

Osastokohtaiset käyttösuunnitelmat 2014

1. Perhe- ja sosiaalipalvelut- osasto.....	2
1.1 Yleiskuvaus osaston toiminnasta	2
1.2 Toiminnalliset muutokset.....	3
1.3 Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla	6
2. Terveys- ja päihdepalvelut -osasto.....	8
2.1 Yleiskuvaus osaston toiminnasta	8
2.2 Toiminnalliset muutokset.....	10
2.3 Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla	13
3. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut –osasto	14
3.1 Yleiskuvaus osaston toiminnasta	14
3.2 Toiminnalliset muutokset.....	16
3.3 Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla	19
4. Henkilöstö- ja kehittämisspalvelut -osasto	21
4.1 Yleiskuvaus osaston toiminnasta	21
4.2 Toiminnalliset muutokset.....	22
4.3 Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla	23
5. Talous- ja tukipalvelut -osasto.....	25
5.1 Yleiskuvaus osaston toiminnasta	25
5.2 Toiminnalliset muutokset.....	26
5.3 Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla	27
6. Tietohallinto- ja viestintäpalvelut –osasto	29
6.1 Yleiskuvaus osaston toiminnasta	29
6.2 Toiminnalliset muutokset.....	30
6.3 Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolle	31

1. Perhe- ja sosiaalipalvelut- osasto

1.1 Yleiskuvaus osaston toiminnasta

Perhe- ja sosiaalipalvelut -osasto huolehtii perhe-, sosiaali- ja vammaispalveluista sekä lautakunnan määräämistä muista palveluista hyväksytyjen tavoitteiden mukaisesti (sosiaali- ja terveystoimen johtosääntö 10§). Perhe- ja sosiaalipalvelut -osastoa johtaa osastopäällikkö.

Perhe- ja sosiaalipalvelut -osastossa on viisi toimistoa ja vakansseja yhteensä 3321. Osaston tulosbudjetin kulut ovat 636,1 milj. e ja tulot 124,1 milj.e.

Osaston toimistot ovat lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys, lastensuojelu, nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö, vammaistyö sekä lääkäripalvelut.

Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys

Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys- toimistoon kuuluvat neuvola- ja perhetyö, kouluterveydenhuolto ja perheiden erityispalvelut. Neuvola- ja perhetyö vastaa äitiys- ja lastenneuvolapalveluista sekä varhaisen tuen perhetyön eri muodoista. Kouluterveydenhuolto vastaa peruskoululaisten kouluterveyspalveluista ja perheiden erityispalvelut perheneuvolapalveluista, perheoikeudellisista asioista sekä lasten foniatrian ja puheterapian poliklinikan palveluista.

Lastensuojelu

Lastensuojelun toimistoon kuuluvat lastensuojelutarpeen arviointi, lastensuojelun avohuollon sosiaalityö, lastensuojelun palvelut, sijoituksen sosiaalityö ja lastenkotitoiminta. Lastensuojelutarpeen arviointi vastaa uusien lastensuojeluilmoitusten vastaanottamisesta ja käsittelystä sekä lastensuojelutarpeen selvittämisestä. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö vastaa suunnitelmallisesta muutostyöstä lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen ja hänen perheensä kanssa. Lastensuojelun palveluja ja tukitoimia järjestetään ja kehitetään lastensuojelun palveluissa. Sijoituksen sosiaalityö vastaa huostaan otettujen perhehoitoon ja laitoshoitoon sijoitettujen lasten sosiaalityöstä ja vanhempien asiakassuunnitelmista. Helsingin omat kuntouttavaa laitoshoittoa järjestävät lastenkodit sijoittuvat lastenkotitoimintaan

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityön toimistoon kuuluvat nuorten palvelut, sosiaalinen ja taloudellinen tuki, toimeentulotuen maksatus, työllistymisen tuki sekä maahanmuuttajapalvelut. Nuorten palveluissa järjestetään sosiaali- ja terveystoimen palveluja sekä opiskeleville että opiskelu- ja työelämän ulkopuolella oleville sekä tuetaan toimeentulotukea saavien 18–24 -vuotiaiden nuorten sekä lastensuojelun jälkihuollossa olevien nuorten itsenäistä selviytymistä. Sosiaalinen ja taloudellinen tuki huolehtii toimeentulotuen myöntämisestä ja siihen liittyvästä sosiaalityöstä ja sosiaaliohjauksesta yli 25-vuotiaille. Tähän yksikköön kuuluu myös aluetyön yksikkö. Toimeentulotuen maksatus vastaa etuuskäsittelytyönä tehtävästä toimeentulotuen kirjallisten hakemusten päätöksenteosta, toimeentulotuen päätösten täytäntöönpanosta ja maksatukseen liittyvästä neuvonnasta sekä huolehtii välitystiliasiakkaiden varojen ja etuuskäsittelyn välityksen asiakaskohtaisen suunnitelman mukaisesti. Työllistymisen tukeen on koottu työllistymistä tukevia sosiaali- ja terveystoimen vastuulle kuuluvia palveluja. Maahanmuuttajapalveluissa vastataan pakolaisten ja heihin rinnastettavien henkilöiden alkuvaiheen sosiaalipalvelujen järjestämisestä, kansainvälistä suojelua hakevien vastaanoton järjestämisestä sekä ulkomaalaisten säilöönnoton aikaisten palvelujen järjestämisestä.

Vammaistyö

Vammaistyön toimistoon kuuluvat vammaisten sosiaalityö, asumis- ja perhehoitopalvelut, työ- ja päivätoimintapalvelut, kehitysvammaisten laitoshoido ja kehitysvammaopiklinikka. Vammaisten sosiaalityö sisältää asiakkaiden ja perheiden sosiaalityön, sosiaaliohjauksen, palvelusuunnittelun ja päätöksenteon. Lisäksi vammaisten sosiaalityö huolehtii sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetustuen

päätöksenteosta ja palvelujen toteuttamisesta sekä sovitun työnjaon mukaisesti sairaala-, kuntoutus- ja hoivaosaston kanssa omaishoidon tuesta. Asumis- ja perhehoitopalvelut käsittää omia ja ostopalveluina tuotettavat kehitysvammaisten, vaikeavammaisten ja autismikirjon henkilöiden asumispalvelut. Työ- ja päivätoimintapalvelut vastaa vammaisten toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä edistävistä päivätoimintapalveluista ja tuetun työllistymisen palveluista. Kehitysvammaisten laitoshoidon vastaa laitoshoidopalveluista. Kehitysvammapoliklinikka vastaa kuntoutuksen suunnittelusta ja osittaisesta erityispalvelujen toteutuksesta. Kehitysvammapoliklinikka tekee kehitysvammalain mukaiset esitykset erityishuollon johtoryhmälle uusien asiakkaiden asiakkuudesta ja kehitysvammalain mukaisen erityishuolto-ohjelman sisällöstä.

Lääkäripalvelut

Lääkäripalvelut -toimisto vastaa osastoon kuuluvista äitiys- ja lastenneuvolan, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä perheneuvolan lääkäripalveluista. Tehtävänä on edistää lasten ja nuorten terveyttä, kaventaa terveyseroja, ennaltaehkäistä sairauksia ja syrjäytymistä ja lähettää edelleen tutkimuksiin ja hoitoon tarvittaessa. Neuvolalääkäripalveluista merkittävä työpanos saadaan terveysasemilta.

1.2 Toiminnalliset muutokset

Perhe- ja sosiaalipalvelujen käyttösuunnitelma sisältää kaupunginvaltuuston hyväksymässä talousarvioraamissa todetut tuottavuusohjelman edellyttämät sopeuttamistoimenpiteet, yhteensä 4,3 milj. euroa.

Hyväksytyyn talousarvion mukaan lastensuojelun palvelurakenteen keventämisellä saavutetaan 1,8 milj. euron kustannusvaikutus. Lastensuojelussa vähennetään omana ja ostopalveluna järjestettävää laitoshuoltoa perhekuntoutusta sekä arviointi- ja vastaanotto toiminnan ostopalveluja. Erillisrahoituksella (LASU) toimineen kotiin vietävän nopean puuttumisen perhetyön siirtäminen käyttöbudjettiin toteutetaan kustannusneutraalisti vähentämällä vastaava määrä vakansseja muissa toiminnoissa (mm. lakkautettujen lasten- ja nuorisokotien johtajien ja apulaisjohtajien vakanssisopeutukset).

Hyväksytyssä talousarviossa todetaan, että vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua saavien asiakkaiden rinnakkaisesta oikeudesta maksuttomaan HSL:n kuukausikorttiin luopumalla saavutetaan 1 milj. euron kustannusvaikutus. Samassa yhteydessä kaupunginvaltuusto ”ilmaisee tahtonaan, että selvitetään mahdollisuudet säilyttää toistaiseksi ilmaiset matkat HSL:n matkakortilla niille, joille on myönnetty kuljetuspalvelu vammaispalvelulain tai sosiaalihuoltolain perusteella. Järjestelmän voisi rahoittaa nykyisillä talousarviomäärärahoilla. Tavoitteena on, että HSL ottaa käyttöön uuden alemman tariffin koko seutualueella näille ryhmille.” Tämän osalta sosiaali- ja terveysvirasto toteaa, että talousarvioraami ei mahdollista maksuttoman HSL:n matkakortin säilyttämistä. Pienituloiset asiakkaat voivat tarkistuttaa oikeutensa kuukausikorttiin täydentävänä toimeentulotukena, jonka yksi myöntämiskriteeri on itsenäisen suoriutumisen ja osallistumisen mahdollisuuksien edistäminen. Lautakunta velvoittaa virastoa seuraamaan kuukausikorttien myöntöjä ja niistä aiheutuvia kustannuksia sekä tilastoimaan myöntämisen perusteet. Lautakunnalle tuodaan asiaa koskevat selvitykset vuoden vaihteessa, jotta voidaan pohtia v. 2015 mahdollisia budjettisuraamuksia.

Muu toimintojen tehostaminen 1 milj. euroa edellyttää palvelujen kriittistä tarkastelua ja uudelleen arviointia erityisesti toiminnoissa, joissa on todettu työnjaon päällekkäisyyksiä tai mahdollisuuksia järjestää toimintoja uusilla tavoilla. Vuoden 2014 alusta lukien toteutetaan rikoksilla oireilevien nuorten kanssa tehtävän työn ja työhön kuntoutuksen organisaatio- ja johtamisrakenteen muutos.

Hyväksytyssä talousarviossa todetaan lisäksi käyttöbudjetista rahoitettujen hanketyyppisten toimintojen päättyminen -0,5 milj. euroa.

Kaupunginvaltuusto osoitti sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöön sosiaali- ja terveyslautakunnan talousarvioesityksen lisäksi 8,0 milj. euron lisämäärärahan, josta 5,6 milj. euroa kohdentamattomana. Kohdentamattomasta 5,6 milj. euron lisämäärärahasta kohdennetaan 0,3 milj. euroa hanketyyppisten

toimintojen (jalkautuva työ) jatkuvuuden turvaamiseen sekä 1,5 milj. euroa Suezinkadun vaikeavammaisten palveluasumisyksikön ja päivätoimintakeskuksen sekä Paula-kodin käyttöönoton vuoden 2014 aikana. Suezinkadun vaikeavammaisten palveluasumisyksikköön tulee 10 asuntoa ja 5 satelliittiasuntoa ja päivätoimintakeskukseen 8 paikkaa. Paula-kotiin tulee 14 asuntoa nuorille, joiden toimintakyky on alentunut kehityksellisen syyn tai sairauden vuoksi ja jotka tarvitsevat asumisensa tueksi paljon ohjausta.

Kohdennetusta 2,4 milj. euron lisämäärärahasta kaupunginvaltuusto osoitti äitiys- ja lastenneuvoloiden terveydenhoito- ja lääkäripalveluihin 1,4 milj. euroa ja ehkäisevän lastensuojelun palveluihin 1 milj. euroa. Lisämääräraha varmistetaan erillisrahoituksella (LASU) toimineiden äitiys- ja lastenneuvolanpalvelujen sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelujen jatkuvuus sekä vahvistetaan lasten mielenterveyspalvelujen hoitoketjua yhteistyössä HUS:n lastenpsykiatrian kanssa.

Käynnistetään vuoden 2014 aikana perhekeskuspilotti tavoitteena koota yhteen lapsiperheiden ennaltaehkäiseviä palveluita ja lisätä yhteistyötä kolmannen sektorin perhepalveluita tuottavien toimijoiden kanssa. Osana valmistelua arvioidaan ja tarkastellaan myös johtamisrakenteita. Pilotoinnin valmistelussa kuullaan ja osallistetaan kuntalaisia pilotin suunnitteluun. Tuodaan lautakuntaan suunnitelma pilotista ensimmäistä lastaan odottaviin perheisiin tehtävästä kotikäynnistä strategiakirjauksen pohjalta toukokuun 2014 loppuun mennessä.

Selkiytetään lasten kuntoutusvastuut yhdessä sairaala-, kuntoutus- ja hoiva -osaston kanssa. Lasten toimintaterapia keskitetään kuntoutuksen osaamiskeskukseen vuoden 2014 alusta lukien.

Lastensuojelun sosiaalityössä jatketaan yhteisten arviointikriteerien kehittämistä kaikkiin lastensuojelun asiakasprosessin vaiheisiin. Yhteistyössä varhaiskasvatusviraston kanssa mallinnetaan lastensuojeluilmoituksen ja lastensuojelutarpeen arvioimista koskevan pyynnön menettelyjä ja konsultaatiota tavoitteena luoda malli, joka on otettavissa käyttöön myös peruskouluissa.

Perhehoidon lisäämiseksi kehitetään perhehoitajien tukimuotoja ja palveluja. Lastenkotitoimintaa kehitetään lasten- ja nuorisokotien muutoshankkeen linjausten mukaisesti. Hyödynnetään kokemusasiantuntijoita ja otetaan lastensuojelun asiakkaita mukaan palvelujen ja tukitoimien kehittämiseen.

Mallinnetaan työmuotoja ja vastuunjakoja nuorisotakuun toimeenpanossa sekä toteutetaan alle 25-vuotiaiden terveystarkastukset ja siihen liittyvä tilannearvio ja palveluohjaus. Koulutuksen ja työelämän ulkopuolella oleville nuorille tehdään vuosittain vähintään 2000 terveystarkastusta. Osallistutaan asiantuntijoina nuorten yhteiskuntatakuun koordinoitutyöryhmään. Työryhmän tehtävänä on kartoittaa palvelut ja kumppanit, joiden avulla kaupunki toteuttaa alle 30-vuotiaiden nuorten yhteiskuntatakuuta sekä arvioida palvelujen osuvuutta, yhteensopivuutta ja oikea-aikaisuutta.

Alle 18-vuotiaiden nuorisoasematoiminta siirtyy 1.1.2014 lukien terveys- ja päihdepalvelut -osastoon samaan kokonaisuuteen kuin A-klinikkasäätiön kunnallistettava nuorisoasematoiminta.

Kaupunginvaltuusto hyväksyessään talousarvion edellytti, että selvitetään miten Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston aluetyö voidaan säilyttää vuonna 2014 nykyisellä tasolla. Samoin kaupunginvaltuusto edellytti, että asukastalojen ja aluetyön toiminnan nykyinen laajuus turvataan myönnettävien määrärahojen puitteissa.

Aluetyön organisointia koskevien sosiaali- ja terveysviraston sisäisten ratkaisuvaihtoehtojen selvittämistä jatketaan kaupunginjohtajan asettaman aluetyön työryhmän loppuraportin linjausten pohjalta. Kiinteistöviraston ja kaupunginkanslian johdolla ja yhteistyössä muiden hallintokuntien kanssa selvitetään kaupungin tällä hetkellä hallinnoimien asukastalojen luovuttamista järjestöjen ja yhteisöjen operoitavaksi sekä sen edellyttämän avustuspäämäärärahan tarvetta vuodelle 2015. Sosiaali- ja terveysvirasto omalta osaltaan huolehtii, että asian valmistelussa kuullaan aluetyön asukastalojen työntekijöitä ja käyttäjiä, selvitetään myös vaihtoehto säilyttää asukastalot kaupungin omana toimintana sekä tuodaan asiasta päättävälle taholle selvästi esille ne perusteet, jotka puoltavat asukastalojen omana toimintana säilyttämistä. Aluetyön työryhmän loppuraportissa todettujen linjausten perusteella on erottunut ryhmä toimintoja, joiden järjestämisestä tulisi jatkossakin vastuu olemaan sosiaali- ja terveyslautakunnan alaisessa hallinnossa. Näitä toimintoja ovat sosiaalihuoltolain mukainen

yhdyskuntatyö sekä jalkautuva työ leipäjonoissa ja Kampin kappelissa. Jalkautuvan työn työmuodot ja niihin liittyvät resurssit kootaan sosiaali- ja terveystalossa toiminnalliseksi kokonaisuudeksi. Kokonaisuutta kehitetään palveluksi, jonka avulla pystytään joustavasti reagoimaan ajassa ilmenevien ongelmien kuten asunnottomuuden vähentämiseen.

Sosiaali- ja terveystalosto neuvottelee Helsingin seurakuntayhtymän kanssa tehdyn Kampin kappelia koskevan kumppanuussopimuksen tarvittavista muutoksista. Tutkitaan yhteistyössä seurakuntayhtymän kanssa mahdollisuus vapaaehtoistoiminnan lisäämisestä Kampin kappeliin.

Vammaistyössä kehitysvammahuollon asiakkaille valmistuvat Mörssärinaukion ja Aurinkolahden ryhmäkodit, jotka vähentävät laitospaikkoja 19 paikalla. Vuoden 2014 loppuun mennessä valmistuu Muurikujan ryhmäkoti, joka lisää asumispalvelupaikkoja 13 paikalla.

Työllisyyden hoito

Kaupunginvaltuusto edellyttää hyväksytyssä talousarviossa, että tavoitteena on pienentää puoleen aiheutuvia sakkomaksuja yli 500 päivää työttömänä olleiden tai sen uhan alla olevista helsinkiläisistä vuoden 2013 tasosta esimerkiksi työllistämis- ja työpajatoiminnan avulla. Vuoden 2014 aikana toteutettavilla toimenpiteillä työmarkkinatuen sakkomaksuissa tavoitellaan noin 10 milj. e vähennystä, mikä tarkoittaa noin 35 %:n vähennystä verrattuna vuoden 2013 toteuma-arvioon. Tavoitteen saavuttamiseksi henkilöstökeskuksen johdolla valmistellaan toimenpidesuunnitelma, johon sisältyy mm. kuntakokeilun laajentaminen sekä työkoikeilun ja kuntouttavan työtoiminnan lisääminen kaikissa hallintokunnissa.

Tavoitteen saavuttamiseksi sosiaali- ja terveystalostossa järjestetään kuntouttavaa työtoimintaa 1800 henkilölle vuodessa aiemmin suunnitellun 1 300 sijaan. Kuntakokeiluhankkeeseen osallistuvien määrää lisätään ja kohderyhmää laajennetaan. Työvoiman palvelukeskuksen moniammatillista palvelua kohdennetaan 500 päivää työttömänä olleisiin asiakkaisiin.

