintäämme. Huolehdimme, että asiakkaat otetaan mukaan uusien digitaalisten palvelujen kehittämiseen palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti. Valmistaudumme viestinnässämme asiakkaiden valinnanvapauden laajentumiseen hankkimalla aikaisempaa vahvempaa markkinoinnin osaamista.

Turvaamme kaikissa palveluissa ruotsinkielisten asiakkaiden yhdenvertaiset palvelut, erityisesti uudistaessamme sosiaali- ja terveystoimen palveluja. Tuemme henkilöstön kaksikielisyyttä järjestämällä ruotsin kielen koulutusta ja vahvistamalla ruotsinkielisen palvelujen tuntemusta kielisuunnitelman pohjalta. Järjestämme ruotsinkielisen kotihoidon osittain ostopalveluna vuonna 2017 toteutetun kilpailutuksen pohjalta parantaaksemme ruotsinkielisen kotihoidon saatavuutta.

Sitova toiminnallinen tavoite	Seuranta	Vastuullinen palvelukokonaisuus/palvelukokonaisuudet
Asiakas pääsee lääkärin kiireettömälle vastaanotolle keskimäärin 10 vuorokauden sisällä	T3 aika terveysasemalla <10 vrk	Terveys- ja päihdepalvelut
Asiakas pääsee hammaslääkärin kiireettömälle vastaanotolle alle kolmessa kuukaudessa	T3 suun terveydenhuollossa <90 vrk	Terveys- ja päihdepalvelut
Asiakaskokemus paranee terveysasemille ja kotihoidossa vuoteen 2017 verrattuna	Asiakaskokemuksen toteutuminen.	Terveys- ja päihdepalvelut, sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

3 Turvataan kestävä kasvu

Kasvavan kaupungin tärkeimpiä tavoitteita on taloudellisen, sosiaalisen ja ekologisen kestävyuden varmistaminen. Väestöryhmien välisiä ja alueellisia terveys- ja hyvinvointieroja kavennetaan tietoon ja vaikuttavuuteen perustuvilla menetelmillä. Helsingin päämääränä on



7.12.2017

tavoittaa aikaisemmin apua ja tukea tarvitsevat kaupunkilaiset – erityiset heidät, jotka tarvitsevat paljon tukea ja hoitoa.

Helsinki vahvistaa lasten, nuorten ja lapsiperheiden perustason palveluketjuja ja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten, työikäisten ja ikääntyvien räätälöityjä palvelukokonaisuuksia.

Helsinki edistää asukkaidensa mielenterveyttä, toimijuutta ja päihteettömyyttä sekä vahvistaa ikääntyneiden toimintakykyä ja osallistumista Stadin ikäohjelman mukaisesti.

– Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021

Edistämme helsinkiläisten terveyttä ja hyvinvointia

Edistämme helsinkiläisten terveyttä ja hyvinvointia kaupunkitasoisilla ohjelmilla verkostoissa muiden kaupungin toimialojen, järjestöjen ja yritysten kanssa. Näitä ohjelmia ja verkostoja ovat Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma, Nuorten ohjaus ja palveluverkosto, Stadin ikäohjelma, Ehkäisevän päihdetyön toimenpiteet, Savuton Helsinki -verkosto sekä Pakka-toiminta. Pakka-toiminta on paikallista ja yhteisöllistä toimintaa alkoholi-, tupakka- ja rahapelihaittojen ehkäisemiseksi. Lisäksi paperittomien välttämättömiä sosiaali- ja terveystalv palveluja laajennetaan kaupunginvaltuuston 29.11.2017 linjauksen mukaisesti.

Seuraamme toimintamme vaikuttavuutta muun muassa määritellyillä terveys- ja hyvinvointi -indikaattoreilla. Panostamme vuonna 2018 terveys- ja hyvinvointi -indikaattorien kirjaamiskattavuuden nostamiseen.

Valmisteilla olevan maakunta- ja sote -uudistuksen myötä laajat kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen velvoitteet jäävät ensisijaisesti kunnalle. Osallistumme vuonna 2018 käynnistyvään hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yhteistyörakenteiden luomiseen Helsingin ja tulevan maakunnan välille.