Toimeentulotuki

Kriisimajoituksen tarve on loppuvuoden 2013 aikana vähentynyt keskitetyn tarvearvioinnin ja kriisimajoittamisen seurauksena. Vuonna 2014 jatketaan ja kehitetään toimintamallia sekä yhteistyössä kiinteistöviraston ja erityisryhmien asumispalveluja järjestävien toimijoiden kanssa kuvataan ja mallinnetaan pysyvän asumisratkaisun prosesseja. Toimenpiteiden avulla arvioidaan saavutettavan kustannussäästöjä täydentävään toimeentulotukeen edellyttäen että kriisimajoitusjaksot lyhenevät ja uusien kriisiasuntojen tarve vähenee.

Sitovan toiminnallisen tavoitteen mukaisesti ehkäisevään toimeentulotukeen käytetään 3 % toimeentulotukimäärärahoista (170 milj. e), josta vähintään puolet kohdennetaan lapsiperheille. Vuonna 2013 ehkäisevän toimeentulotuen 4,5 milj. eurosta lapsiperheiden osuus on 1,6 milj. euroa eli 36 % ja yksinäisten 2,9 milj. euroa eli 64 %. Vuodelle 2014 varatusta 5,1 milj. euron määrärahasta lapsiperheiden osuus on vähintään 2,6 milj. euroa ja yksinäisten osuus 2,5 milj. euroa.

Sosiaali- ja terveystaloston kuntouttavaan työtoimintaan osallistuville on järjestetty ehkäisevän toimeentulotuen määrärahalta maksuton ruokailu, jonka kustannus on 0,4 milj. euroa vuonna 2013. Muissa kaupungin yksiköissä ja ostopalveluna toteutetussa työtoiminnassa maksutonta ruokailua ei ole järjestetty. Työmarkkinatuen sakkomaksujen vähentämiseksi kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärän tulee jo vuonna 2014 kasvaa vähintään 500 asiakkaalla ja kuntouttavaa työtoimintaa tulee järjestää huomattavasti nykyistä laajemmin myös muissa hallintokunnissa kuin sosiaali- ja terveystalostossa. Maksuton ruokailu ei sisälly ehkäisevän toimeentulotuen yksinäisille varattavaan 2,5 milj. euron määrärahaan, jolloin määrärahaa voidaan kohdentaa muihin tarpeisiin vuoden 2013 tason mukaisesti. Kuntouttavassa työtoiminnassa olevalle korvataan aina ilman harkintaa toimeentulotukena matkakustannukset sekä maksetaan verottomana tulona kulukorvausta yhdeksän euroa päivässä. Yksilökohtaisen tarveharkinnan perusteella kuntouttavaan työtoimintaan osallistuville voidaan korvata näitä kuluja toimeentulotuella myös jatkossa.

Toimeentulotuen menojen vähentämiseksi valmistellaan raivaussiivousten ja tekstiilityökeskuksen toimeentulotuen asiakkaille tarjoamien tuotteiden kilpailutus.

Yhteenveto käyttösunnitelmaan sisältyvien muutosten euromääräisistä vaikutuksista:

Kaupunginvaltuuston hyväksymän talousarvioraamin mukaiset sopeuttamistoimenpiteet (milj. e):

-Lastensuojelun palvelurakenteen keventäminen	-1,8
- laitosmuotoisen perhekuntoutuksen vähentäminen	
- arviointi- ja vastaanottotoiminnan ostopalvelun vähentäminen	
-HSL-matkakortista luopuminen	-1,0
-Muu toimintojen tehostaminen	-1,0
- työllistymisen tuen organisaatio- ja johtamisrakenteen muutos	
- työllistymisen tuen ostopalvelu	
- rikoksilla oireilevien nuorten kanssa tehtävän työn uudelleen organisointi	
-Hanketyyppisten toimintojen päättyminen (jalkautuva työ)	-0,5
YHTEENSÄ	-4,3

Perhe- ja sosiaalipalvelujen osuus kaupunginhallituksen kohdentamattomasta lisämäärärahasta:

-Hanketyyppisten toimintojen jatkuvuuden turvaaminen (jalkautuva työ)	+0,3
-Suezinkadun vaikeavammaisten palveluasumisyksikön ja päivätoimintakeskuksen sekä Paula-kodin käyttöönotto	+1,5
YHTEENSÄ	+1,8

Perhe- ja sosiaalipalvelujen osuus kaupunginhallituksen kohdennetusta lisämäärärahasta:

-Äitiys- ja lastenneuvolanpalvelujen jatkuvuus (LASU)	+1,4
-Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelujen jatkuvuus (LASU) sekä lasten mielenterveyspalvelujen hoitoketjun vahvistaminen	+1,0
YHTEENSÄ	+2,4

1.3 Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla

Palvelukulttuuri uudistuu

Tavoitteena on luoda palvelukulttuuri, jossa toteutuu yhteisvastuullisuuden toimintamalli asiakkaan hyväksi. Uudistetaan työtapoja lisäämällä henkilöstön kotikäyntejä ja varmistetaan tällä tavoin asiakkaiden avun saaminen heidän omassa toimintaympäristössään.

Väestön terveys- ja hyvinvointierot kaventuvat

Neurolat ja kouluterveydenhuolto tavoittavat kaikki ko. ikäryhmän lapset ja nuoret ja tuottavat kaikille ikäryhmille suunnatut asetuksen mukaiset terveystarkastukset. Edistetään lapsiperheiden varhaisen tuen muotoja ja saatavuutta peruspalveluissa. Vakinaistetaan lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli.

Jatketaan laajojen terveystarkastusten kehittämistä yhteistyössä terveydenhoitajien, lääkäreiden ja muiden toimijoiden kanssa. Jatketaan yhteistyössä päivähoiton kanssa 4-vuotiaiden lasten terveystarkastuksen toteutumista ja varmistetaan perheiden tarvitsema tuki. Kehitetään kouluterveydenhuollossa toteutettavia laajoja terveystarkastuksia (1 lk, 5 lk, 8 lk) yhteistyössä opetusviraston ja liikuntaviraston kanssa. Selvitetään terveystarkastuksista poisjääneiden lasten ja nuorten tilanne.

Terveystarkastusten kattavuutta painotetaan niin, että huomioidaan resurssien kohdentaminen palveluja enemmän tarvitseville. Tukea tarvitseville lapsille ja perheille varmistetaan heidän tarvitsema erityinen tuki ja ohjataan heidät tukipalvelujen piiriin. Selvitetään käytössä olevat vanhemmuuden tuen muodot kunnassa ja kolmannella sektorilla. Varmistetaan vanhemmuuden tuen asiakasohjaus- ja

palveluprosessit olemassa oleviin palveluihin. Neuvoloissa otetaan käyttöön parisuhdeväkivallan seulontalomakkeet.

Toimeentulotukea saavien lapsiperheiden 16–18-vuotiaisiin nuoriin panostetaan tekemällä olosuhdeselvityksiä ja verkostoyhteistyötä heidän koulutus- ja työelämään pääsyn tukemiseksi. Tavoitteena on löytää nuoret, joilla on riski syrjäytyä pysyväisluontoisesti.

Integroidut palvelut ja hoito

Laajennetaan neuvolassa ja opiskeluterveydenhuollossa käytössä olevaa sähköistä asiointia. Tavoitteena on, että sähköisen asiointin ajanvaraus ja kaksisuuntainen viestintä saadaan asiakkaiden käyttöön mahdollisimman laaja-alaisesti. Selvitetään mahdollisuuksia laajentaa sähköistä asiointia kouluterveydenhuollon ja perheneuvolan palveluissa (Perheentuki.Helsinki).

Mielenterveysongelmien varhainen tunnistaminen ja hoito ennalta ehkäisevät syrjäytymistä. Lääkäripalveluissa käynnistyy perheneuvolatyöhön kohdentuva moniammatillinen tiimi, joka tekee tiivistä yhteistyötä HUS:n lastenpsykiatrian kanssa. Tiimissä työskentelee lastenpsykiatreja, sosiaalityöntekijä, psykologi sekä kaksi psykiatrista sairaanhoitajaa. Lasten psykiatrisen hoidon tarpeen arviointimalli yhtenäistetään erikoissairaanhoidon kanssa.

Kehitetään yhteistyössä Terveys- ja päihdepalvelut -osaston kanssa saumaton hoitopolku ja palveluohjaus runsaasti päihteitä käyttävien lapsiperheiden vanhemmille sekä lastensuojeluasiakkuudessa oleville alle 18-vuotiaille päihteillä oireileville nuorille.

Asumisen ja vuokranmaksun ongelmat nostetaan asiakastyön keskiöön ja ongelmiin etsitään ennalta ehkäiseviä ratkaisuja yhdessä asiakkaiden, asumisneuvonnan ja kiinteistöviraston sekä yksityisten vuokranantajien kanssa. Kehitetään varhaisen työn menetelmiä ja koordinoitua asunnottomuuden uhatessa ja kohdatessa, erityisenä painopisteenä lapsiperheet.

Palvelurakenne kevenee

Kaikissa asiakaskontakteissa vahvistetaan perheiden ja lasten omia voimavaroja tunnistamalla terveyttä ja hyvinvointia suojaavia tekijöitä. Vanhemmuuden tukeminen ja perhekeskeinen työote ohjaavat työskentelyä. Käynnistetään lapsiperheiden sähköisten palvelujen Perheentuki.Helsinki -hanke, jonka toteuttamiseen henkilöstö- ja kehittämisspalvelut –osasto antaa työpanosta. Kehitetään perhevalmennusta vanhemmuutta ja erityisesti parisuhdetta vahvemmin tukevaksi. Perhevalmennuksen valinnanvapautta lisätään keskittämällä suurempia perhevalmennusryhmiä isoimpiin leikkipuistoihin.

Vahvistetaan lastensuojelun avohuollon tukitoimia lapsen omassa lähiyhteisössä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Jos lapsi tarvitsee kodin ulkopuolista sijoitusta, harkitaan aina ensin lapsen asumista lähiverkostossa ja sijoitusta läheisverkostoon. Lisätään kaikissa lastensuojelupalveluissa kotikäyntien määrää ja lapsen henkilökohtaista tapaamista.

Vammaisten sosiaalityössä tuetaan vammaisia lapsia ja vammaista perheenjäsentä hoitavia omaishoitoperheitä neuvonnalla ja ohjauksella sekä omaishoitajien lomituspalveluilla. Kehitysvammaisten asumispalvelujen kehittämiseen liittyy työ- ja valmennustoiminnan, päivätoiminnan tai opiskelun turvaaminen sekä terveyspalvelujen ja hoitopolkujen järjestäminen yhteistyössä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon kanssa. Erityistä huomiota kiinnitetään kehitysvammaisten ja autismin kirjon kuuluvien asiakkaiden mielenterveyspalvelujen kehittämiseen.

Palvelujen saatavuus ja tuottavuus paranevat

Lisätään palvelujen tuottavuutta lisäämällä sähköisiä palveluja, ryhmämuotoisia palveluja, vertaistuen käyttöä palvelutuotannossa sekä järjestöjen kanssa tehtävää yhteistyötä. Omien palvelujen yksikkökustannuksiin vaikutetaan eri tavoin mm. henkilöstön yhteiskäytöllä ja riittävän korkeilla käyttöasteilla.

Kuntalaisten itsehoitoa sekä palveluneuvontaa ja palveluohjausta vahvistetaan. Jatketaan neuvoloiden keskitettyä puhelinpalvelutoimintaa ja takaisinsoittojärjestelmää. Varmistetaan, että kaikissa neuvoloissa terveydenhoitajan puhelinajasta vapautunut tunti on muutettu asiakkaalle varattavissa olevaksi ajaksi.

Toimeentulotuen hakemusten käsittelyssä siirrytään vuoden 2014 aikana pilotoinnin kokemusten arvioinnin jälkeen hakemusten sähköiseen käsittelyyn. Tällä tuetaan toimeentulotuen lakisääteisen käsittelyajan varmistamista 7 työpäivässä sekä lisätään asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia palvelujen käytössä. Lakisääteisten määräaikojen toteutuminen edellyttää toimeentulotukeen käytettävän välittömän työajan lisäämistä sosiaalisen ja taloudellisen tuen jaoksen sosiaaliturvatyössä ja sosiaalityössä.

Laajennetaan palvelusetelitoimintaa vammaisten palveluissa. Kehitysvammaisten asumispalveluissa jatketaan Rafaela-hoitoisuusmittarin ja asiakastyön dokumentoinnin kehittämistä tavoitteena resurssien oikeudenmukainen kohdentuminen.

Vetovoimaiset työyhteisöt

Työhyvinvoinnista ja siihen liittyvästä työturvallisuudesta huolehditaan työsuojeluneuvottelukunnan hyväksymän työhyvinvoinnin toimintaohjelman (2010 – 2013) tavoitteiden mukaisesti. Hyvä perehdytys ja koulutuksen turvaaminen on edellytys hyvälle osaamiselle ja työssä viihtymiselle.

Täydennyskoulutus suunnitellaan ja toteutetaan osaamiskartoitusten ja vuosittain käytävien tulos- ja kehityskeskustelujen perusteella. Täydennyskoulutusta linjaa toimiston toimintasuunnitelma.

Työnohjauksella tuetaan laadukasta asiakastyötä ja henkilöstön työhyvinvointia.

2. Terveys- ja päihdepalvelut -osasto

2.1 Yleiskuvaus osaston toiminnasta

Terveys- ja päihdepalvelut -osasto huolehtii terveys-, päihde- ja päivystyspalveluista sekä lautakunnan määräämistä muista palveluista hyväksytyjen tavoitteiden mukaisesti. Terveys- ja päihdepalvelut -osastoa johtaa osastopäällikkö. Terveys- ja päihdepalvelut -osastossa on neljä toimistoa ja vakansseja yhteensä 3469. Osaston tulosbudjetin kulut ovat 425,6 milj. e ja tulot 37,5 milj. e.

Terveydenhuoltolain mukaisen valinnanvapauden lisääntyminen voi lisätä ulkokuntalaskutuksen määrää osaston tuloissa. Tulojen kehittymistä seurataan tarkasti vuoden 2014 alusta. Palvelujen kysynnän mahdollinen lisääntyminen on otettava huomioon resursoinnissa, jotta helsinkiläisten palvelujen saatavuus ei heikkene.

Osaston toimistot ovat terveysasemat ja sisätautien poliklinikka, päivystys, psykiatria- ja päihdepalvelut sekä suun terveydenhuolto.

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka -toimistoon kuuluu viisi jaosta: Etelän, idän, lännen ja pohjoisen terveysasemat sekä sisätautien poliklinikka. Terveysasemajaoksessa etelässä on viisi terveysasemaa, keskitetty ehkäisyneuvonta, haavavastaanotto, Tupakkaklinikka ja Terve Asunnoton -lääkäripalvelut, idässä kuusi terveysasemaa ja terveispysäkki, lännessä kuusi terveysasemaa, epidemiologinen toiminta sekä omahoitotarvikejakelu ja pohjoisessa kahdeksan terveysasemaa. Terveysasemat huolehtivat kiireellisestä ja kiireettömästä avosairaanhoidosta, siihen liittyvästä terveyden edistämisestä ja terveysneuvonnasta, seksuaali- ja lisääntymisterveyteen liittyvästä neuvonnasta, perusterveydenhuollon mielenterveys- ja päihdetyöstä ja opiskelijoiden sairaanhoidosta. Lisäksi terveysasemat vastaavat terveyskeskuslääkäreiden hoidossa olevien neuvola-asiakkaiden ja kotihoidon potilaiden lääkäripalveluista. Terveysasemat toimivat työparimallilla, jossa hoidon tarpeen arvion tekevät pääasiassa terveysaseman omahoitajat yhteistyössä lääkärin kanssa. Lääkäri-hoitaja työparin lisäksi terveysaseman moniammatilliseen hoitotiimiin kuuluvat psykiatrinen sairaanhoitaja, päihdetyöntekijä ja fysioterapeutti. Takaisinsoittomahdollisuuteen perustuva puhelinpalvelu on käytössä kaikilla asemilla. Sähköistä asiointia laajennetaan asteittain ja se korvaa jatkossa osan puhelinpalvelusta, laajentaen asiointimahdollisuuksia. Sisätautien poliklinikan kolme toimipistettä ovat Herttoniemi, Laakso ja Malmi,

jotka vähenevät kahteen Malmin uuden sairaalan käyttöönoton yhteydessä toukokuussa 2014. Poliklinikat tarjoavat terveydenhuoltolain mukaisia sisätautien vastaanotto- ja konsultaatiopalveluja. Toiminnan painopistealueita ovat diabetologia, gastroenterologia, kardiologia ja yleissisätaudit. Sisätautien poliklinikka vastaa myös jalkaterapia- ja ravitsemusterapiapalveluista sekä diabeetikkojen silmänpohjakuvauksista. Työnjako Helsingin kaupungin ja HUS:n erikoissairaanhoidon kesken on määritelty hoitoonohjauksen periaatteissa. Kaupunginhallitus päätti, että keskusta-alueen terveysaseman sijainti ja toiminnot päätetään vuoden 2014 aikana. Kaupunginhallitus päätti, että sosiaali- ja terveystalokunnalle tuodaan selvitys diabeteksen hoidon käytännöistä Helsingissä Helmikuun 2014 loppuun mennessä.

Päivystys -toimisto koostuu kolmesta jaoksesta, Haartmanin ja Malmin (Marian) päivystysyksiköistä sekä sosiaali- ja kriisipäivystyksestä. Haartmanin ja Malmin (Marian) päivystysyksiköt käsittävät perustason kirurgian, terveyskeskuspäivystyksen ja sisätautien päivystyksen sekä päivystystä tukevat sairaalaosastot. Haartmanin yksikköön hallinnollisesti kuuluva lasten ja nuorten päivystys toimii yhteistyössä HUS:in lasten ja nuorten sairaalan kanssa. Malmin päivystyksen uusi sairaala aloittaa toimintansa syyskuussa 2014, jolloin sen päivystyspoliklinikan paripaikkojen määrä lisääntyy 27:sta 36:een. Sosiaalipäivystyksen painopisteinä ovat kiireelliset sosiaalityön arvioinnit ja toimenpiteet erityisesti lastensuojelussa. Kriisipäivystykselle kuuluvat erityisesti akuutit traumaattiset kriisit ja psykososiaalisen tuen suuronnettomuusvalmius. Lisäksi sosiaali- ja kriisipäivystykseen kuuluvat rikosten ja riitojen sovittelu, poliisisosiaalityö ja päivystysten sosiaalityö.

Psykiatria- ja päihdepalvelut -toimisto koostuu seitsemästä jaoksesta: neljästä alueellisesta psykiatria- ja päihdekeskuksesta, psykiatrian ja päihdehuollon erityispalvelusta, psykiatrisesta sairaalahoidosta ja päivystyksestä sekä asumisen tuki -yksiköstä. Toimisto tuottaa helsinkiläisten aikuisten tarvitsemat päihdepalvelut ja keskeiset mielenterveyspalvelut mukaan lukien pääosa psykiatrisesta erikoissairaanhoidosta. Osa päihde- ja mielenterveyspalveluista tarjotaan terveysasemilla. Alueelliset psykiatria- ja päihdekeskukset ja niiden yhteydessä toimivat psykiatriset päiväosastot tarjoavat sekä kiireellisiä että kiireettömiä palveluja päihde- ja psykiatrisilla poliklinikoilla. Osa palveluista toimii matalan kynnyksen periaatteella, osa on läheteellistä erikoissairaanhoidoa. Psykiatriset sairaalaosastot on ryhmitelty psykoosilinjaan sekä mielialahäiriö- ja akuuttilinjaan, jotka muodostavat toiminnallisen kokonaisuuden psykiatrisen päivystyksen kanssa. Erityispalvelujen yksikkö palvelee mm. mielialahäiriöpotilaita, korvaushoitoarviopotilaita ja ympärivuorokautista vieroitusta tarvitsevia päihdepotilaita ja tarjoaa myös konsultaatioita, tehostettua avohoitoa ja päihdehuollon laitoskuntoutusta. Asumisen tuki -yksikkö vastaa tukea tarvitsevien asunnottomien sekä päihde- ja mielenterveysasiakkaiden tukiasumisesta, palveluasumisesta ja tehostetusta palveluasumisesta, jotka toteutetaan omana tai ostopalveluna. Psykiatria- ja päihdepalvelut tekee aktiivista yhteistyötä mielenterveys- ja päihdepalvelujen kokonaisuuteen kuuluvien HUS:n ja erilaisten ostopalvelujen tuottajien, perusterveydenhuollon sekä mielenterveys- ja päihdealan järjestöjen kanssa.

Suun terveydenhuollon toimisto jakautuu kahteen jaokseen: lähipalveluihin ja keskitettyihin palveluihin. Lähipalvelut vastaa hammaslääketieteellisten perushoitopalvelujen (ml. tavanomainen erikoishammaslääkäritasoinen oikomishoito ja yleisanestesiapalvelut) tuottamisesta helsinkiläisille sekä lainsäädännön edellyttämällä tavalla myös muiden kuntien asukkaille. Lähipalvelut on jakaantunut seitsemään hoitolaryhmään, jotka muodostuvat 32 hammashoitolasta, liikkuvasta suunhoitoyksiköstä (LIISU) sekä ajanvarausyksiköstä. Hoitolaryhmien sisällä suukirurgian, protetiikan ja hampaiston kiinnityskudossairauksien hoitoa on vastuutettu tietyille hammaslääkäreille, jotka ovat saaneet lisäkoulutusta tehtävään. Aikuisväestölle palvelut järjestetään asuinpaikasta riippumatta lähipalvelujen eri hammashoitoloissa tai ostopalveluna. Keskitettyihin palveluihin kuuluvat yliopistohammasklinikka, pääkaupunkiseudun ja Kirkkonummen Suun erikoishoidon yksikkö (PKS-Sehyk), päivystys (ml. Meilahden hammashoitola) sekä ostopalvelut. Helsingin kaupungin yliopistohammasklinikka vastaa Helsingin yliopiston ja HUS:n kanssa tehtyyn sopimukseen perustuen hammaslääkärien perusopetuksen kliinisen vaiheen opetuksesta. PKS-Sehyk vastaa pääkaupunkiseudun (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen) ja Kirkkonummen terveyskeskusten erikoishammaslääkäripalvelujen (pois lukien tavanomainen oikomishoito) tuottamisesta. Päivystysyksikkö vastaa suun terveydenhuollon keskitetyn päivystyksen järjestämisestä. Aikuisväestön päivystys järjestetään Ruskeasuon hammashoitolassa ja Haartmanin sairaalan hammashoitolassa. Ostopalveluyksikkö valmistelee palveluhankinnat sekä ohjaa ja seuraa ostopalvelutoimintaa. Ostopalveluita hankitaan yksityissektorilta sopimuksiin perustuvana palveluna. Potilaille tarjotaan myös palveluseleitä, joilla he voivat hankkia tarpeellisen hoidon listautuneilta yksityishammaslääkäreiltä.

2.2 Toiminnalliset muutokset

Terveys- ja päihdepalvelut -osaston käyttösuunnitelma sisältää kaupunginvaltuuston hyväksymän talousarvioraamin edellyttämät sopeuttamistoimenpiteet, yhteensä 5,8 milj. e vähennyksen verrattuna vuoden 2013 toteumaennusteeseen. Hyväksytyin talousarvion mukaan ”laitospaikkojen vähentämisellä ja avohoitopainotteisiin palveluihin siirtymällä saavutetaan 3,5 milj. euron suuruinen kustannusvaikutus. Asumispalvelujen prosessia tehostamalla uudessa kilpailutetussa palvelurakenteessa saavutetaan 1,1 milj. euron kustannusvaikutus. Terveys- ja päihdepalvelut -osastolla vähennetään ostopalveluja 1,2 milj. eurolla verrattuna vuoteen 2013.” Asumispalvelujen tarve on lisääntynyt vuoden 2013 aikana ja lisäksi kriisimajoituksen purkamisen vuoksi joudutaan lisäämään tuettua asumista. Tästä syystä asumispalvelujen sopeutus 1,1 milj. e ehdotetaan siirrettäväksi osastotason ostopalvelujen sopeutukseen, jotka näin ollen lisääntyvät 2,3 milj. e:oon. Kaupunginvaltuusto osoitti sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöön sosiaali- ja terveyslautakunnan talousarvioesityksen lisäksi 8,0 milj. euron lisämäärärahan, josta 5,6 milj. euroa kohdentamattomana. Terveys- ja päihdepalvelut -osaston talousarvioraami edellyttää palveluiden järjestämiseksi 1,8 milj. euron kohdentamista alla olevassa taulukossa kohdennettuihin toimintoihin, koska talousarvioesityksen jättämisen jälkeen osaston talousennuste on muuttunut sekä sisäisten että ulkoisten kulujen suhteen.

Sosiaali- ja terveyslautakunta teki 26.11.2013 päätöksen, jonka mukaan ns. paperittomille tarjotaan kiireellinen ja välttämätön sairaanhoito samaan hintaan kuin helsinkiläisille ja lisäksi kiireetön sairaanhoito ja neuvolapalvelut raskaana oleville naisille ja neuvolaikäisille lapsille. Muutoksen toiminnallisia ja kustannusvaikutuksia tulee päätöksen mukaan seurata tarkasti. Arvion mukaan suurimmat kustannusvaikutukset kohdistuvat erikoissairaanhoidon kustannuspaikalle. Mikäli vuoden aikana ei realisoidu merkittäviä vaatimaan erikoissairaanhoidon liittyviä kustannusriskejä, päätös voidaan toteuttaa pääosin talousarvioraamin puitteissa.

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka

Vuonna 2014 perusterveydenhuollon valinnan vapaus laajenee yli kuntarajojen. Henkilö voi valita perusterveydenhuollostaan vastaavan terveyskeskuksen ja terveyskeskuksen terveysaseman. Valinta koskee koko perusterveydenhuoltoa sisältäen kaikki terveydenhuoltolain 2. ja 3. luvun mukaiset palvelut. Tasa-arvoinen potilaiden valinnan vapauden toteuttaminen edellyttää toimintatavan muutoksia myös palvelujen tuottamisessa ja seuraamisessa. Potilaille on annettava informaatiota siitä, että kaikki Helsingin ja myös muiden kuntien terveysasemat ovat heidän valittavissaan. Hoidon laatu ja palvelukokemus ovat ohjaamassa potilaan valintoja, jolloin on perusteltua, että resurssit seuraavat potilaan mukana. Helsingissä on ollut käytössä resurssien tarkastelussa palveluiden käyttöön perustuva resurssien kohdennus, mikä toimii pohjana resurssien kohdentamiselle uudessa tilanteessa. Terveysasemien välisten resurssien kohdentaminen ei perustu aluekohtaisiin asukasmääriin vaan terveysasemalla hoidossa olevien potilaiden määrään. Potilas voi valita myös oman kuntansa ulkopuolelta erikoissairaanhoidon hoitopaikan yhteisymmärryksessä hoitavan lääkärin kanssa. Valinta koskee silloin hoitoprosessia. Sisätautien poliklinikat ovat valinnan piirissä, jolloin niiden toiminnassa huomioidaan muutostarpeet vastaavasti kuin terveysasemilla. Laajentuva valinnan vapaus edellyttää sekä sisäisten että ulkoisten muutosten tarkkaa seuranta. Valinnan vapauden laajentuminen voi merkitä asiakasmäärän kasvua tai vähenemistä, joilla molemmilla on vaikutusta ulkokuntalaskutukseen. Lisäksi valinnan vapaus voi vaikuttaa kysynnän muutoksiin eri terveysasemien välillä. Näin ollen myös kesken vuoden tulee olla mahdollisuus tarvittaessa voimavarojen muutoksiin. Tämä edellyttää resurssien johtamisen muutosta siten, että resurssien siirto ja joustava käyttö voidaan toteuttaa kysynnän mukaan, yhteistyössä henkilöstön kanssa. Potilaiden valintojen mukaan henkilöstöresurssien lisäksi myös tilaresursseja tulisi olla muutosalueilla mahdollista joustavasti lisätä ja/tai vähentää. Mikäli Helsingin terveysasemien ulkokuntakäyttö lisääntyy merkittävästi, menokehystä tulee voida tarvittaessa kasvattaa, jotta voidaan ottaa käyttöön lisäresursseja helsinkiläisten palvelujen turvaamiseksi. Vuoden 2014 aikana toimiston hoitama opioidikorvaushoito ja alkoholin avokatkat tullaan siirtämään takaisin päihdeyksiköihin. Tuottavuustavoitteeseen vastataan ensisijaisesti kehittämällä ja tehostamalla toimintakäytäntöjä. Toimistossa jatketaan akuuttivastanotto ja Nopsa -toimintamallien kehittämistä ja laajentamista. Tavoitteena on hoitoon pääsyn parantaminen, potilasohjauksen tehostuminen ja hoidon sujuvuus. Lisäksi voimavaroja voidaan näin suunnata paremmin myös kroonisten sairauksien ennaltaehkäisyyn ja hoitoon, parantaen siten pitkäaikaissairaiden potilaiden hoidon jatkuvuutta. Terveysasemien yhteistyötä

ja sujuvia hoitoketjuja kehitetään erityisesti sisätautien, psykiatria- ja päihdepalveluiden, fysiatrian, fysioterapian, muistipoliklinikan ja kotihoidon sekä päivystyksen kanssa. Työaikaa vapautetaan siirtämällä puheluita nopeampaan sähköiseen asiointiin. Sähköisen asiointin mahdollisuuksia lisätään ja monipuolistetaan myös kaksisuuntaiseen viestintään ja sähköisen terveystietokortin mahdolliseen käyttöön 40-v miesten Kundit kondikseen -terveystarkastuksissa. Potilasohjauksessa painopistealueina ovat ryhmätoiminnan lisääminen, potilaiden omahoidon tukeminen ja soveltuvien potilasryhmien omahoidon osuuden lisääminen. Tiedottamista parannetaan mm. seitsemällä terveystasemalla sekä idän kirjastoissa ja palvelukeskuksissa käyttöönotettavan Info-TV -projektin avulla.

Sisätautien poliklinikalla keskitetään toiminta kahteen toimipisteeseen Malmin ja Laakson sairaala-alueille, jolloin Herttoniemen toimipisteestä luovutaan. Toiminta kahdessa isommassa yksikössä mahdollistaa tehokkaamman prosessien johtamisen ja toiminnan yhtenäistämisen sekä tilojen käytön tehostamisen. Lisäksi Laakson ja Malmin sisätautien poliklinikoille kartoitetaan ja suunnitellaan vuonna 2014 aikana tyyppin 1 diabeetikoiden hoidon keskittäminen.

Päivystys

Päivystyksen suurin toiminnallinen muutos on syyskuussa 2014 tapahtuva uuden Malmin sairaalan käyttöönotto. Sen yhteydessä Haartmanin sairaalan sairaansijamäärä vähenee 118:sta 94:ään ja samanaikaisesti henkilöstöresurssia siirretään uuden Malmin laajenevalle päivystysalueelle. Päivystyksen sairaansijat vähenevät näin ollen 205:sta 181:ään. Uuden sairaalan käyttöönotosta aiheutuvan henkilöstön perehdytys- ja koulutustarpeen kustannukset ovat suunnitelman mukaan 0,3 milj. euroa. Suorahankintana aiemmin toteutetun, yksityiseltä palveluntuottajalta ostetun 10023-kotilääkäripalvelun uudelleen järjestely omana toimintana vähentää ostopalvelujen kustannuksia 0,45 milj. euroa ilman oman toiminnan menojen lisäystä. Ostopalveluja HUS:ista vähennetään ottamalla HUS-ostopalveluvakanssit omaan käyttöön akuuttilääketieteeseen erikoistuvia lääkäreitä varten. Hoito- ja palveluketjuja parannetaan yli toimisto- ja osastorajojen erityisesti sairaala-, kuntoutus- ja hoivaosaston sekä psykiatria- ja päihdepalvelut –toimiston kanssa. Toimisto- ja osastorajat ylittävälle jatkohoitoon pääsulle asetetaan mittarit ja tavoitetasot vuoden 2014 aikana. Yhteistyö yli osastorajojen tiivistyy myös Haartmanin ja Marian sairaaloihin perustettavien SKH-osaston kahden geriatrisen akuuttikuntoutusosaston toimintojen käynnistyessä. Jatkohoitoon pääsyn helpottuminen osasto- ja toimistorajat ylittävän yhteistyön kehittyessä mahdollistaa päivystystä tulevien vuodeosastojen sairaansijojen vähentämisen. Terveys- ja päihdepalveluissa otetaan käyttöön STM:n suositusten pohjalta laadittu yhtenäistetty hoidon tarpeen kiireellisyyden arvio, jonka avulla kohdennetaan ja varmistetaan päivystyshoidon saatavuus sitä tarvitseville. Vuoden 2014 aikana päivystyksen resursseja Malmin sairaalassa vahvistetaan integroimalla psykiatriasta ja päihdehuollon päivystystä somaattisen päivystyksen yhteyteen päivystysasetuksen vaatimusten mukaisesti ja keskittämällä vieroitushoitoa Malmin kampukselle. Tämä tulee jossain määrin eriyttämään Haartmanin ja Malmin päivystyssairaaloiden toimintamalleja.

Psykiatria- ja päihdepalvelut –toimisto

Psykiatria- ja päihdepalvelut -toimistossa jatkuu alueellisten psykiatria- ja päihdekeskusten integraatio. Vuoden 2014 aikana vahvistetaan yhtenäistä asiakaslähtöistä psykiatria- ja päihdekeskuksen toimintamallia, joka rakentuu Mieli 2009 -ohjelman toimeenpanolle. Tavoitteena on palvelurakenteen keventäminen vähentämällä psykiatriasta 30 sairaansijaa, lisäksi yksi osasto muutetaan viikko-osastoksi vuoden 2014 aikana. Samassa yhteydessä psykoosipotilaiden avohoitoa ja konsultaatiotoimintaa lisätään. Psykoosilinjan sairaalaosastojen profilointi jatkuu vuonna 2014. Päihdehuollossa laitospalveluista vähenee 20 asiakaspaikkaa ensisijaisesti ostopalveluista luopumalla, kun suunnitelma Malmin sairaalaan perustettavasta vieroitushoito-osastosta toteutuu. Laitospaikkojen vähentäminen edellyttää riittävää avohoito- ja asumispalvelujen vahvistamista, jotta asianmukainen psykiatrinen ja päihdehoito voidaan tarjota kaikille sitä tarvitseville. Suunnitelma avohoitoa vahvistamisesta esitetään sosiaali- ja terveystieteiden laitospaikkojen vähentämisestä päätettäessä. Psykiatrian laitoshoidon vähennettäessä henkilöstö siirtyy osin intensiiviseen avohoitoon. Päihdehuollon laitosrakennemuutos ja uuden akuuttivieroitusosaston avaaminen edellyttävät henkilöstövoimavarojen kohdentamista ja henkilöstön täydennyskouluttamista. Avovieroitus ja korvaushoito siirtyvät terveystasemilta psykiatria- ja päihdekeskuksiin. Korvaushoidon kokonaisuus, mukaan lukien ostopalvelut, arvioidaan uudelleen. Avohoitotoiminnan tilojen riittävyys otetaan huomioon palvelurakennetta kevennettäessä ja avohoitopalveluja lisättäessä. Pohjoisen psykiatria- ja

päihdekeskuksen tilat yhdistetään. Päiväsairaaloiden osalta selvitetään profiloituminen, toimintamallit ja aukioloajat. Kaupungin ja A-klinikkasäätiön nuorisoasemien yhdistämisestä aikaansaatuva uusi nuorisoasematoiminta käynnistyy erityispalvelujen yksikössä. Toimintamallia vakiinnutetaan yhteistyössä perhe- ja sosiaalipalvelut -osaston nuorten palvelujen sekä muiden mielenterveys- ja päihdehoitoyksiköiden kanssa. Ulkopuolisten vuokralääkäreiden ostoista luovutaan vuoden 2013 lopussa. Vuonna 2014 valmistaudutaan päivystysasetuksen voimaantuloon siten, että psykiatrian ja päihdepalveluiden päivystyksellisiä toimintoja siirretään Malmin sairaalan yhteyteen. Samassa yhteydessä järjestellään Auroran sairaalan psykiatrian päivystyksen sekä psykiatria- ja päihdekeskusten akuuttitoimintojen resursseja tarkoituksenmukaisemmaksi kokonaisuudeksi. Sairaaloiminnassa jatketaan eri potilasryhmiä palvelevien osastojen toiminnan kehittämistä. Toimisto varautuu vuoden 2014 alussa voimaan tulevaan hoitopaikan valinnanvapauteen. Kaupungin sisäiseen potilaiden ja asiakkaiden hakeutumiseen eri yksiköihin voidaan tarvittaessa sopeutua resurssien siirroilla, mutta ulkopaikkakunnilta mahdollisesti tulevasta potilaista ja asiakkaista johtuvaan resurssitarpeeseen on vaikeampi nopeilla toimenpiteillä vastata. Kriisimajoituksen vuonna 2013 lisääntyneen käytön vuoksi sovitaan vuoden 2014 aikana yhteisestä prosessista kiinteistöviraston ja perhe- ja sosiaalipalvelut – osaston kanssa. Samassa yhteydessä tehostetaan Hietaniemenkadun asumispalveluyksikön toimintaa osana kriisimajoitusprosessia.

Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollon keskitetty ajanvaraus siirtyy 1.1.2014 lähtien osaksi lähipalvelujen toimintaa. Tämä selkiyttää johtamista mm. potilasohjauksen ja ajanvarauksen hallinnan suhteen sekä mahdollistaa hoitohenkilökunnan esimiesten alaisuuksien tasaamisen. Hoitotakuumääräajoissa pysyminen edellyttää vuonna 2014 tarkkaa lisätöiden ja palvelusetelien käytön hallintaa, etenkin kun palvelujen kysyntä on selvästi lisääntynyt vuoden 2013 aikana. Sosiaali- ja terveystieteiden päätöksen mukaan vuoden 2014 alusta lähtien palveluseteli on vakinaisesti yksi suun terveydenhuollon palvelujen järjestämistapa. Nykyisten palvelusetelimuotojen (kokonaishoito ja ensiavun jatkohoito) rinnalle otetaan vuonna 2014 uusi palveluseteli hampaan tai hampaassa olevan paikan lohkeaman hoitokokonaisuudelle. Palvelusetelille otetaan käyttöön toimenpidekohtainen omavastuukatto, jotta palvelusetelitoiminnassa potilaan maksettavaksi jäävä omavastuuosuus ei olisi suurempi kuin omavastuu Kela-korvauksen jälkeen, mikäli toimenpide olisi tehty yksityishammaslääkärillä. Vuoden 2014 alusta lähtien palvelusetelin arvo on toimenpidekohtainen nettokustannus, jota alennetaan 20 % (aiemmin 10 %). Palvelusetelin arvon muutoksen kustannussäästön arvioidaan olevan vuoden 2013 volyymilla laskettuna n. 0,3 milj. e. Määräaikaiseen asetusmuutokseen perustunut suun terveydenhuollon yhteistyöhanke ei jatku enää vuonna 2014. Kilpailutettu suun terveydenhuollon kiireettömän hoidon palveluhankinta puolittuu vuonna 2014. Tästä saadaan arviolta 0,8 milj. euron kustannussäästö verrattuna vuoteen 2013. Ympäri vuorokautisen hammaslääkäripäivystyksen suunnittelu HUS-alueella käynnistetään vuoden 2014 aikana, mikäli PKS-sosteri hyväksyy asiasta tehdyn esityksen ja maan hallituksen kestävyysvajeen vähentämisen toimintaohjelmassa ei poisteta suun terveydenhuollon ympärivuorokautista päivystystä. Terveydenhuoltolain mukainen laajennettu valinnanvapaus tulee voimaan vuoden 2014 alusta. Suun terveydenhuollon palvelut valitaan yhdessä terveystieteiden ja terveysaseman kanssa. Valinnanvapauden toteutumisen seurauksia arvioidaan yhdessä terveysasemien kanssa.

Yhteenveto käyttösuunnitelmaan sisältyvien muutosten euromääräisistä vaikutuksista:

Kaupunginvaltuuston hyväksymän talousarvioraamin mukaiset sopeuttamistoimenpiteet (milj. e):

-Laitospaikkojen vähentäminen ja avohoitopainotteisuuteen siirtyminen	
- Auroran sairaala 30 ss vähennys + 1 osasto viikko-osastoksi	-2,8
- Päihdehuollon ostettava laitospaikka 20 ss	-1,5
- Päivystyksen 24 ss vähennys	-2,5
-Lisäys avohoitoon	
- Psykiatria ja päihdekeskukset, avohoidon vahvistaminen	+1,0
- Malmin päivystyspoliklinikan laajennus	+2,3
Nettovaikutus	-3,5
-Asumispalvelujen rakennemuutos, menot 2013, asumisvuorokaudet ja asiakkaat lisääntyvät	-0,0
-Ostopalvelujen vähentäminen	
- Suun terveydenhuollon ruuhkanpurkupalvelujen puolitus	-0,8

- Suun terveydenhuollon palvelusetelitoiminnan vähentäminen	-0,3
- 10023 lääkärikäynnit	-0,4
- Päihdehuollon laitostuntoutus	-0,4
- Päihdehuollon avohoidon ostopalvelut	-0,4
Nettovaikutus	-2,3
YHTEENSÄ	-5,8

Terveys- ja päihdepalvelujen osuus kaupunginhallituksen kohdentamattomasta lisämäärärahasta:

-Päihteiden käyttäjien terveysneuvonnan tason säilyttäminen	+0,3
-HIV-erityispalvelujen tason ylläpito	+0,4
-Haavavastaanoton konsultaatiot	+0,3
-Henkilökunnan koulutuksen ja työnohjauksen tason turvaaminen	+0,3
-Haartmanin ja Malmin neurologiset konsultaatiot	+0,2
-Mielensterveystalon nettiterapiat	+0,3
YHTEENSÄ	+1,8

2.3 Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla

Palvelukulttuuri uudistuu

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka lisäävät sähköistä asiointia ja ottavat käyttöön itse tehtävän sähköisen terveystarkastuksen. Info-TV-hanketta laajennetaan seitsemälle terveysasemalle ja kirjastoihin. Päivystyksessä otetaan käyttöön välitön moniammatillinen arviointi, kun psykiatrian ja päihdepalveluiden integrointi somaattiseen päivystykseen on toteutunut. Psykiatriassa ja päihdepalveluissa palvelukulttuuria uudistetaan Mieli 2009 toimintaohjelman mukaisesti mielensterveys- ja päihdepalveluja integroimalla. Suun terveydenhuollossa pyritään kohdentamaan palveluja eniten tarvitseville ja ohjaamaan heitä myös muihin tarpeen mukaisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Palvelukulttuurin uudistamiseksi käynnistetään osastotason valmennusohjelma, jossa hyödynnetään brändiosaamista.

Väestön terveys- ja hyvinvointierot kaventuvat

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka jatkavat hallintorajat ylittävän lihavuusohjelman toteuttamista. Päivystyksessä mallinnetaan päihde- ja mielensterveystilanteiden varhainen tunnistaminen ja hoitoonohjaus. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä jatketaan nuorten ongelma- ja rikoskierteen ennaltaehkäisyä yhdessä poliisin kanssa vahvistaen ja yhdistäen omia resursseja Ankkuri-hankkeesta ja nuorisoryhmästä. Psykiatria- ja päihdepalvelut –osasto kehittää yhdessä perhe- ja sosiaalipalvelut – osaston kanssa lastensuojelun asiakasperheiden vanhempien konsultaatioita. Avohoito-, asumis- ja kuntoutuspalveluiden kohdentamisessa huomioidaan asunnottomat, työttömät ja syrjäytyneet tai syrjäytymisvaarassa olevat. Suun terveydenhuollossa tehostetaan edelleen mini-interventioiden käyttöä tupakoinnin, nuuskan käytön ja alkoholin suurkulutuksen vähentämiseksi. Liikkuvan suunhoitoyksikön (LIISU) toiminnalla vähennetään palvelujen käytön esteitä ja kohdennetaan terveydenedistämistä valituille ryhmille (leikki- ja skeittipuistot). Meilahden hammashoitolassa aloitetaan potilaslähtöinen tiimivastaanottomalli, johon ohjataan päivystyksestä suuren hoidon tarpeen potilaita, joilla on hoitamaton suu, aikaisemmat hoitajaksot jääneet kesken tai hoitohistoriassa vain ensiapukäyntejä. Tavoitteena on hoitaa potilaan suu vapaaksi infektioista. Hoitolan toiminnan suunnittelussa käytetään hyväksi palvelumuotoilun menetelmiä.

Integroidut palvelut ja hoito

Terveysasemilla kehitetään ikääntyneiden palveluohjausta Tukevasti kotona -hankkeen avulla, kehitetään yksikkörajojen yli menevää psykiatristen potilaiden hoitoketjua, lisätään jalkautuvia ryhmäkonsultaatioita, tiivistetään päivystystyöryhmän työskentelyä ja luodaan nivelrikkopotilaiden hoitomalli. Päivystys valmistelee yhdessä psykiatria- ja päihdepalvelut –toimiston kanssa Malmin sairaalaan päivystysasetuksen mukaisesti integroidun päivystyskokonaisuuden vuoden 2014 aikana. Päihde- ja mielensterveyskeskusten toimintamallin yhtenäistämistä jatketaan Mieli 2009 toimintaohjelman

mukaisesti. Toimintamalliin kuuluu erityisen suuren palvelutarpeen potilaiden ja asiakkaiden tunnistaminen, aktiivinen palveluohjaus ja –suunnittelu sekä hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisen seuranta. Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden osasto osallistuu aktiivisesti HUS psykiatrian muutosohjelmaan ja HYKS psykiatrian osaamiskeskuksen suunnitteluun. Vuoden 2014 aikana selvitetään ulkoisten palvelutuottajien integroitujen palvelumallien (esim. Vamos ja HIV-erityispalvelut) laajempia käyttöönottomahdollisuuksia omassa palvelutuotannossa. Suun terveydenhuolto on mukana Tukevasti kotona -hankkeessa. Hankkeen tavoitteena on tukea ikääntyneiden henkilöiden toimintakykyä mm. nivomalla suun terveydenhuollon palvelut kiinteäksi osaksi muita iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluja. Suun terveydenhuolto suunnittelee yhdessä psykiatria- ja päihdepalvelutoimiston asiantuntijoiden kanssa mielenterveys- ja päihdepotilaan suun terveydenhoidon hoitoon pääsyn prosessia. Mielenterveys- ja päihdepotilaille suunniteltujen tilaisuuksien ja tapahtumien aikana järjestetään myös suun terveyden edistämistilaisuuksia.

Palvelurakenne kevenee

Terveysasemilla ja sisätautien poliklinikalla lisätään ryhmävastaanottoja, sähköistä asiointia ja omahoitoa. Päivystyksen sairaansijoja vähennetään ja päivystyksen etulinjan resursseja lisätään. Psykiatria- ja päihdepalveluissa vähennetään ympärivuorokautisen hoidon paikkoja. Osastotasolla ympärivuorokautisen hoidon paikat vähenevät vuoden 2014 aikana 75:lla. Myös psykiatrian erikoissairaanhoidon ostoissa HUS-sairaaloista vähennetään vuodeosastopalvelujen käyttöä noin 10 paikalla. Suun terveydenhuollon hoitohenkilökunta käy säännöllisesti pitkäaikaislaitoksissa ja palvelukeskuksissa ohjaamassa niiden henkilökuntaa potilaiden suun hoidossa tavoitteena vähentää suun terveydenhuollon palveluiden tarvetta.

Palvelujen saatavuus ja tuottavuus paranevat

Terveysasemilla ja sisätautien poliklinikalla pyritään vastaamaan palvelutarpeeseen mahdollisimman kevyellä palvelulla mukaan lukien sähköiset palvelut ja käyntejä korvaavat hoitopuhelut. Tällä toimintatavalla voidaan samalla resurssilla hoitaa enemmän potilaita ilman odotusaikojen pitkittymistä. Päivystyksen sairaansijojen käytön tuottavuutta parannetaan huolehtimalla siitä, että jatkohoidon odotusajat lyhenevät. Psykiatria- ja päihdepalvelujen saatavuutta parannetaan sähköisillä asiointipalveluilla ja Mielenterveystalo –portaalilla, johon liittyy nettiiterapioiden käyttöönoton mahdollisuus. Psykiatria- ja päihdekeskusten integroitu hoitomalli takaa oikea-aikaisen ja tarpeen mukaan matalan kynnyksen moniammatillisen hoitoarvion. Suun terveydenhuollossa kartoitetaan ja arvioidaan vältettävissä olevien uusintakäyntien ja -toimenpiteiden määrää. Uusintakäyntiseurannan tarkoituksena on saada tietoa vältettävissä olevista käynneistä ja sitä kautta vähentää turhia käyntejä.

Vetovoimaiset työyhteisöt

Työyhteisön vetovoimaisuudesta huolehditaan osastotasoisella yhtenäisellä koulutus-, perehdytys ja esimiestyön kehittämisohjelmalla, joka integroidaan osaston palvelukulttuurin uudistamiseen. Päivystyksessä aloitetaan akuuttilääketieteen erikoistumiskoulutus. Päihdelääketieteen erityispätevyyden tarpeet huomioidaan psykiatrian erikoistumishjelmassa. Hammaslääkäreiden ja erikoishammaslääkäreiden koulutusta kehitetään yhdessä Helsingin Yliopiston kanssa. Hoitohenkilökunnan työnkiertoa ja osaamisen kehittämistä parhaiten käytäntöjen jakamiseksi kehitetään. Uusista psykiatria- ja päihdekeskuksista luodaan rekrytoinnin näkökulmasta houkuttelevia uudenlaisia toimintamalleja käyttöönottavia työyhteisöjä. Terveysasemilla jatketaan aktiivista yleislääketieteen erikoistumiskoulutuksen tukemista.

3. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osasto

3.1 Yleiskuvaus osaston toiminnasta

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osasto vastaa suuresta osasta iäkkäiden ja toimintakyvyltään alentuneiden monisairaiden kaupunkilaisten sosiaali- ja terveyspalveluista ja palveluketjuista. Osastossa on seitsemän toimistoa: selvitys-, arviointi- ja sijoitus, etelän, idän, lännen ja pohjoisen palvelualue, kaupunginsairaala sekä kuntoutuksen osaamiskeskus. Osaston vakanssimäärä on noin 5569.

Osaston tulosbudjetin kulut ovat 580,6 milj. e ja tulot 111,6 milj. e.

Selvitys-, arviointi- ja sijoitus

Selvitys-, arviointi- ja sijoitus –toimisto vastaa iäkkäiden ja toimintakyvyltään alentuneiden monisairaiden SAS (Selvitys-, Arviointi- ja Sijoitus) -toiminnasta kaupunkitasoisesti. Yksikköön kuuluu myös potilasvirtoja ohjaava hoitokoordinaatiotoiminta. Toimisto vastaa lisäksi kaikista iäkkäiden ja toimintakyvyltään alentuneiden monisairaiden ympärivuorokautisen hoidon sekä sairaalatoiminnan ostopalveluista.

Etelän, idän, lännen ja pohjoisen palvelualueet

Neljä palvelualueetta huolehtivat alueellisen palvelun kokonaisuudesta. Palvelualueilla keskitytään erityisesti kotona asumista tukevien palvelujen saumattomaan yhteistoimintaan.

Palvelukeskustoiminta tarjoaa tukea omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen eläkeläisille ja työttömille.

Sosiaali- ja lähityössä sosiaalialan henkilöstö tukee ikääntyneiden elämänhallintaa sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön keinoin. Kotona asuville järjestetään päivätoimintaa ja lyhytaikaishoitoa. Omaishoidon tuki on yksi palvelumuotovaihtoehto, joka koostuu hoitopalkkiosta sekä palveluista ja tukitoimenpiteistä, kuten omaishoidon toimintakeskusten toiminnasta, kotiaavustajapalvelusta ja sijaisomaishoidosta.

Kotihoidon perustehtävänä on järjestää iäkkäiden, toipilaiden, monisairaiden ja vammaisten terveydentilan ja toimintakyvyn tuki ja sairauksien hoito sekä palvelut niin, että eläminen kotona on turvallisesti mahdollista. Kotihoito vastaa myös kotihoidon tukipalvelujen järjestämisestä pääasiallisesti ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajilta.

Monipuolisissa palvelukeskuksissa ja palvelutaloissa järjestetään ympärivuoro-kautista hoitoa joko lyhytaikaisena tai pitkäaikaisena hoitona. Arviointi- ja kuntoutusyksiköissä toteutetaan sekä sairaalajakson jälkeistä että kotoa tulevien asiakkaiden kuntoutusta ja toimintakyvyn tukemista. Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoidon asiakkaat ovat pääasiassa muistisairaita tai monisairaita, joiden kotona asuminen ei ole enää mahdollista.

Toimintakyvyltään alentuneiden monisairaiden palveluasuminen ja päivätoiminta järjestetään omissa yksiköissään, mutta verkostoituneena muiden palvelujen kanssa. Myös muistisairaiden päivätoiminta nuorille, ennen eläkeikää sairastuneille, järjestetään omissa ryhmissään.

Kaupunginsairaala

Kaupunginsairaalassa on kuusi jaosta: palvelualueiden lääkäripalvelut, Herttoniemen, Malmin, Laakson ja Suursuon sairaalat sekä kotisairaala, jossa toimii viisi alueellista yksikköä.

Kaupunginsairaalan sairaalaosastot tarjoavat geriatria ja muuta akuuttihoitoa ja kuntoutusta sekä palliatiivista hoitoa. Sairaalaosastoilla on myös muun muassa haavahoitojen, infektioiden, päihdesairauksien, sisätautien ja vanhuspsykiatrien sairauksien erityisosaamista. Kotisairaala tarjoaa sairaalatasoista palliatiivista sekä infektioiden hoitoa koteihin ja muuhun asumiseen. Lisäksi kaupunginsairaala järjestää palvelualueiden lääkäripalvelut omana toimintana kotihoitoon, arviointi- ja kuntoutusyksiköihin ja omiin ympärivuorokautisen hoidon yksiköihin sekä ostopalveluna tehostetun palveluasumisen ostopalveluyksiköihin.

Kuntoutuksen osaamiskeskus

Kuntoutuksen osaamiskeskuksessa on kuusi jaosta: neurologinen poliklinikka ja kuntoutustoiminta, traumakuntoutus, fysiatrian poliklinikka, kuntoutussuunnittelu ja apuvälinepalvelut, fysioterapiapalvelut ja toimintaterapiapalvelut.

Kuntoutuksen osaamiskeskuksen tehtävänä on tuottaa akuuttia jatkohoitoa ja kuntoutusta neurologiaan ja traumakuntoutukseen profiloituneilla sairaalaosastoilla sekä tuottaa neurologian, fysiatrian ja muistisairauksien polikliinisiä tutkimus-, hoito- ja kuntoutuspalveluita. Sairaalaosastojen tehtävänä on

antaa sairaalatasoisia hoito- ja kuntoutuspalveluja helsinkiläisille neurologisille ja traumatologisille potilaille. Kuntoutuksen osaamiskeskus vastaa lisäksi koko sosiaali- ja terveystieteiden sairauslääkinnällisestä kuntoutuksesta, apuvälinepalveluista ja rintamaveteraanien kuntoutuksesta.

Neurologian poliklinikan tehtävänä on 65 vuotta täyttäneiden helsinkiläisten neurologinen tutkimus ja hoito, alle 75-vuotiaiden muistisairaiden potilaiden tutkimus ja hoito, neurologinen kuntoutus sekä kaupungin sairaaloiden ja muiden ympärivuorokautisten yksiköiden neurologiset konsultaatiot.

Muistipoliklinikalla tehdään 75 vuotta täyttäneiden muistisairaiden diagnostisia selvittelyjä, arvioidaan hoitomahdollisuudet sekä kartoitetaan tukitoimenpiteiden tarve.

Fysiatrian poliklinikalla diagnosoidaan ja hoidetaan erityisesti tuki- ja liikuntaelimestön ei-tulehduksellisia kudosvaurioita ja toimintahäiriöitä.

Kuntoutuspoliklinikka tarjoaa polikliinisiä palveluja toimintakyvyn ja elämänhallinnan parantamiseksi. Toiminta palvelee aivohalvauksesta ja aivovammasta toipuvia sekä muita vamman tai pitkäaikaisen sairauden vuoksi kuntoutuksen tarpeessa olevia potilaita.