Vahvistamme lasten, nuorten ja lapsiperheiden perustason palveluja

Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskuksessa ja perhekeskuksessa sekä Itäkadun perhekeskuksessa on käytössä uusi lapsiperheitä tukeva toimintamalli, mikä laajennetaan koko kaupunkiin. Erityistä tai lastensuojelun tukea tarvitseville perheille tarjotaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tukea ja apua jo asiakkaaksi tulon vaiheessa. Lasta ja perhettä autetaan tarvittaessa kokonaisvaltaisesti ensikontaktista lähtien.

Rakennamme vuonna 2018 lasten kuntoutuksen ohjauksen toimintamallin yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Kehitämme myös lasten ja nuorten matalan kynnyksen mielenterveyspalveluja ja varhaisempaa hoidon tarpeen arviointia uudistaessamme palvelujamme.



7.12.2017

Osallistumme Lapsi- ja perhepalvelujen muutoshankkeeseen (LAPE). Hankkeessa kehitetään pääkaupunkiseudulle yhdenmukaisia lasten ja perheiden sekä perus- että erityisen ja vaativan tason palveluja.

Jatkamme lasten- ja nuorisopsykiatrian hoidon ja palvelujen yhteensovittamista, kokeilemme lastensuojelussa systeemistä työtettä ja kehitämme vaikuttavuuden mittaamista lastenkotitoiminnassa. Kehitämme lapsiperheiden sosiaalihuollon kokonaisuutta niin, ettei asiakkaan palveluketju katkea eikä heille tule tarpeettomia vastuutyöntekijän vaihdoksia.

Huolehdimme, että kaikissa palveluissa, joissa nuoret asioivat, tunnistetaan syrjäytymisvaarassa olevat nuoret ja ohjataan heidät tarvittavien palvelujen piiriin. Etsimme yhteistyöverkostoissa keinoja auttaa nuoria, erityisesti ylisukupolvisen syrjäytymisen riskissä olevia ja erityistä tukea tarvitsevia.

Edistämme asukkaiden mielenterveyttä, toimijuutta ja päihteettömyyttä

Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelaan mahdollistaa aikuisten sosiaalityön toimintamallien uudistamisen. Tavoitteenamme on luoda toimintamalli, jossa paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat saavat perustettavissa terveys- ja hyvinvointikeskuksissa tarvitsemansa sosiaalityön avun osana tarjottavia moniammatillisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Pyrimme siihen, että kehitettävä toimintamalli palvelee myös tulevan maakunnan ja sen liikelaitoksen tarpeita.

Jatkamme kaupunkitasoista osaamiskeskustoimintaa yhdessä muiden toimialojen kanssa tavoitteena rakentaa maahanmuuton toimintaverkosto, jonka avulla voimme tehokkaasti tukea ulkomaalaistaustaisten yhteiskuntaan integroitumista. Kehitämme sosiaalisen kuntoutuksen sekä työhön ja koulutukseen ohjaavia palveluja osatyökykyisille, pitkäaikaistyöttömille sekä maahanmuuttajille yhteistyössä kaupungin muiden toimijoiden kanssa.

Tuemme kehitysvammaisten asiakkaiden itsemääräämisoikeutta lisäämällä heidän mahdollisuuksiaan valita palveluja entistä joustavammin eri toimintakeskuksista. Osallistumme valinnanvapautta kehittävään valtakunnalliseen kärkihankkeeseen.

Kehitämme psykiatria- ja päihdepalveluja kohti toipumissuuntautunutta palvelujärjestelmää. Tavoitteenamme on asiakkaiden osallisuuden ja aktiivisuuden lisääminen, kokonaisvaltainen hoito ja tuki asiakkaan toipumisen vaiheen mukaisesti, hoidon ja tukipalvelujen vieminen asiakkaan arkeen sekä yhteistyö asiakkaan vertaistoimijoiden, perheiden ja läheisten kanssa.

Kohdennamme psykiatria- ja päihdepalveluissa avopalvelujen voimavaroja liikkuviin palveluihin. Haluamme tavoittaa entistä paremmin ja aikaisemmin paljon palveluja tarvitsevia asiakkaita ja auttaa heitä psykiatria- ja päihdepalvelujen osaamisella jo peruspalveluissa sekä asumis- ja päiväkeskuspalveluissa.