3.2 Toiminnalliset muutokset

Osaston käyttösuunnitelma sisältää kaupunginvaltuuston hyväksymän talousarvioraamin edellyttämät sopeuttamistoimenpiteet, yhteensä 6,0 milj. e vähennyksen verrattuna vuoden 2013 toteumaennusteeseen.

Helsingissä ympärivuorokautisen hoidon suhteellinen osuus iäkkäiden palveluista on muita kuntia suurempi. Palvelurakenteen muutosta jatketaan, ja kevyempien palvelujen osuus nousee. Käyttöasteet optimoidaan ympärivuorokautisissa palveluissa ja päivätoiminnassa. Välittömän asiakastyöajan osuus nousee määritellyissä palveluissa. Kotihoidossa toiminnanohjausjärjestelmän käyttö vakiintuu kaikilla alueilla. Virtuaalihoidon piirissä olevien kotihoidon asiakkaiden määrä kasvaa. Suoritteiden määrä kasvaa keskimäärin kustannustason nousua enemmän. Yksikkökustannukset alenevat tai nousevat yleistä kustannustason nousua hitaammin. Palvelurakenteen keventäminen ja tuottavuustoimenpiteet vähentävät kustannuksia 3,0 milj. e.

Palvelusetelin osuutta palveluasumisen järjestämistapana nostetaan niin, että tehostetun palveluasumisen palvelusetelin käyttäjien määrä kasvaa 100:lla ostopalvelun asemasta. Tavoitteena on ottaa myös uusia palveluja palvelusetelivaihtoehdon piiriin. Palvelusetelin osuuden nostaminen palveluasumisen järjestämistapana vähentää kustannuksia 1,5 milj. e.

Helsingissä myös sairaalapaikkojen suhteellinen määrä on muita kuntia suurempi. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen käytössä olevia (mukaan lukien Oulunkylän kuntoutussairaala) sekä Terveys- ja päihdepalvelujen somaattisia sairaalapaikkoja vähennetään asteittain yhteensä vähintään 50:llä vuoden 2014 aikana. Somaattisten sairaalapaikkojen vähentäminen ja osan voimavaroista siirtäminen kotona asumista tukeviin palveluihin vähentää kustannuksia 1,5 milj. e.

Kaupunginvaltuusto osoitti sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen käyttöön sosiaali- ja terveystieteiden talousarvioesityksen lisäksi 8,0 milj. euron lisämäärärahan, josta 5,6 milj. e kohdentamattomana. Kohdentamattomasta 5,6 milj. euron lisämäärärahasta kohdennetaan 1,2 milj. euroa kotihoidon asiakkaiden koneellisen lääkkeiden annosjakelun kustannusten korvaamiseen 1.1.2014 alkaen sosiaali- ja terveystieteiden 17.12.2013 tekemän päätöksen mukaisesti. Lisäksi kohdentamattomasta lisämäärärahasta kohdennetaan 0,6 milj. euroa kotihoidon vahvistamiseen ja erityisesti sairaanhoitajien ja terveydenhoitajien osuuden lisäämiseen.

Sairaala- kuntoutus- ja hoivapalvelut -osastolla palvelujen kysyntä tulee kasvamaan väestön ikääntyessä ja palvelutarpeiden kasautuessa myöhäisempään ikään. Kaupunkilaisten valinnan vapauden ja osallisuuden lisääntyminen edellyttävät monimuotoisia ja vaihtoehtoisia palvelujen järjestämistapoja.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (niin sanottu vanhustalvelulaki) on tullut voimaan pääosin 1.7.2013, ja osa lain pykälistä tulee vielä voimaan asteittain vuosien 2014–2015 aikana. Vanhustalvelulain mukaan kunnan tulee laatia suunnitelma toimenpiteistään ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. Suunnittelussa on painotettava kotona asumista ja kuntoutusta edistäviä toimenpiteitä. Sosiaali- ja terveysvirasto osallistuu vuoden 2014 aikana laadittavan kaupunkitasoisen suunnitelman valmisteluun. Laki oikeuttaa kaikki palveluiden tarpeessa olevat saamaan kiireettömätkin palvelut viimeistään 3 kk:n kuluessa palvelutarpeen toteutamisesta. Laki sisältää myös henkilöstön määrää ja laatua koskevia veloitteita. Vuoden 2014 aikana voimaan tulevat niin sanotun vanhustalvelulain veloitteet toteutetaan ja aloitetaan valmistelu vuoden 2015 veloitteiden varautumiseen. Omissa toimintayksiköissä laaditaan omavalvontasuunnitelmat.

Lainsäädännön muutosten lisäksi toiminnassa huomioidaan vuonna 2013 uudistetun ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen linjaukset. Samoin omaishoitoa kehitetään valtakunnallisen omaishoidon kehittämistyöryhmän suositusten ja mahdollisten lainsäädännön muutosten pohjalta omaishoidon lisäämiseksi ja omaishoitoperheiden jaksamisen tukemiseksi.

Toiminnan painopistettä ja voimavaroja siirretään edelleen aiempaa enemmän kotona asumisen tukemiseen, ja kotona asuvien osuus 75 vuotta täyttäneistä nousee. Iäkkäiden pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoidon paikkojen määrää suhteessa iäkkäiden määrään pienennetään, palveluasumisen osuutta paikoista lisätään ja laitoshoidon osuutta vähennetään asteittain sekä omassa toiminnassa että ostopalveluissa. Palvelurakenteen keventäminen toteutetaan turvaten samalla hoitoketjujen sujuvuus ja riittävä palveluasumispaikkojen määrä. Koskelan monipuolisesta palvelukeskuksesta vähennetään laitoshoidon 20 hoitopaikkaa, ja vapautuvilla voimavaroilla aloitetaan palvelukeskustoiminta. Näiden lisäksi vähennetään omasta toiminnasta ja ostopalveluista yhteensä 40 hoitopaikkaa palvelurakenteen keventämiseksi. Suunnitelma palveluasumispaikkojen lisäyksistä esitetään sosiaali- ja terveyslautakunnalle ympärivuorokautisen hoidon paikkojen vähentämisestä päätettäessä.

Lyhytaikaisessa sairaalahoidossa ja kuntoutuksessa eri toimijoiden roolit ja työnjako sekä potilasohjaus selkiytetään sekä oman toiminnan että ostopalvelujen (kuten Oulunkylän kuntoutussairaala ja Terhokoti) osalta. Kaikkea kaupungin järjestämää somaattista sairaalatoimintaa tarkastellaan yhtenä kokonaisuutena. Sairaalaosastoilla hoitajakset lyhenevät ja kotiutumisasaste ja päätyneiden hoitajakset määrä nousevat sairaansijojen määrän vähenemisestä huolimatta. Hoitoketjujen sujuvoiduttua sairaalapaikkoja vähennetään asteittain, ja vapautuvia voimavaroja kohdennetaan muihin kotona asumista tukeviin palveluihin.

Malmin uuden päivystyssairaalan käynnistyessä aloitetaan Herttoniemen sairaalan kiinteistöstä luopuminen asteittain. Somaattisia sairaalaosastopaikkoja on jo marraskuusta 2013 alkaen vähennetty Herttoniemen sairaalasta 25 sairaansijaa. Lisäksi Herttoniemen ja Malmin sairaaloista vähennetään molemmista vuoden 2014 aikana yksi sairaalaosasto eli yhteensä 50 sairaansijaa, sekä muusta sairaalatoiminnasta 15 sairaansijaa. Nykyisten sairaansijojen vähentämisestä vapautuvilla voimavaroilla lisätään geriatrasta akuuttisairaalahoidon päivystävien yksiköiden yhteydessä. Haartmanin ja Malmin päivystyssairaaloihin perustetaan molempiin yksi geriatrinen akuuttiosasto, yhteensä 50 sairaansijaa, joiden toiminta suunnitellaan tiiviissä yhteistyössä terveys- ja päihdepalvelujen kanssa. Osaston somaattisten sairaansijojen määrä pienenee siis yhteensä 40:llä.

Oulunkylän kuntoutussairaalan tuottaman jatkohoidon määrää lisätään niin, että ostettavien paikkojen määrä nousee 30:stä 45:een paikkaan.

Suursuon sairaalan saattohoito-osaston toiminnan vakiinnuttua Terhokodin paikkojen käyttö kohdennetaan HYKS-alueen saattohoitotyöryhmän suositusten mukaisesti ainoastaan erityistason saattohoitoa tarvitseville.

Kotihoitoa vahvistetaan. Kotihoidossa käyntien määrä kasvaa, ja kotihoito kohdentuu runsaammin tukea tarvitseviin. Osa kotihoidon asiakkaiden käynneistä siirretään virtuaalihoitokäynneiksi, jotka määritellään tuotteiksi ja suunnitellaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tavoitteena on lisätä virtuaalihoitokäyntien piirissä olevien asiakkaiden määrää 100 asiakkaaseen. Virtuaalihoito liitetään Palmian tuottamaan kuvalliseen turvaphelinpalveluun. Virtuaalihoitokäynteihin suunnitellaan yhdistettäväksi interaktiivinen

hyvinvointi –TV turvaamaan ikääntyneiden omatoimista terveytensä ja toimintakyvyn ylläpitämistä. Integroinnissa käytetään hyväksi Kustaankartanon monipuolisessa palvelukeskuksessa toteutetun IIITA (Interaktiivisuudesta Itsenäisyyttä ja Toimintakykyä Arkeen) –palvelun kokemuksia.

Osaston sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen kokonaisuus arvioidaan ja järjestetään asiakastyön kannalta optimaalisella tavalla.

Omaishoidon tuen käyttöä yhtenä hoivavaihtoehtona vahvistetaan edelleen kiinnittäen huomiota omaishoitoperheiden palvelujen yksilöllisyyteen ja omaishoitajien jaksamisen tukemiseen.

Palvelukeskustoiminnalle osana monipuolisten palvelukeskusten verkostoa laaditaan kehittämissuunnitelma, jossa huomioidaan alueelliset, demografiset ja sosioekonomiset tarpeet.

lääkäiden päivätoiminnan ostopalvelut kilpailutetaan. Siihen liittyen tarkistetaan päivätoiminnan sisältö ja kriteerit osana kotona asumisen tukemista.

Ympäri vuorokautisen lyhytaikaishoidon palvelukokonaisuus kuvataan.

Puistolalan palvelutalo toimii kesällä 2013 valmistuneen perussparannuksen myötä kokovuotisena.

Toimintakyvyltään alentuneille monisairaille tarkoitettu Siltämäen palvelukodin uudisrakennus otetaan käyttöön.

Kaupunginsairaalan palvelualueiden lääkäripalvelut kohdennetaan kotihoitoon, arviointi- ja kuntoutustoimintaan sekä omaan ympärivuorokautiseen hoitoon.

Muistisairaiden palveluja vahvistetaan. Muistipoliklinikkatoiminta keskitetään Laakson sairaalan alueelle, muistipoliklinikan ja neurologian poliklinikan toimintakäytäntöjä yhtenäistetään ja poliklinikoilla aloitetaan itsenäinen hoitajavastaanotto toiminta. Muistipoliklinikan koordinoimana tiivistetään muistikoordinaattoriverkoston toimintaa ja tarkennetaan tehtävänkuvia ja toimintakäytäntöjä. Muistisairaille ja heidän puolisoilleen järjestetään uutena toimintana Omahoitovalmennusryhmäkuntoutusta, joka toteutetaan muistipoliklinikan ja monipuolisten palvelukeskusten yhteistyönä.

Kuntoutuksen osaamiskeskuksen fysio- ja toimintaterapiaa kohdennetaan lisääntyvästi avopalveluihin. Kotikuntoutuksen toimintamalli kuvataan.

Apuvälinepalveluissa uudistetaan apuvälineiden luovutusperusteet ja osallistutaan HUS-alueen saatavuusperusteiden valmisteluun.

Lasten kuntoutustyöryhmätoiminnassa selkiytetään lasten kuntoutusvastuut yhdessä muiden ydintoiminnan osastojen kanssa. Lasten toimintaterapia keskitetään kuntoutuksen osaamiskeskukseen, ja ostopalveluista siirretään voimavaroja vahvistamaan omaa toimintaa. Sydänkuntoutusohjaus siirtyy terveysterveys- ja päihdepalvelut -osastolle.

Osallistutaan terveydenhuoltolain mukaisen terveydenhuollon järjestämissuunnitelman toteuttamiseen.

Yhteenveto käyttösuunnitelmaan sisältyvien muutosten euromääräisistä vaikutuksista:

Kaupunginvaltuuston hyväksymän talousarvioraamin mukaiset sopeuttamistoimenpiteet (milj. e):

-Palvelurakenteen keventäminen ja tuottavuustoimenpiteet	
- Koskelan monipuolinen palvelukeskus 20 paikan vähentäminen	-1,4
- Muu laitoshoidon 40 paikan vähentäminen	-2,8
- Tuottavuustoimenpiteet	-1,2
- Kotihoidon vahvistaminen	+0,7
- Koskelan palvelukeskustoiminnan aloittaminen	+0,7
- Puistolalan palvelutalon kokovuotistaminen	+0,8
- Siltämäen palvelukodin uudisrakennuksen käyttöönotto	+0,2

Nettovaikutus	-3,0
-Palvelusetelin osuuden nostaminen palveluasumisen järjestämistapana 100 käyttäjän osalta vähentää ostopalveluja	-1,5
-Somaattisten sairaalapaikkojen vähentäminen ja osan voimavaroista siirtäminen kotona asumista tukeviin palveluihin	
- Sairaalapaikkojen vähentäminen 90 paikalla	-6,0
- Terhokodin käytön väheneminen	-0,2
- Geriatristen akuuttiosastojen avaaminen (50 paikkaa)	+3,0
- Oulunkylän kuntoutussairaalan paikkamäärän kasvu 15 paikalla	+1,5
- Muistipoliklinikkatoiminnan vahvistaminen	+0,2
Nettovaikutus	-1,5
YHTEENSÄ	-6,0

Sairaala- kuntoutus- ja hoivapalvelut –osaston osuus kaupunginhallituksen kohdentamattomasta lisämäärärahasta:

Kotihoidon koneellinen lääkkeiden annosjakelu	+1,2
Kotihoidon vahvistaminen ja sairaan-/terveydenhoitajien osuuden lisääminen	+0,6
YHTEENSÄ	+1,8

3.3 Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla

Palvelukulttuuri uudistuu

Edistetään aktiivisesti asiakkaan valinnanmahdollisuuksia.

SAS-hoitoonohjausprosessia kehitetään palvelumuotoilun keinoin entistä käyttäjälähtöisemmäksi. Arviointisosaalityötä kehitetään osana hoitoonohjausprosessia. Pysyväisohje ja toimintakäytännöt uudistetaan.

Lisätään aktiivisesti asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia ja edistetään palveluohjauksen avulla palvelujen eri järjestämismahdollisuuksien, kuten palvelusetelin ja omaishoidon tuen, käyttöä.

Palvelujen laatua seurataan aktiivisesti hyödyntäen esimerkiksi RAI (Resident Assessment Instrument) –arviointia aiempaa paremmin.

Väestön terveys- ja hyvinvointierot kaventuvat

Hyvinvoinnin ja terveyden suhteen huono-osaiset ovat avainasiakkaita.

Hyvinvointia edistäviä alueellisia ryhmämuotoisia hyvinvointitapaamisia tarjotaan 75 vuotta täyttävälle, ja hyvinvointia edistäviä kotikäyntejä tarjotaan ensisijaisesti 85 vuotta täyttävälle.

Yhteistyössä perhe- ja sosiaalipalvelujen kanssa luodaan toimintamalli toimeentulotukea hakevien iäkkäiden tukemiseksi.

Palvelukeskustoiminnassa järjestetään ryhmätoimintaa tukemaan vaikeassa elämäntilanteessa olevia iäkkäitä, kuten juuri leskeksi jääneitä.

Integroidut palvelut ja hoito

Ikääntyneiden ja monisairaiden palveluketjun sujuvuutta parannetaan kuvaamalla tasapainoinen palveluketju ja määrittelemällä odotusajat. Siirtoviivehoitopäivämaksut poistetaan. Avainasiakkaille nimetään vastuutyöntekijä.

Niin sanotun vanhuspalvelulain mukaisen vastuutyöntekijän käsite ja toteutus Helsingissä määritellään.

Toteutetaan niin sanotun vanhuspalvelulain toimeenpanoon liittyvä ja sosiaali- ja terveysministeriön tukema Tukevasti kotona -hanke yhdessä terveysasemien, suun terveydenhuollon ja päivystyksen yksiköiden kanssa lännen palvelualueella. Hankkeen tavoitteena on kehittää palveluohjauksen menetelmiä, joiden avulla voidaan tunnistaa ja tukea kriittisiä asiakasryhmiä.

Sujuvien hoitoketjujen rakentamista jatketaan tavoitteena oikea-aikainen ja turvallinen sairaalasta kotiin palaaminen.

Kriisityössä määritellään yhtenäiset tunnistamisen ja ohjauksen käytännöt.

Jatketaan palvelualueilla tapahtuvaa eri palvelujen ja toimintojen yhteistyötä tavoitteena pysyvät verkostot ja asiakkaan näkökulmasta yhtenäiset palvelut.

Terveys- ja päihdepalvelut -osaston kanssa kuvataan iäkkäille ja toimintakyvyltään alentuneille monisairaille kohdennettavien psykiatristen ja päihdepalvelujen palveluketjut ja sovitaan palvelujen järjestämisestä.

Palvelurakenne kevenee

Iäkkäiden ja toimintakyvyltään alentuneiden monisairaiden kotiin annettavat ja kotona asumista tukevat palvelut lisääntyvät ja laitoshoidon määrä vähenee. Lisätään kotiin vietäviä ja kotona asumista tukevia palveluja sekä omaishoitoa. Kasvatetaan kotona asuvien osuutta. Vähennetään laitoshoidon määrää ja lisätään tehostettua palveluasumista ja palvelusetelin käyttöä ympärivuorokautisessa hoidossa.

Ensisijainen lähtökohta myös runsaasti tukea tarvitsevien iäkkäiden ja toimintakyvyltään alentuneiden monisairaiden palvelujen järjestämisessä on turvallisen kotona asumisen jatkuminen.

Palvelujen saatavuus ja tuottavuus paranevat

Lisätään omaishoidon tuen piirissä olevien iäkkäiden asiakkaiden määrää.

Kotihoidossa kyetään toiminnanohjausjärjestelmän avulla suuntaamaan henkilöstöresursseja välittömään asiakastyöhön aikaisempaa tehokkaammin. Välittömän asiakasajan osuus kokonaistyöajasta nousee kaikilla alueilla kansallisten suositusten mukaiseksi. Rutiiniluonteisen seurantatiedon luotettava ja automaattinen siirtyminen potilastietoihin vähentää henkilöstön työtä. Työajanseurantajärjestelmä mahdollistaa henkilöstölle jaksotyön joustavan toteuttamisen sovituin ehdoin. Myös lähiesimiesten työ vähenee työaikatoteumien siirtyessä automaattisesti palkkajärjestelmään.