Vahvistamme ikääntyneiden toimintakykyä ja osallisuutta

Postiosoite
PL 6000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen Linja 4 A
00530 Helsinki
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015

Faksi
+358 9 310 42504



7.12.2017

Osallistumme palveluja uudistavaan valtakunnalliseen Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa I & O -kärkihankkeeseen, jossa kehitetään iäkkäiden sekä omais- ja perhehoitajien palveluja nykyistä yhdenvertaisemmiksi ja paremmin koordinoituiksi.

Keskitämme erityistä tukea ja huolenpitoa tarvitsevien asiakkaiden pitkäjänteisen ja yksilökohtaisesti suunnitellun sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tuen uuteen Gerontologisen sosiaalityön yksikköön.

Jatkamme kotihoidon ja palvelutalojen asiakkaiden päivystyksellisten tilanteiden hoidon järjestämisen kehittämishanketta (Pätijä). Luomme ja mallinamme hankkeessa yhdessä pelastuslaitoksen, ensihoidon, HUS:n ja GeroMetro-kehittämisenverkoston kanssa toimintamalleja, joilla ennaltaehkäistään ja hoidetaan kotihoidon ja palvelutalojen asukkaiden päivystyksellisiä tilanteita. Osallistumme lisäksi pääkaupunkiseudun koko väestön päivystyksellisten neuvontapalvelujen kehittämiseen. Asiakkaan hoito suunnitellaan ja toteutetaan niin, että päivystykselliset tilanteet voidaan ennakoida mahdollisimman hyvin ja hoitaa joko asiakkaan kotona tai palvelutalossa aina kun se on tarkoituksenmukaista.

Tiivistämme muistisairaiden palveluissa geriatrian poliklinikan, muistikoordinaattorien, terveys- ja hyvinvointikeskusten ja monipuolisten palvelukeskusten yhteistyötä kehittämällä muun muassa digitaalisia etäpalveluja. Tarjoamme lisäksi muistisairauden riskissä oleville uusilla ryhmämuotoisia palveluja.

Siirrämme osan yökotihoidon voimavaroista kotisairaalaan. Pystymme näin nivomaan aikaisempaa paremmin asiakkaiden yö- ja päiväaikaisen hoidon kokonaisuudeksi ja tarjoamaan kotisairaala hoitoa useammalle potilaalle asiakastarpeiden mukaisesti.

Sitova toiminnallinen tavoite	Seuranta	Vastuullinen palvelukokonaisuus
Erytystä tukea tarvitsevien lasten palveluja lisätään ja kehitetään peruspalveluissa ja lastensuojeluasiakkaiden määrä vähenee vuoteen 2017 verrattuna.	Lastensuojeluasiakkaiden määrä.	Perhe- ja sosiaalipalvelut
Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arviointien määrä kasvaa 20 % suhteessa asiakasmäärään vuoteen 2017 verrattuna.	Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arviointien määrä.	Perhe- ja sosiaalipalvelut
Psykiatrisessa avohoidossa olevien potilaiden sairaalapäivien määrä vähenee vuoteen 2017 verrattuna avohoidon laadullisella kehittämisellä ja sen eri muotoja vahvistamalla.	Psykiatrisessa avohoidossa olevien potilaiden sairaalapäivien määrä.	Terveys- ja päihdepalvelut
Ehkäisevän toimeentulotuen budjetista kohdennetaan ehkäisevänä tukena vähintään 45% lapsiperheille	Lapsiperheille kohdennettu osuus ehkäisevästä toimeentulotuesta	Perhe- ja sosiaalipalvelut, sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut



7.12.2017

4 Palveluja uudistamalla kilpailukykyiset palvelut

Palvelujen uudistamista jatketaan ja huolehditaan palvelujen saavutettavuudesta, monialaisesta osaamisesta, yhden luukun periaatteen vahvistamisesta sekä asukkaita lähellä olevien työmuotojen kehittämisestä.

Helsinki rakentaa sote-palveluja, jotka helsinkiläiset haluavat valita. Riippumatta sote-uudistuksen etenemisestä Helsinki kehittää palveluja, niiden saatavuutta, hoitoon pääsyä, laajentaa aukioloaikoja ja uudistaa työmuotoja niin, että asiakaskokemus paranee.

Helsinki panostaa esteettömiin sähköisiin palveluihin, digitalisaation, tekoälyn ja robotiikan hyödyntämiseen. Sähköiset palvelut ovat ensisijaisia ja ne ovat käytettävissä ympäri vuorokauden.

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi Helsingissä lisätään kaupunkilaisten toimintakykyä ja mahdollisuuksia turvalliseen itse- ja omahoitoon ja kotona asumiseen. Helsinki luo kaupunkiin terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen yhteistyörakenteet.

– Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021

Toimimme yhden oven periaatteella

Olemme aktiivisesti mukana Kansa-koulu -hankkeessa, jossa kehitetään sosiaalihuollon yhtenäisen, rakenteisen asiakastietojen kirjaamisen ja valtakunnallisen sähköisen asiakastiedon arkiston käyttöönottoa. Jatkamme neuvolachat-palvelun henkilökohtaisen asioinnin kokeilua suojatussa yhteydessä. Turvapostin käyttöä laajennetaan.

Asiakkaaksi tulon kanavia parannetaan sekä neuvonta- ja ohjauspalveluja kehitetään yhdenmukaiseksi kokonaisuudeksi. Uuteen lapsi- ja perhepalveluja koskevaan palvelukokonaisuuteen "HelppiPerhe" kuuluu tilanteen selvittely, palvelutarpeen arviointi ja varhainen tuki. Osana "HelppiPerhettä" otamme käyttöön lapsiperheille suunnatun sähköisen sosiaali- ja terveydenhuollon yhteydenottolomakkeen. Perheentuki-sivusto jatkaa lapsi- ja perhepalvelujen yhteisenä digitaalisena alustana.

Kaikilla terveysasemillamme otetaan käyttöön uusille asiakkaille tarkoitettu sähköinen yhteydenottolomake, ja lisäksi juurrutetaan aktiivisesti kaksisuuntaista sähköistä asiointia puhelinpalvelun ja paikan päällä tapahtuvan asioinnin rinnalle. Tavoitteena on, että ympäri vuorokauden käytettävissä olevat sähköiset palvelut ovat ensisijaisia. Huolehdimme, että uudet kehitettävät verkkopalvelumme ovat asiakaslähtöisiä ja asiakkaille helppokäyttöisiä.



7.12.2017

Terveysasemilla otetaan käyttöön virtuaalinen terveystarkastus. Terveysyhyötyarviohankkeessa (Care Gap) kehitetään päätöksentuen sääntöjä ja väline, joka yksilöllisesti tunnistaa hoitovajauksen tai ylihoidon. Virtuaalinen terveystarkastus voidaan tehdä myös väestötasolla, jolloin saadaan nykyistä tarkempaa tietoa alueen terveystarpeista ja pystytään näin kohdentamaan väestötasolla resursseja eniten vaikuttaviin toimenpiteisiin.

Valtakunnallisen ODA-hankkeen (omat digiajan hyvinvointipalvelut) nykyinen vaihe on valmis lokakuussa 2018, johon mennessä ODA:ssa kehitetyt palvelut saadaan käyttöön kokonaisuudessaan. ODA-palvelujen jatkokehittäminen ja laajentaminen siirtyvät kansalliselle Sote-Digi Oy:lle vuoden 2018 aikana.

Toiminnoissamme jo osittain käytössä olevia itseilmoittautumisjärjestelmiä laajennetaan Kalasatamaan ja Vuosaareen. Sosiaalipalvelujen sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto mahdollistuu palveluohjaimen avulla. Kalasataman hammashoitolassa kokeillaan IoT-tekniikkaa (Internet of things) hoitotuoleissa. Lisäksi hoitolassa otetaan käyttöön toiminnanohjausjärjestelmä, joka tukee niin sanottua kerralla kuntoon -toimintatapaa.

Tarjoamme ikääntyneiden palveluista tietoa helposti helsinkiläisten käyttöön Stadin Seniori - verkkosivuilla. Ikääntyneiden palveluissa aloitamme HELppiSeniorin, joka sisältää laajennetun seniori-infon ja asiakasohjauksen, palvelutarpeen arvioinnin ja paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan palvelujen koordinoimisen. Tehostamme palveluneuvontaa ja -ohjausta löytääksemme ratkaisun asiakkaan kanssa hänen arjen ongelmiinsa. Teemme tässä yhteistyötä kolmannen sektorin, vapaaehtoistyön ja yksityisten palveluntuottajien kanssa.