Osa kotihoidon asiakkaiden käynneistä toteutetaan virtuaalihoitokäynteinä, jotka suunnitellaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Muistipoliklinikan ja neurologian poliklinikan toimintakäytäntöjä yhtenäistetään, ja poliklinikoilla aloitetaan itsenäinen hoitajavastaanotto toiminta. Poliklinikoiden odotusajat lyhenevät.

Pitkäaikainen ympärivuorokautinen hoito järjestetään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun palvelun tarve on todettu ja hoitotasoratkaisu tehty.

Palveluseteliä kehitetään täydentävänä palvelujen järjestämismallina.

Vetovoimaiset työyhteisöt

Työyhteisöillä on yhteiset mitattavat tavoitteet. Sitoutumista ja luottamusta rakennetaan työyhteisötaitoja ja avointa viestintää kehittämällä. Tulos- ja kehityskeskustelut toteutetaan kattavasti. Esimiehet seuraavat henkilöstön sairauspoissaoloja ja puuttuvat varhain poissaoloihin. Mitoitetaan optimaalinen henkilöstörakenne asiakas- ja potilastyöhön. Arvioidaan henkilöstörakenne keskeisissä toiminnoissa osana ennakoivaa henkilöstösuunnittelua.

Varmistetaan esimiesten ABC:n, varhaisen puuttumisen mallin ja paluun tuen mallin käyttö esimiestyössä.

Osaamisen kehittämistä ja jakamista, osaamisvaihtoa sekä muihin palveluihin ja toimijoihin tutustumista lisätään tukemaan asiakastyötä.

Ergonominen työvuorosuunnittelu, työaika-autonomia ja erilaiset työaikakokeilut tukevat työhyvinvointia ja lisäävät työpaikkojen vetovoimaa. Alan houkuttelevuutta lisätään edelleen parantamalla työolosuhteita ja uramahdollisuuksia.

Varmistetaan aiemmin toteutettujen työhyvinvointihankkeiden tuottamien hyvien työkäytäntöjen jatkuminen ja käytön laajentaminen.

Kotihoidossa nostetaan sairaanhoitajien ja terveydenhoitajien osuutta 20 %:iin hoitohenkilökunnasta asteittain nimikemuutoksien vakanssien vapautuessa.

Osaston lääkäriyön vakanssirakenne uudistetaan vastaamaan toiminnan tarpeita huomioiden erikoislääkäreiden ja erikoistuvien lääkäreiden saatavuus.

Osaston eri toiminnoissa määritellään optimaalinen varahenkilöstön määrä ja rakenne. Hyvin johdetulla ja oikein kohdennetulla varahenkilöstöllä vähennetään sijais- ja vuokratyövoiman käyttöä ja parannetaan työyhteisöjen toimivuutta ja palvelujen laatua.

4. Henkilöstö- ja kehittämisspalvelut -osasto

4.1 Yleiskuvaus osaston toiminnasta

Henkilöstö- ja kehittämisspalvelut -osasto huolehtii viraston henkilöstö- ja yleishallinnon palvelujen järjestämisestä sekä suunnittelu-, valmistelu- ja kehittämistehtävistä hyväksytyjen tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi osaston tehtävänä on toimia terveydenhuoltolain mukaisena terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen koordinoivana vastuutahona Helsingin kaupungissa sekä ruotsinkielisten palvelujen ja lähipalvelujen koordinoivana vastuutahona sosiaali- ja terveystieteiden osastoissa. Ydintoimintojen osastoilla ei ole omaa asiantuntijatuukea, vaan osastoille osoitetaan nimikkotyöntekijät hallinnon osastoilta. Nimikkotyöntekijöitä on kaikissa muissa osaston yksiköissä paitsi lakipalveluissa. Henkilöstö- ja kehittämisspalvelut -osastossa on neljä yksikköä ja vakansseja 135 osastopäällikkö mukaan lukien: henkilöstöpalvelut (18), henkilöstöhankinta (18), kehittämisen ja toiminnan tuki (47) sekä lakipalvelut (33+18). Lakipalveluyksikköön kuuluu 18 pääluottamusmiestä ja työsuojeluvaltuutettua vuonna 2014 ja heidät on laskettu vakanssimääriin, vaikka kaikilla ei ole erillistä vakanssia. Edellä mainittujen lisäksi kehittämishankkeisiin palkataan määräaikaista projektihenkilöstöä (6) ilman vakanssia. Osaston tulosbudjetin kulut ovat 13,0 milj. e.

Kehittämisen ja toiminnan tuen yksikön tehtäviä ovat johdon toimeksiannosta tapahtuva päätöksenteon valmistelu ja seuranta, asiantuntijapalvelut johdolle, selvitykset ja kehittämistyön tuki sekä toiminnallinen tuki osastoille. Yksikössä työskentelevät ruotsinkielisten, lähipalvelujen ja terveyden edistämisen sekä vapaaehtoistyön koordinaattorit. Tehtäviin kuuluvat myös laatutyön kehittäminen, koulutus-, kehittämiss- ja tutkimustoiminnan ohjaus ja koordinaatio sekä yhteistyö oppilaitosten, korkeakoulujen, tutkimuslaitosten, Soccan ja HUS:n perusterveydenhuollon yksikön kanssa. Lisäksi sosiaalityön käytännön opetusta järjestetään Helsingin yliopiston valtiotieteellisen tiedekunnan kanssa, ja tähän Praksis-toimintaan on sijoitettu kahden sosiaalityöntekijän työpanos. Ruotsinkieliselle Mathilda Wrede-instituutille annetaan vastaava työpanos tutkimukseen ja kehittämiseen. Yksikölle kuuluu myös opetusterveyskeskustoiminnan koordinaatio- eli yhteistyön varmistaminen koskien lääkäreiden opetustyötä viraston, Helsingin yliopiston yleislääketieteen ja perusterveydenhuollon osaston ja HUS:n välillä. Koulutuslääkäriin virka ja Itä-Suomen yliopiston määräaikainen hoitotieteen professorin osa-aikainen ylihoitajan sivuvirka varmistavat osaltaan osaamisen kehittämistä. Yksikköä johtaa kehittämisspäällikkö.

Henkilöstöpalvelujen yksikön tehtävänä on viraston henkilöstöjohtamisen prosessien kehittäminen sekä henkilöstövoimavarojen johtamisen ja hallinnan ohjaus ja tuki. Yksikkö vastaa henkilöstöpolitiikan ja työnantajatoiminnan prosesseista. Henkilöstöpalvelut ohjaavat ja koordinoivat työsuojelua, työhyvinvoinnin johtamista sekä viraston yhteistoimintaa. Yksikkö varmistaa osaltaan esimiesten henkilöstöjohtamisen ajantasaisuuden. Yksikköä johtaa henkilöstöpäällikkö.

Henkilöstöhankinnan yksikön tehtävänä on vastata viraston henkilöstöhankinta- ja työhönottopalveluista ja niiden kehittämisestä. Yksikkö toimii osastojen johdon ja esimiesten tukena ja asiantuntijana rekrytoinnissa mukaan lukien muunkielisten rekrytoinnin edistäminen ja tuki. Yksikön tehtävänä on myös oppisopimus- ja rekrytointikoulutusten järjestäminen sekä siviilipalvelusasioiden hoitaminen. Lisäksi yksikkö rakentaa osaltaan positiivista työnantajakuvaa ja lisää viraston tehtävien tunnettavuutta aktiivisen oppilaitosyhteistyön ja eri tapahtumien kautta. Yksikköä johtaa henkilöstöhankintapäällikkö.

Lakipalvelujen yksikön tehtävänä on viraston oikeudellisista ja yleishallinnon palveluista huolehtiminen. Lakipalvelut vastaavat sosiaali- ja terveyslautakunnan ja sen kolmen jaoston sihteeritehtävistä, keskitetystä lautakunta- ja jaostovalmistelusta sekä viraston asiakirjakeskuksesta ja Ahjon pääkäyttäjätehtävistä. Lakipalveluihin on keskitetty koko viraston lakimiestehtävät perheoikeudellisia asioita ja velkaneuvontaa lukuun ottamatta. Lakimiehet antavat asiantuntijapalveluja sekä viraston johdon että osastojen tueksi. Vahingonkorvausasioiden ja hallinto-oikeudelle annettavien lausuntojen valmistelu kuuluu yksikön palveluihin. Perintätarkastaja ja yritystutkija selvittävät ja ohjeistavat toimeentulotuen myöntämiseen liittyviä pulmakysymyksiä ja väärinkäytöksiä. Lakipalvelujen yksikössä toimivat myös kaksi sosiaaliasiamiestä ja kaksi potilasasiamiestä sekä vammaisasiamies. Yksikköä johtaa hallintopäällikkö, joka toimii myös viraston päaluottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutettujen hallinnollisena esimiehenä.

4.2 Toiminnalliset muutokset

Sosiaalialan osaamiskeskus Socca siirtyy vuoden 2014 alusta HUS:n organisaatioon. Sosiaalialan tutkimus- ja kehittämistyötä jatketaan yhteistyössä Helsingin yliopiston, pääkaupunkiseudun kuntien ja Soccan kanssa. Sosiaalityön käytännön opetusta toteutetaan virastossa asiakastyön työpisteissä, ja tähän työhön sijoitetaan kahden määräaikaisen sosiaalityöntekijän työpanos kehittämisen ja toiminnan tuen yksiköstä. Lisäksi tuetaan ruotsinkielistä sosiaalialan kehittämistyötä. Myös perhekeskustoiminnan kehittämiseen annetaan työpanosta. Terveys- ja hyvinvointierojen kaventamista edistetään hallintokuntien rajat ylittävällä yhteistyöllä ja moniammatillisista osaamista kehittämällä, ja tähän työhön käytetään koulutusylilääkärin, hoitotyön johtamisen osa-aikaisen professorin ja määräaikaisessa kehittämistehtävässä toimivan sosiaalityöntekijän työpanosta.

Yhteistyössä osastojen johdon kanssa kehitetään henkilöstöjohtamisen prosesseja tukemaan hyvää johtamista sekä uuden HR -tietojärjestelmän käyttöönottoa vuonna 2016. Tämä edellyttää kaikkien viraston esimiesten perehdyttämistä henkilöstöjohtamiseen ja siihen liittyvään päätöksentekoon, ja tämä vaatii merkittävää työpanosta henkilöstöpalveluilta. Henkilöstöhallinnolliset päätöksentekotavat ja delegoinnit yhdenmukaistetaan kaupungin linjausten mukaisesti. HR -resurssit rajataan kaupunginkanslian ja viraston työnjaon mukaisesti asiantuntijatehtäviin.

Osaston yksiköiden resurssien yhteiskäytöllä lisätään tuottavuutta. Lisäksi syvennetään yhteistyötä Oiva Akatemian, työterveyskeskuksen ja kaupunginkanslian henkilöstöosaston kanssa työkykyjohtamisen kehittämiseksi. Henkilöstön osaamisen kehittämisen suunnittelukäytännöt luodaan yhteistyössä Oiva Akatemian kanssa. Palveluiden kehittämisen ja tutkimustoiminnan virastotasoinen ohjausmalli otetaan käyttöön vuonna 2014.

Osastojen palvelurakennemuutosten läpivieminen vaatii henkilöstöpalvelujen tukea. Määräaikaisen henkilöstön ja vuokratyövoiman vähentäminen on osa talousarvion sopeuttamistoimenpiteitä. Henkilöstöhankintayksikkö on osastojen tukena sopeuttamistoimenpiteissä ja niiden saavuttamisessa esim. valittaessa työttömiä helsinkiläisiä palkkatukityöhön. Seure-yhteistyötä kehitetään edelleen lyhytaikaisten sijaisten hankinnassa. Lisäksi koordinoidaan Posivireen palvelujen käytön suunnittelua ja seuranta. Kaupunginkanslian kanssa yhteistyössä kehitetään ammatillisen suomen kielen kehittämiskokonaisuutta (ASKI) rekrytointia tukeväksi työkaluksi. Henkilöstöhankintayksikkö on mukana kehittämässä uudenlaista lääkirikrytoinnin tapaa palvelumuotoilun keinoin.

Kaikkien yksiköiden vastuulla on kehittää hallinnon osastojen roolia viraston sisäisen konserniohjauksen vahvistamisessa. Lisäksi yhteistyössä ydintoiminnan ja hallinnon osastojen kesken parannetaan palvelutuotannon tueksi tarvittavan tiedon tuottamista, analysointia ja kehittämistä. Yhteistyötä tiivistetään myös kaupunginkanslian kanssa poikkihallinnollisten prosessien kehittämiseksi.

4.3 Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla

Palvelukulttuuri uudistuu

Vahvistetaan arvojohtamisella asiakaslähtöistä palveluasennetta ja asiakkaan arvostamista sekä tuetaan aktiivisesti asiakkaan valinnanmahdollisuuksia. Virastossa toteutetaan asiakastyytyväisyyskyselyt johdon valitsemissa palveluissa. Lisäksi sähköisestä palautejärjestelmästä saadaan asukkaiden ja palveluja käyttäneiden välittömiä palautteita.

Käyttäjälähtöistä palvelumuotoilua hyödynnetään parantamalla palvelumuotoilun osaamista järjestämällä koulutusta sekä varmistamalla palvelumuotoilun käyttö palvelujen asiakaslähtöisessä kehittämisessä.

Väestön terveys- ja hyvinvointierot kaventuvat

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointikäytäntöjä kehitetään edelleen ja varmistetaan, että terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi päätöksenteossa -toimintatapa leviää kattavasti päätöksenteon valmisteluun koko kaupungissa. Pilotoidaan eri vaikutuksia integroiva malli sosiaali- ja terveysvirastossa ja mahdollisesti joissakin hallintokunnissa sekä tehdään esitys uudesta arviointimallista. Lisäksi suunnitellaan selvitys vuodelle 2015 varhaiskasvatus-, nuoriso-, opetus-, sosiaali- ja terveys- sekä liikuntalautakunnissa tehtyjen päätösten terveysvaikutusarvioinneista vuodelta 2014.

Poikkihallinnolliset terveyttä ja hyvinvointia edistävät ohjelmat ovat osaston koordinoitavastuulla. Asukkaiden hyvinvointi ja terveyserojen kaventamiseksi jatketaan jo toiminnassa olevien kaupunkitasoisten kansanterveysohjelmien Savuton Helsinki ja Vastuullisen alkoholin käytön toimenpideohjelmien toteuttamista. Osastolla on ohjelmien puheenjohtajuus ja sihteerisyys, ja se vastaa ohjelmien ohjausryhmien hallinnoinnista ja niiden raportoinnista. Savuton Helsinki ohjelman loppuraporttia varten tilataan tutkimus helsinkiläisten aikuisten tupakoinnista. Lisäksi koululaisten ja opiskelijoiden päivittäistä tupakointia selvitetään kaksi kertaa valtuustokauden aikana. Alkoholin riskikäyttöä ja alkoholisairauksia mitataan potilastieto- ja asiakastietojärjestelmien tuottamalla tiedolla joka toinen vuosi. Lisäksi kaupunkitasoinen lihavuuden ehkäisyn ja hoidon ohjelman valmistelu käynnistyy.

Strategiakaudella 2013 – 2016 kehitetään väestöryhmittäisten hyvinvointierojen muutosten seuranta ja niiden perusteella tehtäviä toimenpiteitä. Tähän liittyen suunnitellaan yhteistyössä tietokeskuksen kanssa palvelusetelin käytön vaikutuksiin liittyvä tutkimus toteutettavaksi valtuustokauden aikana. Lisäksi tuetaan lasten ja nuorten hyvinvointiohjelman toteuttamista yhteistyössä varhaiskasvatus-, nuoriso-, opetusviraston sekä kaupunginkanslian kanssa. Ohjelman yksi kärkihanke on lapsiperheiden sähköisten palvelujen Perheentuki.Helsinki -hanke, jonka toteuttamiseen osasto antaa työpanosta.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut, terveys- ja päihdepalvelut sekä henkilöstö- ja kehittämisspalvelut ovat aloittaneet tukevasti kotona -hankkeen. Hankkeella haetaan uusia toimintamalleja, jotka tukevat yhteispäivystyksen ja terveysasemien iäkkäitä asiakkaita asumaan kotona mahdollisimman kevein palveluin. Samalla tuetaan terveysasemien roolia iäkkään väestön toimintakykyä tukevana ja ennaltaehkäisyä tarjoavana paikkana. Erityinen huomio kiinnitetään suun terveyteen osana iäkkään kokonaistilannetta.

Palvelujen saatavuus ja tuottavuus paranevat

Palvelujen laadun ja toimintatapojen kehittämistä ja seuranta tuetaan muun muassa tuottamalla laaturaportti strategian toteutumisesta, tukemalla potilasturvallisuussuunnitelmien kehittämistä ja valmistelemalla johdon katselmukset. Laadun itsearviointi tehdään EFQM-kriteereillä kerran valtuustokaudessa, ja sen valmistelua koordinoidaan vuoden aikana.

Asiakasnäkökulman ja -osallisuuden vahvistamiseksi on kehitetty ja kartoitettu erilaisia mene-telmiä ja välineitä. Asiakasraatitoimintaa lisätään ja sen lisäksi kehitetään verkossa tapahtuvaa osallisuutta. Haamuasiakasmenetelmää voidaan käyttää esimerkiksi neuvonnan asiointikanavien testaamiseen.

Ruotsinkielisen palveluverkoston koordinoinnin mallia rakennetaan kiinnittäen erityistä huomiota ruotsinkielisten sosiaalipalvelujen verkoston kehittämiseen ruotsinkielisten palvelujen koordinaattorin tuella. Puolivuosittain valmistellaan seurantaraportti ruotsinkielisten sosiaalipalvelujen kehityksestä. Raportissa huomioidaan muun muassa erityisesti kotihoidon tilanne ja toimeentulotukiasiakkaiden palvelu.

Osastolla huolehditaan siitä, että palvelujen kehittämishankkeet tukevat strategisia tavoitteita luomalla kehittämisen ohjausmalli sekä ylläpitämällä ajantasaista hankerekisteriä.

Vetovoimaiset työyhteisöt

Osasto koordinoi lakisääteisen täydennyskoulutusvelvoitteen toteuttamista sekä henkilöstön ammatillisen osaamisen vahvistamista osastojen linjausten ja osaamisen kehittämistarpeiden mukaisesti yhteistyössä Oiva Akatemian kanssa. Lisäksi henkilöstöhankintayksikkö koordinoi lähijohtajan tutkintoon johtavaa oppisopimuskoulutusta ja maahanmuuttajasairaanhoitajien pätevöitymiskoulutusta suomalaisiksi sairaanhoitajiksi. Koulutukset toteutetaan yhteistyössä kaupunginkanslian kanssa. Kummatkin koulutukset tukevat viraston hoitohenkilökunnan rekrytointia.

Lähijohtamista tuetaan valmentamalla lähijohtajia osallistavaan ja motivoivaan johtamistapaan sekä muutoksenhallintaan. Lisäksi huolehditaan, että kaikki uudet esimiehet suorittavat henkilöstökeskuksen Hyvän esimiehen ABC -koulutuksen vuoden 2014 aikana. Työyhteisöjen perustehtävän ja palvelukulttuurin kirkastamista sekä yhteisten työtapojen selkeyttämistä tuetaan järjestämällä mm. työyhteisötaikokoulutuksia ja mentorointia.