Vahvistamme kotihoitoa huomattavasti lisäämällä henkilöstöä kotihoidon tiimeihin. Asiakkailta on mahdollisuus valita kotikäynnit osin etähoitona toteutettuna. Etähoidon kotikäynti toteutuu kaksisuuntaisesti kuva- ja äänivälitteisesti, ja asiakas saa yhteyden hoitajaan aina vuorokauden ympäri. Etähoidon käynnit sisältävät esimerkiksi lääkkeenoton varmistamista tai asiakkaan voinnin seuranta. Suurimmalle osalle etähoidon asiakkaista tehdään myös kotihoidon hoitajan kotikäyntejä. Etähoidon piirissä on 1000 kotihoidon asiakasta vuonna 2018. Lisäämme etähoidon piirissä oleville asiakkaille systemaattisemmin myös etäkuntoutusta, josta on positiivista kokemusta asiakkailta. Sairaalasta kotiin jatkokuntoutukseen siirtyville otetaan käyttöön muun muassa kuvallinen etäkuntoutus. Lisäämme GPS-paikantimia muistisairaiden kotona pärjäämisen tueksi. Kotihoidossa otamme käyttöön resurssien optimointijärjestelmän kesällä 2018.

Apotin myötä käynnistämme poistuvien potilas- ja asiakastietojärjestelmien sisältämän vanhan tiedon arkistoinnin ja valmistaudumme Apotin tarvitseman aktiivitetiedon siirtoon vanhoista järjestelmistä. Laitehankinnoissa huomioidaan Apotin vaatimukset. Apotti otetaan käyttöön Vantaalla vuonna 2018. Seuraamme tarkasti Vantaan käyttöönoton kokemuksia.

Euroopan parlamentti ja neuvosto antoivat keväällä 2016 yleisen tietosuojasetuksen 2016/679 (EU), joka tulee jäsenvaltioissa suoraan sovellettavaksi 25.5.2018. Tätä ennen toteutetaan toimialan tietosuojan hallinnointi, tietojärjestelmiin tehtävät muutokset, eri toimijoiden roolit ja



7.12.2017

vastuut, toimialan käytänteet asetuksen vaatimalle tasolle. Asetuksen toimeenpano ohjeistetaan ja sen vaatimukset kirjataan omavalvontasuunnitelmiin.

Sitova toiminnallinen tavoite	Seuranta	Vastuullinen palvelukokonaisuus/palvelukokonaisuudet
Sähköinen asiointi kasvaa vähintään 20% vuoteen 2017 verrattuna.	Sähköisen asiointin määrä.	Kaikki palvelukokonaisuudet

5 Vastuullista taloudenpitoa

Helsingin taloutta hoidetaan vastuullisesti, kestävästi ja tuottavasti, jotta kuntalaisten palvelut voidaan turvata pitkällä aikavälillä. Helsinki kantaa vastuunsa julkisen talouden tasapainottamisesta ja huolehtii kaupungin kokonaistuottavuuden parantamisesta. Kokonaistuottavuudessa tavoitellaan 0,5 % nousua. Palvelujen kilpailukyvyistä huolehditaan niitä uudistamalla. Helsinki tavoittelee yksikkökustannuksissa muiden suurten kaupunkien keskiarvoa.

Kaupunki harjoittaa vastuullista henkilöstöpolitiikkaa ja panostaa hyvään johtajuuteen.

– *Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021*

Sosiaali- ja terveystoimessa parannamme kilpailukykyä palvelujen ja toimintatapojen uudistamisella, digitalisaation ja sähköisen asiointin sekä keinoälyn ja robotiikan lisäämisellä sekä ottamalla käyttöön erilaisia liikkuvan työn välineitä, jotka mahdollistavat välittömän asiakastyön lisäämisen. Palvelujen kustannuksissa tavoittelemme muiden suurten kaupunkien keskiarvoa. Kun suurempi osa asiakkaista käyttää ensisijaisesti sähköisiä palveluja, vapautuu voimavaroja enemmän palvelua tarvitseville tai heille, jotka eivät halua tai kykene käyttämään sähköisiä palveluja.

Pienten lasten perheille ja lasten toimintaympäristöön vietyä vahvasti tuettua toimintamallia kehitetään laitoshoidon vähentämiseksi. Lisäämme pienten lasten vastaanottoperhepaikkoja laitosvastaanottoa paikkojen vähentämiseksi. Iäkkäiden palveluissa siirrämme toiminnan painopistettä toimintamallia uudistamalla ja kotihoitoa vahvistamalla entistä vahvemmin kotona asumisen tukemiseen. Jatkamme rakennemuutosta ja pyrimme vähentämään laitoshoidon kaikissa palveluissa varmistaen samalla muiden ympärivuorokautisten hoitopaikkojen riittävyyden.

Valtioneuvoston 2010 tekemän periaatepäätöksen mukaisen ohjelman mukaan kehitysvammaisten omat laitospalvelut lakkaavat arviolta vuoden 2019 loppuun mennessä ja ne korvataan asumispalveluilla. Vuoden 2018 valmistuvat Kalasataman, Kunnalliskodin sekä Hampurinkujan palveluasumisryhmät. Vakiinnutamme vammaisten kotiin vietävän tehostetun työn vuoden 2018 aikana.



7.12.2017

Varaudumme järjestäjän ja tuottajan erottamiseen ja parannamme oman tuotantomme kilpailukykyä. Palvelujen kilpailutuksissa ja hankinnoissa kehitetään liiketoiminnallista osaamista asettamalla jokaiselle palveluhankinnalle taloudelliset tavoitteet ja vahvistamalla hankintaosaamista. Hankintojen suunnittelussa vahvistetaan pääkaupunkiseutu- ja maakuntayhteistyötä (esim. kuljetuspalvelut ja lasten sijaishuollon kilpailutukset).

Lisäämme palvelusetelin osuutta palvelujen tuottamistapana ja selvitämme uusia palvelusetelivaihtoehtoja asiakkaiden valinnanvapauden lisäämiseksi. Kehitämme ja laajennamme palvelusetelin käyttöä erityisesti asiakaskokemus ja kustannustehokkuus huomioiden. Varaudumme osallistumaan vuonna 2018 alkaviin valinnanvapauspilotteihin (suora valinta, suun terveydenhuolto, asiakasseteli ja/tai henkilökohtainen budjetointi).

Myös johtamisen pitää uudistua sosiaali- ja terveydenhuollon rahoituksen, rakenteiden ja palvelujen uudistuessa. Uutta johtajuutta ja työyhteisöjen kehittämistä tuetaan vahvistamalla valmentavaa johtamista ja henkilöstön valmiuksia työskennellä monialaisissa ja itseohjautuvissa tiimeissä. Osaamisen kehittämällä tuetaan yhteistä työtä, itsensä johtamista sekä vahvempaa vastuun ottamista asiakkaista, palvelujen laadusta ja palvelujen jatkuvasta kehittämisestä. Muutosjoustavuuden (resilienssin) vahvistamiseksi parannamme esimiesten ja työyhteisöjen valmiuksia käsitellä yhdessä muutoksia. Otamme käyttöön uusia verkkovalmennuksen sekä vertaistuen malleja.

Henkilöstökokemusta selvitetään laajasti seuraavan kerran syksyllä 2018 toteutettavassa Kunta10 -henkilöstökyselyssä. Henkilöstön saatavuutta ja työnantajakuvaa edistetään muun muassa oppilaitosyhteistyöllä, rekrytointitapahtumissa sekä kehittämällä työnantajaviestintää. Erityisen huomion kohteena on sosiaalityöntekijöiden saatavuuden turvaaminen.

Tehostamme työkykyjohtamista vuonna 2017 käyttöön otetun työkykymallin mukaisesti. Mallilla vahvistetaan varhaista puuttumista työkykyongelmiin ja tehostetaan erilaisten työkyvyn tukitoimenpiteiden käyttöä, kuten korvaavaa työtä, työn muokkaamista, osa-aikajärjestelyjä ja työkokeiluja. Selvitämme mahdollisuudet laajentaa sairauspoissaolokokeilua koko toimialalle.

Hyödynnämme vuonna 2017 toteutetun kotihoidon työhyvinvointihankkeen tuloksia kotihoidon lisäksi myös muiden palvelujen työhyvinvoinnin kehittämisessä. Työhyvinvointihanke kohdistuu vuonna 2018 työssä kohdattavan erityisesti väkivallan ehkäisemiseen.

Sitova toiminnallinen tavoite	Seuranta	Vastuullinen palvelukokonaisuus/palvelukokonaisuudet
Kehitysvammaisten asumispalveluissa itsenäisesti asuvien osuus kasvaa 2 %-yksikköä vuoteen 2017 verrattuna.	Kehitysvammaisten itsenäisesti asuvien osuus.	Perhe- ja sosiaalipalvelut
Kotona asumista tuetaan palveluita vahvistamalla niin, että kotona asuvien osuus 75 vuotta täyttäneistä nousee vuoteen 2017 verrattuna.	Kotona asuvien 75 vuotta täyttäneiden määrä.	Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut
Laitoshoidossa olevien osuus 75 täyttäneistä laskee ja	Laitoshoidossa olevien 75 täyttäneiden määrä.	Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut



7.12.2017

palveluasumisessa olevien osuus nousee vuoteen 2017 verrattuna.		
---	--	--

6 Sote-maakuntaan valmistautuminen

Helsinki osallistuu aktiivisesti maakunta- ja sotemuutoksen valmisteluun ja varmistaa, että suuren kaupungin kysymykset otetaan huomioon uudistuksessa. Helsingissä tunnistetaan uusien palvelujen yhdyspintoja sekä varmistetaan palvelujen saumaton toimivuus helsinkiläisille kaupungin toimialojen, maakunnan ja muiden toimijoiden välillä.

– *Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021*

Maakunta- ja sote -muutoksen valmistelussa varmistamme, että maan ainoan metropolin erityisluonne otetaan huomioon (erityisesti asuminen, päihheet ja maahanmuutto). Turvaamme asukkaille sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen jatkuvuuden järjestämisvastuun siirtyessä maakunnille ja sovitamme yhteen kaupungin ja Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) tuottamat erikoissairaanhoidon palvelut.

Tavoitteenamme on saada nykyiset palvelujen uudistamisen linjaukset myös maakuntaa ohjaaviksi periaatteiksi, mikä tukee jatkuvuuden hallintaa järjestämis- ja tuottamisvastuiden siirtyessä. Laadimme sote- ja maakuntauudistukseen valmistautumisen tueksi työsuunnitelman, jossa kuvataan Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan valmistautumista sote- ja maakuntauudistukseen. Suunnitelma selkeyttää sote- ja maakuntauudistukseen valmistautumisen johtamista, valmisteluvastuita ja keskeisiä valmistelussa huomioon otettavia asioita. Suunnitelma on tarkoitettu koko toimialan henkilöstölle, erityisesti toimialalla uudistuksen valmisteluun osallistuville ja Helsingin edustajina erilaisissa työryhmissä oleville.

Toimialan ulkopuolisiin työryhmiin nimetyt edustavat ryhmissä toimialaa ja toimialan näkemystä. Heidän tehtävänä on huolehtia, että toimiala on tietoinen työryhmissä tehdystä työstä.

Tulevaan osittain markkinalähtöiseen toimintaympäristöön varaudutaan vahvistamalla avainhenkilöiden liiketoiminnallista osaamista.

Hankintapalveluissa aloittaa vuoden 2018 alussa uusi yksikkö, johon keskitetään vapaaseen valintaan (palveluseteli, asiakasseteli, henkilökohtaiset budjetit) liittyvä toimialan asiantuntijuus. Yksikkö vastaa palvelusetelitoimituksista ja tuottaa toimialatason toimintamallin palvelusetelitoimintaan. Valmistaudumme hakemaan valinnanvapauspilotteihin kohdennettua valtionrahoitusta alkuvuodesta 2018.



7.12.2017

Liitteet

Liite 1: Tulosbudjetit talousarviokohdittain

Liite 2: Lisämäärärahan kohdennus

Liite 3: Laki- ja työnjaon muutokset