Henkilöstö- ja kehittämispalvelut -osaston, Oiva Akatemian ja työterveyskeskuksen verkostoyhteistyönä valmistellaan viraston työhyvinvointiohjelman keskeiset toimenpiteet. Ohjelman tavoitteita ovat esimiesten työkykyjohtamisen osaamisen lisääminen sekä henkilöstöä koskevien tunnuslukujen valinta ja hyödyntäminen esimiestyössä. Työyhteisöille tarjotaan muutosvalmennusta, jossa menetelminä ovat mm. muutostyöpajat, asiakaslähtöinen palvelumuotoilu ja sovitteluvaihtoehto. Työkykyjohtamisessa hyödynnetään virastojen yhdistämiseen liittyvän fuusiotutkimuksen tuloksia vuosilta 2012–2013 sekä syksyn 2013 työterveyskyselyä.

Vuonna 2013 toteutetun henkilöstötarpeen ennakkoinnin perusteella tuetaan osastojen henkilöstörakenteen ja -mitoituksen arviointia keskeisissä toiminnoissa, mikä osaltaan edesauttaa tuottavuuden lisäämistä. Työaikakäytäntöjä ja työvuorosuunnittelua kehitetään siten, että ne tukevat henkilöstön työpanoksen optimaalista kohdentamista ja henkilöstön työhyvinvointia. Henkilöstöpalveluissa laaditaan selvitys käytössä olevista työajoista ja tehdään suunnitelma autonomisen työaikasunnittelun ja ergonomisten työaikojen käytön laajentamisesta.

Palkkarakenteen yhtenäistäminen ja palkitsemisen kehittäminen jatkuu. Työn vaativuuden arviointia tehdään laajasti useissa työryhmissä, joissa on edustus eri ammattiryhmien esimiestehtävistä sekä henkilöstöasiantuntijoita. Lisäksi koko henkilöstö on tulospalkkiojärjestelmän piirissä. Palkitsemisella kannustetaan henkilöstöä hyviin työsuorituksiin sekä tuetaan toiminnan ja tuottavuuden kehittämistä. Koska tulevana vuonna valtakunnallisissa sopimuksissa ei ole järjestelyeriä, on erityisesti kiinnitettävä huomiota kaupungin omien palkitsemistapojen hyödyntämiseen. Erilaisten palkitsemismuotojen käyttöä ja kehityskeskustelujen käymistä seurataan ja arvioidaan vuoden aikana. Lisäksi tavoitteena on, että keskeisten ammattiryhmien palkkataso vastaa pääkaupunkiseudun keskimääräistä palkkatasoa.

Osasto osallistuu kaupungin henkilöstöjohtamisen prosessien kehittämiseen. Tavoitteena on henkilöstöjohtamisen parantaminen organisaation kaikilla tasoilla.

Osastolle on tehty osaamisen kehittämisen suunnitelma yksikkökohtaisesti. Henkilöstön työhyvinvointia varmistetaan tiiviillä yhteistyöllä työterveyskeskuksen kanssa sairauspoissaolojen seurannassa ja hallinnassa osana esimiestyötä. Kaikki osaston esimiehet osastopäällikkö mukaan lukien ovat

suorittaneet esimiesten ABC-koulutuksen, ja johtamisen kehittämistä jatketaan edelleen. Lisäksi osaston työyhteisöjen työn kehittämiseksi tehdään sisäinen asiakaskysely sekä teemahaastatteluja, myös viraston ulkopuolisille yhteistyökumppaneille.

5. Talous- ja tukipalvelut -osasto

5.1 Yleiskuvaus osaston toiminnasta

Talous- ja tukipalvelut -osasto on yksi sosiaali- ja terveysviraston kolmesta hallinnon osastosta. Osasto huolehtii viraston talouden suunnittelusta ja seurannasta sekä taloushallinto- ja tukipalvelujen järjestämisestä hyväksytyjen tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi osasto vastaa viraston strategian valmistelusta. Talous- ja tukipalvelut -osastoa johtaa osastopäällikkö.

Osastossa on seitsemän yksikköä ja vakansseja yhteensä 1213. Osaston tulosbudjetin kulut ovat 157,6 milj. e. Osaston yksiköistä suurin on tukipalvelut ja se jakaantuu edelleen laitoshuoltoon, välinehuoltoon, turvallisuus- ja vahtimestaripalveluihin sekä potilaskuljetuksiin. Osaston kuusi muuta yksikköä ovat talous- ja strategiapalvelut, asiakasmaksut ja perintä, hankinta ja kilpailutus, tilahallinto, toimistopalvelut ja sairaala-apteekki. Vuoden 2014 alkupuolella osaston vakanssimäärä kasvaa kun laitoshuoltoon siirtyy noin 45 ja toimistopalveluihin noin 15 vakanssia ydinpalvelujen osastoilta palvelujen keskittämisen seurauksena. Myös turvallisuus- ja vahtimestaripalvelujen vakanssimäärä lisääntyy kahdeksalla, kun Malmin päivystyssairaalan vahtimestaripalvelut hoidetaan omana toimintana ostopalvelun sijaan.

Talous- ja tukipalvelut -osasto palvelee koko virastoa ja kaikkia sen osastoja. Osa toiminnasta on sosiaali- ja terveysviraston ydintoimintaa ensisijaisesti tukevia palveluja, kuten laitoshuolto-, turvallisuus- ja vahtimestari-, välinehuolto-, potilaskuljetus-, lääkehuolto- ja toimistopalvelut. Yhden kokonaisuuden osaston palveluista muodostavat talouden suunnitteluun, ohjaukseen, arviointiin, asiakasmaksuihin ja perintään liittyvät tehtävät. Tilapalveluihin sekä hankintaan ja kilpailutukseen liittyvät tehtävät ovat sekä osastoja palvelevia että viraston kokonaisuuteen liittyviä asiantuntija- ja valmistelutehtäviä. Talous- ja tukipalvelut -osastolle kuuluva viraston strategian valmisteluvastuu tapahtuu kiinteässä yhteistyössä viraston johdon kanssa.

Talous- ja strategiapalvelut -yksikön vastuulla on talousarvion valmistelu ja laadinta, tulosbudjetin, ennusteiden ja toiminnallisen tilinpäätöksen laadinta, sekä muiden taloushallinnon tehtävien ja niihin liittyvien erillistehtävien hoitaminen, esim. järjestöavustusten valmistelu, korvausten hakeminen valtiolta ja ulkopuolisille tehtävät taloustilastot. Lisäksi yksikkö tukee viraston strategian valmistelua ja seurantaa. Yksikössä on nimetyt taloussuunnittelijat ydintoiminnan osastoille ja niiden toimistotasoisille yksiköille. Yksikköä johtaa talous- ja strategiapäällikkö.

Asiakasmaksut ja perintä -yksikön tehtävänä on lainsäädännön mukaisten tulosidonnaisten asiakas- ja potilasmaksujen määrittely ja päättäminen sekä toimeentulotuen takaisinperinnän toimeenpano ja lastensuojelun asiakasmaksujen perintä. Yksikkö vastaa myös asiakas- ja potilasmaksutulojen seurannasta ja raportoinnista. Yksikköä johtaa asiakasmaksupäällikkö.

Hankinta ja kilpailutus -yksikön tehtäviä ovat viraston hankintojen koordinointi, johtaminen ja ohjaaminen sekä hankintoihin liittyvän päätöksenteon valmistelu ja sopimusten hallinta. Lisäksi yksikkö toimii hankinta-asiantuntijana viraston johdolle ja henkilöstölle sekä johtaa hankintaprojekteja palvelutuotannon kanssa. Hankinta ja kilpailutus -yksikkö vastaa siitä, että palvelutuotannon hankinnat tehdään lain mukaan ja. Yksikköä johtaa hankinta-päällikkö.

Tilahallinnon tehtävänä on järjestää virastolle asianmukaiset tilat. Yksikkö valmistelee viraston tilahallinnon pelisäännöt ja tilastrategian, osallistuu viraston palveluverkon suunnitteluun sekä toimii viraston asiantuntijana tiloihin liittyvissä hankkeissa tehden yhteistyötä kiinteistöviraston ja muiden toimijoiden kanssa. Tilahallinnon tehtävät liittyvät tilahankkeiden ohjelmointiin ja suunnittelun ohjaukseen, väistötilojen ja kiireellisten lisätilatarpeiden selvittämiseen sekä tilarekisterin ja vuokranmaksun hallintaan. Tilahallintoon on keskitetty myös sosiaali- ja terveysviraston toimitilojen vuokrat, noin 93,4 milj. euroa. Yksikköä johtaa tila-palvelupäällikkö.

Toimistopalvelut-yksikkö tuottaa viraston yleis-, henkilöstö- ja taloushallinnon toimisto-palvelut. Yksikkö on jakautunut seitsemään tiimiin, joiden esimiehinä toimivat hallintosihteeri (tiimi 1), toimistosihteerit (tiimit 2-5) ja ylihoitaja (tiimit 6-7). Lääkäreiden saneluja purkaa tekstinkäsittely-yksikkö. Toimistosihteerit työskentelevät viraston yksiköissä eri puolilla kaupunkia. Yksikköä johtaa toimistopalvelupäällikkö.

Sairaala-apteekki tuottaa lääkehuoltopalvelut sosiaali- ja terveystalostolle, säätiöiden ostopalveluvanhainkodeille sekä niille avoterveydenhuollon asiakkaille, jotka saavat lääkehuoltopalveluja tartuntatautilain perusteella. Yksikkö vastaa lääkkeiden ja niihin rinnastettavien tuotteiden yhteishankinnoista ja sopimusten hallinnasta. Sairaala-apteekin palveluihin kuuluu myös lääkkeiden valmistusta, koneellista annosjakelua, osastofarmasiapalveluja ja lakisääteinen lääkkeiden velvoitevarastointi. Lisäksi yksikkö vastaa alan koulutus-, informaatio- ja kehittämistehtävistä. Sairaala-apteekin lääkemyynnin osuus ulkopuolisille on 0,5 milj. euroa ja sosiaali- ja terveystaloston yksiköille 4,6 milj. euroa. Yksikköä johtaa sairaala-apteekkari.

Tukipalveluyksikön tehtävänä on tuottaa viraston keskitetyt laitoshuolto-, välinehuolto-, turvallisuus- ja vahtimestaripalvelut sekä kävelevien ja pyörätuolipotilaiden potilaskuljetukset. Yksikkö huolehtii myös viraston tarvitsemien siivous- ja ruokapalvelujen suunnittelusta ja asiantuntija-avun antamisesta ydinpalveluille sekä em. palvelujen, muiden huolto- ja turvallisuuspalvelujen hankintojen valmistelusta ja ostoista koko virastolle. Tukipalveluihin liittyvät palvelusopimukset tehdään ydintoiminnan osastojen kanssa. Yksikköä johtaa palvelupäällikkö. Tukipalveluyksikön laitoshuollolla, välinehuollolla, turvallisuus- ja vahtimestari-palveluilla sekä potilaskuljetuksella on omat päällikkönsä.

5.2 Toiminnalliset muutokset

Talous- ja strategiapalvelut

Talous- ja strategiapalvelut -yksikön tehtävien pääpaino vuonna 2014 on viraston ensimmäisenä toimintavuonna käynnistettyjen toimintakäytäntöjen vakiinnuttaminen ja erityisesti raportoinnin kehittäminen niin, että osastoilla on käytettävissään oikeaa ja ajantasaista talouden tietoa päätöstensä pohjaksi.

Asiakasmaksut ja perintä -yksikön toimintaan kohdistuu laajenemisodotuksia ja toimintaa kehitetään vastaamaan muuttuvia tarpeita. Toiminnan laajeneminen edellyttää yhden asiakaspalveluvastaavan viran lisäystä vuonna 2014. Lisäksi palveluasumisessa tapahtuva kasvu edellyttää yhden taloussihteerin vakanssin lisäystä 2014. Yksikköön siirtyy myös vammaispalvelun tallennustehtäviä, jotka sopeutetaan nykyisiin työtehtäviin. Kotihoitoon on tulossa uusi aluejako, joka muuttaa taloussihteerien työnjakoa. Kevään 2014 aikana tehdään kaikille asiakkaille asiakasmaksujen indeksitarkistukset ja uudet asiakasmaksupäätökset. Tämä työllistää koko yksikköä.

Hankinta ja kilpailutus -yksikköön keskitetään perhe- ja sosiaalipalvelut -osaston tilaukset, kun yksikölle siirretään hankintasihteeri tätä varten ydintoiminnasta.

Tilahallinnossa tavoitteena on täydentää vuoden 2013 aikana laadittua tilarekisteriä siten, että rekisteriin tallennetaan kaikkien toimitilojen pohjapiirustukset sisäisen vuokranmaksun selkiyttämiseksi. Lisäksi vuosina 2013 ja 2014 tehdyt toimitilojen muutokset tallennetaan tilarekisteriin. Valtaosa tiloista on kartoitettu vuonna 2013. Kohdekohtaisia kartoituksia jatketaan vuonna 2014. Tavoitteena on myös selvittää ja päivittää kaikki vuokrasopimukset sekä alivuokrasopimukset (kuten palvelukeskuksissa olevat kampaamot, jalkojenhoitajat jne). Näiden sopimusten mahdollista keskittämistä tilahallintoon selvitetään.

Vuoden 2014 aikana käydään läpi erilaisten asuntojen, kuten ammatillisten perhekotien ja muiden lastensuojelun asuntojen, vuokrausperiaatteet. Lisäksi selvitetään erityisasumisen, kuten vanhusten ja kehitysvammaisten asumiskohteet ja niihin liittyvät vuokrasopimus- ja vuokranperintämenettelyt.

Tavoitteena on toimitilojen tehokas käyttö. Tämä edellyttää mm. tilojen käyttöasteen nykyistä tarkempaa mittaamista ja siihen soveltuvan mittarin kehittämistä.

Vuoden 2014 keväällä valmistuu Malmin päivystyssairaala. Kehitysvammaisten ASU-hanke sekä alle 65-vuotiaiden ja ikääntyneiden erityisasumishankkeet jatkuvat. Uutena hankkeena käynnistyy Kalasataman

sosiaali- ja terveysaseman suunnittelu. Tilahallinto valmistelee sosiaali- ja terveysviraston palveluverkkoa yhteistyössä viraston johdon kanssa.

Toimistopalveluissa on selvitetty vuoden 2013 aikana ydintoimintaan jääneet hallinnollista toimistotyötä sisältävät vakanssit. Keskitettyihin toimistopalveluihin siirretään ydintoiminnoista noin 15 vakanssia vuoden 2014 alussa. Yhteistyötä tiivistetään ydintoiminnan toimistotyön koordinaattorien kanssa.

Resurssien tarkoituksenmukainen ja tehokas käyttö edellyttää yhtenäisen palvelupaketin aikaansaamista. Toimistopalvelujen sisällön yhtenäistämistä jatketaan yhteistyössä palveluja käyttävien yksiköiden kanssa. Palveluista tiedottamista tehostetaan yhteisissä tapaamisissa sekä sisäverkkoa hyödyntämällä. Tiiimirakennetta tarkistetaan siten, että se tukee käytännön työtä parhaalla mahdollisella tavalla.

Sairaala-apteekki suunnittelee Malmin sairaalan lääkehuollon ja varustaa toimipisteen siten, että sairaala-apteekin henkilöstö pystyy työskentelemään siellä osan viikosta ja toimittamaan erikseen määritellyt lääkkeet. Tämä hoidetaan nykyisellä henkilökunnalla. Osasto-farmaseutit osallistuvat sairaalaosastojen ja muiden toimipisteiden lääkehuoneiden järjestelyyn. Toteutetaan Malmin sairaalan e-kaappihanke. Lääkehuollon muutto ja toiminnan käynnistäminen uudessa sairaalassa edellyttävät jonkin verran sekä proviisorin että osasto-farmasian työpanoksen lisäämistä. Osastofarmasiaa lisätään Koskelan vanhustenkeskukselle 2 päivää viikossa. Sairaala-, kuntoutus ja hoivaosastolla sekä terveys- ja päihdepalvelut -osastolla aloitetaan lääkehoidon kokonaisarviointit (LHKA) vuonna 2014. Palvelun tavoitteena on lisätä potilasturvallisuutta tarkastelemalla kokonaislääkitystä, poistaa päällekkäiset tai yhteen sopimattomat lääkkeet, esittää lääkitysmuutoksia ja saada potilaan tila kohentumaan yhteistyössä häntä hoitavan tahon kanssa. Viranomaismääräysten mukaan sairaala-apteekin tulee suorittaa myös sisäisiä auditointeja. Tätä toimintaa varten sairaala-apteekissa laaditaan suunnitelma ja ohjeistus ja toteutetaan asia.

Helsingin kaupungin sairaala-apteekin ja HUS-apteekin yhdistämismahdollisuuksia selvitetään vuonna 2014. Selvityksen mahdollisesti tuottamaan organisaatiomuutokseen varaudutaan täyttämällä vapautuvat vakanssit määräaikaikaisesti vuodelle 2014.

Tukipalveluyksikössä jatkuu itse tuotettujen tukipalvelujen toimintaprosessien yhdenmukaistaminen ja muualta hankittavien tukipalvelujen selvittäminen ja kilpailuttaminen vuonna 2014. Ruokahuolto-, siivous-, turvallisuus- ja huoltosopimusten uusiminen jatkuu. Malmin päivystyssairaalan valmistuminen vaikuttaa kaikkiin tukipalveluihin, kun toiminnat muuttavat Malmille Marian ja Herttoniemen sairaaloista.

Laitoshuollon keskittäminen jatkuu ja vuoden 2014 aikana noin 45 vakanssia siirretään ydintoiminnoista laitoshuoltoon. Laitoshuollossa toteutetaan uusi aluejako alueiden koon yhdenmukaistamiseksi. Välinehuollossa aloitetaan pienten yksiköiden keskittäminen suurempiin yksiköihin. Turvallisuus- ja vahtimestaripalvelujen vakanssimäärä lisääntyy kahdeksalla, kun Malmin päivystyssairaalan vahtimestaripalvelut hoidetaan omana toimintana ostopalvelun sijaan. Arvioitu kustannussäästö on noin 85 000 euroa vuodessa. Koko viraston turvallisuuspalvelut linjataan ja laaditaan toimintokohtaiset systemaattiset periaatteet turvallisuuspalvelujen ja -järjestelmien tarpeille ja hankinnalle. Lisäksi käynnistetään systemaattinen ulkoistettujen vartiointipalvelujen laadunvalvonta ja kehitetään toimiva prosessi turvallisuusjärjestelmien huoltopalvelujen hankinnalle.

Sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten tilaajaosaaminen ja hallinnointi keskitetään tukipalveluyksikköön. Yksikköön perustetaan kuljetuspalvelupäällikön vakanssi yhdistämällä kaksi vakanssia ja lopettamalla kuljetusmestarin vakanssi keväällä 2014. Kuljetuspalvelupäällikkö tulee jatkossa johtamaan myös potilaskuljetusyksikköä. Viraston omistamat autot muutetaan yhteistyössä Staran kanssa leasing-autoiksi Staralle. Näin parannetaan autojen huoltoa ja hallinnointia ja säästetään myös kustannuksia.

5.3 Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla

Palvelukulttuuri uudistuu

Talous- ja tukipalvelut -osaston asiakaskysely toteutettiin vuoden 2013 lopulla ja ydintoiminnan osastojen kanssa käytiin palveluneuvottelut syksyllä 2013. Osasto lähtee kehittämään ja parantamaan palvelujaan asiakaskyselystä saadun palautteen sekä tukipalvelu-neuvotteluissa esitettyjen ehdotusten pohjalta kuitenkin ottaen huomioon taloudelliset mahdollisuudet palvelujen järjestämiseen ja kehittämiseen.

Osastolla yhtenäistetään toimintatapoja ja työkäytäntöjä yksiköiden sisällä ja yksiköiden välisessä yhteistyössä. Määritellään selkeät työnjaot. Keskeisten tehtävien prosessit kuvataan, jotta varmistetaan niiden sujuvuus.

Palvelujen saatavuus ja tuottavuus paranevat

Osaston sisäisen kehittämisen lisäksi panostetaan yhteistyökäytäntöihin muiden hallinnon osastojen kanssa. Työnjakoja täsmentämällä ja sujuvia yhteistyöprosesseja luomalla tehostetaan ja nopeutetaan tehtävien suorittamista ja tarjotaan parempaa palvelua viraston johdolle ja ydintoimintojen osastoille. Kukin yksikkö lisää ja vahvistaa oman alansa osaamista ja työn hallintaa. Näin tehostetaan ja helpotetaan yhteistyön sujuvuutta ja parannetaan toiminnan tuottavuutta.

Asiakasmaksut ja perintä -yksikön tavoitteena on selkeyttää tiimien työnjaot ja lisätä tiimien välistä yhteistyötä. Tavoitteen saavuttamiseksi yksikössä tarkistetaan ja tarvittaessa muutetaan henkilöstön tehtäväkokonaisuuksia sekä selvitetään resurssitarve suhteessa yksikköön tuleviin uusiin työtehtäviin. Keskittämällä asiakasmaksuihin liittyvät tehtävät yhteen yksikköön voidaan päällekkäisyyttä karsia ja tuottavuus lisääntyä.

Hankinta- ja kilpailutus -yksikkö kouluttaa viraston osastojen henkilökuntaa systemaattisesti hankinta-asioissa. Lisäksi yksikkö osallistuu Kosti-tilausjärjestelmän kouluttamiseen, jotta hankintanäkökulma tulisi esiin myös tässä yhteydessä. Toimintaa sujuvoitetaan käymällä läpi tilausprosessi ja tekemällä tilausohje yksiköiden käyttöön. Työnjakoa kaupungin hankintakeskuksen kanssa kirkastetaan.

Tilahallinnon keskeisenä tavoitteena on kartoittaa kaikki viraston käytössä olevat tilat ja niiden käyttöasteet, jotta kaikista tarpeettomista tiloista voidaan luopua. Tuottavuutta lisäävät oikein ajoitetut tilojen irtisanomiset ja muutosten aikatauluttaminen. Toimintoja pyritään keskittämään liikenteen solmukohtiin. Tavoitteena on tehostaa tilojen käyttöä esimerkiksi neuvottelutilojen yhteiskäytöllä ja vähentää tilaneliöitä siirryttäessä uusiin toimitiloihin.

Tilahallinnon energiakustannukset (sähkö, lämpö ja vesi) ovat vuonna 2014 noin 2,3 miljoonaa euroa. Tästä suurin osa muodostuu sähkön ostosta ja siirrosta. Energiankulutuksen vähentämisellä on mahdollisuus saada aikaan säästöjä. Tämä edellyttää energiansäästön tehostamista työpaikoilla sekä energiatehokkuuden lisäämistä korjaushankkeiden yhteydessä. Ympäristöasiantuntija kouluttaa henkilöstöä energiansäästöön liittyvissä asioissa, mutta esimiehillä on suuri rooli energiansäästökäytäntöjen omaksumisessa työyhteisöissä. Myös hankinnoissa kiinnitetään nykyistä suurempaa huomiota laitteiden energiankulutukseen.

Toimistopalvelujen keskittäminen antaa mahdollisuuden viraston toimistotyön resurssien kokonaisvaltaiseen käyttöön ja hallintaan. Toiminnallisten muutosten ja vakanssien vapautumisen yhteydessä tarkastellaan aina mahdollisuutta työn uudelleenjärjestelyihin. Toimistosuhteerien sijaistuksissa hyödynnetään enenevässä määrin etäpalvelua. Toimistopalvelun pääprosessit kuvataan ja nimetään eri vaiheiden vastuutahot.

Sairaala-apteekissa on vuonna 2013 kilpailutettu lääkkeet ja niihin rinnastettavat tuotteet, jotta sosiaali- ja terveystieteiden osastoille voidaan tarjota mahdollisimman edulliset lääke-huoltopalvelut. Kilpailutuksessa on huomioitu mm. Käypä hoito -suositukset, erilaisten lääkehoitojen edullisuus (korvaavat valmisteet), vuorokausiannosten suuruus yksikköhintojen ohella sekä huomioidaan lääkkeiden käytön ohjaus yksiköille hankintaohjelman muuttuessa. Tällöin voidaan säästää lääkekustannuksissa ja vähentää lääkehuoltoon käytettävää aikaa ja lisätä potilasturvallisuutta. Sairaala-apteekin tuottavuuden lisääminen toteutetaan siten, että täyttämättä oleva huoltomiehen vakanssi ja keväällä vapautuva farmaseutin vakanssi jätetään täyttämättä.

Tukipalveluissa sairaala- ja laitospaikkojen vähentäminen vaikuttaa laitoshuollon vakanssimääriin vähentäen niitä jokaista suljettavaa osastoa kohti noin 3 vakanssilla. Välinehuollon keskittäminen tulee vähentämään sijais- ja tilakustannuksia ja laiteinvestointeja. Lopetettavien pienten yksiköiden laitteet hyödynnetään varalaitteina. Viraston omistamien autojen muuttaminen leasing-autoiksi tulee vähentämään kustannuksia.

Vetovoimaiset työyhteisöt

Osastolla vahvistetaan henkilökunnan osaamista ja työhyvinvointia kaikissa yksiköissä ottaen huomioon yksikkökohtaiset erityistarpeet. Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään hyvin tehtäviinsä. Henkilöstön jatkuvasta perehdytyksestä huolehditaan varsinkin muutostilanteissa. Vuosittain toteutettavissa kehityskeskusteluissa kartoitetaan henkilöstön osaaminen ja koulutustarpeet. Laaditaan yksikkötasoinen koulutussuunnitelma vuodelle 2014. Johtamista vahvistetaan esimiesten ABC-verkkokoulutuksella, jonka kaikki esimiehet toteuttavat vuoden 2014 loppuun mennessä. Yhteistyössä työterveyskeskuksen kanssa seurataan henkilöstön työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittymistä. Varhaisen puuttumisen toimenpiteet käynnistetään tarvittaessa.

Esimerkkeinä yksikkökohtaisista toimenpiteistä voidaan mainita sairauspoissaolojen profiloituvälineen käyttöönotto, hyvän työergonomian varmistaminen, kuntoremontin ja taukoliikunnan hyödyntäminen, esimiestyön vahvistaminen sekä tehtäväkuvien selkeyttäminen ja yhdenmukaistaminen. Lisäksi hyödynnetään työkierron käyttöä osaamisen vahvistamisessa. Työn kehittäminen ja henkilöstön mahdollisuus kouluttautua lisäävät työpaikkojen vetovoimaisuutta. Erityisiä oppimistarpeita liittyy esimerkiksi asiakaspalvelu- ja turvallisuus-osaamiseen. Henkilökuntaa kannustetaan myös oppisopimuskoulutukseen.

6. Tietohallinto- ja viestintäpalvelut -osasto

6.1 Yleiskuvaus osaston toiminnasta

Tietohallinto- ja viestintäpalvelut -osasto huolehtii viraston tietohallinto- ja viestintäpalvelujen järjestämisestä sekä sähköisten palvelujen ja palvelukanavien kehittämisestä hyväksytyjen tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi osaston tehtävä on toimia sähköisten ja innovatiivisten palvelujen sekä palveluneuvonnan ja -ohjauksen koordinoivana vastuutahona virastossa. Osasto palvelee koko virastoa ja kaikkia sen osastoja.

Innovatiivisten palvelujen kehittämiseksi osasto toimii tiiviissä yhteistyössä viraston toiminnan, tulevan kaupunginkanslian tietotekniikka- ja viestintäpalvelujen sekä ulkopuolisten tahojen kanssa modernin tieto- ja viestintäteknikan saamiseksi viraston asiakkaiden, palvelujen ja työntekijöiden käyttöön.

Osastossa on kuusi yksikköä ja vakansseja 147. Osaston tulosbudjetin kulut ovat 28,4 milj. e sisältäen myös koko viraston atk käyttötalousmäärärahan. Lisäksi osasto vastaa viraston tietotekniikkahankintoihin varatusta irtaimen omaisuuden perushankintamäärärahasta, mikä vuonna 2014 on 4,350 milj. euroa.

Tietotekniikkapalvelut -yksikön tehtävänä on vastata viraston toiminnan ja johdon tarpeiden sekä kaupungin linjausten mukaisesti viraston tietoteknisen infrastruktuurin, telepalvelujen ja ATK-tuen sekä tietotekniikan asiantuntijatehtävistä. Vuoden 2014 alusta toimintansa aloittava kaupunkitasoinen ICT-palvelukeskus puolestaan vastaa keskitetysti kaupunkiyhteisestä perusinfrastruktuurista ja siihen liittyvistä palveluista ja laitteista virastolle. Tietotekniikkapalvelut -yksikön henkilöstömäärä on 39 Yksikköä johtaa tietotekniikkavastaava.

Tietojärjestelmäpalvelut -yksikön tehtävänä on vastata viraston toiminnan ja johdon tarpeiden mukaisesti koko viraston toiminnan tietojärjestelmien kehittämisestä ja ylläpidosta. Yksikkö vastaa viraston tarvitsemien järjestelmien hankehallinnasta ja niiden toimintaan liittyvistä hankinta-, kilpailutus ja sopimustenhallinta tehtävistä. Lisäksi yksikkö vastaa tietoteknisen kokonaisarkkitehtuurin kehittämisestä

ja ylläpidosta. Tietojärjestelmäpalvelut -yksikön henkilöstömäärä on 36. Yksikköä johtaa tietojärjestelmäpäällikkö.

Tietohuolto- ja tilastopalvelut -yksikön tehtävänä on vastaa viraston keskitetystä tietohuollosta. Yksikkö tuottaa sosiaali- ja terveystoimen lakisääteiset tilastopalvelut ja viraston johdon määrittämät palvelutoimintaa koskevat seurantatilastot. Yksikkö toimii tilastoinnin asiantuntijana ja kehittää viraston tietotuotantoa johdon ja toiminnan sekä kaupungin tarpeiden mukaisesti. Tietohuolto- ja tilastopalvelut -yksikön henkilöstömäärä on 12. Yksikköä johtaa tietohuolto- ja tilastopäällikkö.

Arkistopalvelut -yksikkö hoitaa sosiaali- ja terveysviraston arkistointia asian- ja tiedonhallintaa ja arkistointia koskevan lainsäädännön ja kaupunginarkiston ohjauksen mukaisesti. Yksikön tehtävänä on manuaalisten potilas- ja asiakasasiakirjojen sekä hallinnon asiakirjojen säilytykseen liittyvät palvelut ja arkistot. Arkistopalvelut -yksikön henkilöstömäärä on 31. Yksikköä johtaa arkistopäällikkö.

Viestintäpalvelut -yksikön tehtävänä on tuottaa sosiaali- ja terveysviraston keskitetyt viestinnän palvelut johdon linjausten ja kaupungin viestinnän ohjeiden mukaisesti. Yksikkö vastaa keskitetyn viestinnän suunnittelusta, seurannasta ja kehittämisestä sekä osaltaan viraston maineen hallinnasta. Yksikkö vastaa myös ruotsin kielen käännöspalveluista sekä muiden kielten käännöspalvelujen koordinoinnista, viraston lomakesuunnittelusta ja tietopalvelusta sekä kansainvälisten vierailujen järjestämisestä yhdessä nimettyjen toimipisteiden kanssa. Viestintäpalvelut -yksikön henkilöstömäärä on 9. Yksikköä johtaa viestintäpäällikkö

Neuvontapalvelut - yksikön tehtävänä on tuottaa modernia, useita kanavia käyttävää sosiaali- ja terveyspalvelujen keskitettyä neuvontaa ja palveluohjausta ympärivuorokautisesti helsinkiläisille ja yhteistyökumppaneille. Ympäri vuorokautinen terveysneuvonta (09 10023) ostetaan vielä vuoden 2014 ajan ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Neuvontapalvelut toimii kaupungin palautejärjestelmän pääkäyttäjänä ja keskitettynä käsittelijätahona sosiaali- ja terveysviraston osalta. Neuvontapalvelut -yksikön henkilöstömäärä on 14. Yksikköä johtaa neuvontapäällikkö, vuoden 2014 aikana neuvontapäällikön tehtäviä hoitaa viestintäpäällikkö ota.

6.2 Toiminnalliset muutokset

Sosiaali- ja terveysviraston yhdistymisen vaikutukset ja yhdistymisen seurauksena tehtävät muutokset heijastuvat tietohallinto- ja viestintäpalveluihin vielä vuoteen 2014. Tietohallinnolliset tehtävät jakautuivat vuoden 2013 alussa kolmeen yksikköön ja ne ovat toimineet eri toimitiloissa joulukuuhun 2013 saakka. Yhdistymisen liittyvä toiminnallinen hyöty konkretisoituu vasta vuonna 2014 kun edellä mainitut yksiköt pääsevät yhteisiin toimitiloihin.

Perustietotekniikkapalvelujen keskittäminen ICT- palvelukeskukseen 1.1.2014 tulee vaikuttamaan sosiaali- ja terveysviraston perustietotekniikkaan liittyviin työprosesseihin sekä tietotekniikkayksikössä että tietojärjestelmäpalvelut -yksikössä mm. järjestelmäpäivitysprojekteissa ja ulkopuolisten liittymien toteutuksissa. ICT-palvelukeskus tarjoaa hallintokuntien käyttöön ICT-infrastruktuurin ammattiosaamisen, keskitetyn sopimus- ja toimittajahallinnan, tuotteistetut palvelut, laadunhallinnan ja virtaviivaistetut toimintaprosessit. Hallintokunnat tilaavat palvelut ICT-palvelukeskuksesta eivätkä itse operatiivisella tasolla hallinnoi tietoliikenneverkkoja, työasemakantaa, työasemavakiota, sovelluspaketeita ja -jakelua, sähköisiä viestintäratkaisuja eivätkä käyttäjätukipalvelua. ICT-palvelukeskuksen toiminnan käynnistyminen vaikuttaa osastolla eniten tietotekniikkapalvelut -yksikön toimintaan. Muutos siirtää osan tietotekniikkapalvelut -yksikön tarjoamista palveluista ICT-palvelukeskuksen vastuulle. Sosiaali- ja terveysviraston tietotekniikkayksiköstä siirtyy 5 henkilöä vakansseineen ICT-Palvelukeskukseen 1.1.2014. Sosiaali- ja terveysviraston perustietotekniikan laajin hanke vuonna 2014 on noin 9000 työaseman siirtyminen Windows 7 käyttöjärjestelmään.

Tietojärjestelmien osalta vuoden 2014 aikana merkittävimmät hankkeet ovat Helsinki Apotti – hankkeen käynnistäminen sekä Pegasos terveydenhuollon järjestelmän liittäminen valtakunnalliseen potilastiedon sähköiseen arkistoon. Nämä hankkeet vaikuttavat voimakkaasti toimintaprosesseihin ja ne toteutetaan siksi tiiviissä yhteistyössä ydintoiminnan yksiköiden kanssa. Lisäksi jatketaan sähköisen asioinnin kehittämistä.

Tietohuolto- ja tilastopalvelut kehittää sosiaali- ja terveystietojärjestelmien kehittämissuunnitelman mukaisesti. Osana johdon raportoinnin kehittämistyötä toteutetaan vuonna 2013 pilotoidun kaupunkiyhteisen johdon työpöytäkäytön tuotantokäyttöön otto sosiaali- ja terveystietojärjestelmässä. Avoimen tiedon tuotantoa lisätään Helsinki Region Infoshare -palvelussa (HRI) avaamalla toimintaa koskevaa tietoa.

Arkistopalveluiden keskeisinä muutoksina ovat terveydenhuollon uuden päätearkistorakennuksen että Malmin sairaalan uudisrakennuksen valmistuminen ja keväällä käynnistyvät muutot.

Viestintäyksikkö osallistuu kaupungin hel.fi -konseptiuudistuksen toteutukseen sosiaali- ja terveystietojärjestelmien osalta ja tuottaa yhdessä toiminnan vastuuhenkilöiden kanssa uuden konseptin mukaiset käyttäjälähtöiset sosiaali- ja terveystietojärjestelmien internetsivut vuoden 2014 loppuun mennessä. Uusien sivujen käyttöönoton yhteydessä arvioidaan sivuston uuden, hajautetun ylläpidon mallin tarpeellisuus ja otetaan käyttöön asiakasraadit sivujen käytettävyyden ja käyttäjälähtöisyyden arvioinnissa ja jatkuvassa kehittämisessä. Hel.fi sivujen konseptiuudistuksen yhteydessä pyydetään myös kuntalaisilta palautetta viraston internetsivuista.

Viestintäpäällikkö toimii 1.11.2013 - 31.10.2015 viestinnän lisäksi neuvontayksikön päällikkönä. Tämä tuo haasteita, mutta samalla mahdollistaa neuvonnan ja viestinnän palvelujen nykyistä tiiviimmän yhteensovittamisen ja näiden yksiköiden työntekijöiden osaamisen yhdistämisen kuntalaisten parhaaksi.

Neuvontapalvelut -yksikkö valmistelee sosiaali- ja terveystietojärjestelmien keskittelyn neuvonnan kehittämissuunnitelman kevään 2014 aikana. Tavoitteena on edelleen keskittää neuvontaa ja luoda moderni monikanavainen ja ympärivuorokauden palveleva sosiaali- ja terveystietojärjestelmien neuvonta. Terveystietojärjestelmä (09)10023 toimii vielä vuoden 2014 ulkoistettuna yhteisenä palveluna pääkaupunkiseudun kunnille. Neuvontapalvelut -yksikkö valmistautuu palauttamaan helsinkiläisten terveystietojärjestelmän omaksi toiminnaksi vuoden 2015 alusta lähtien. Tähän valmistaudutaan erillisellä projektilla, joka perustetaan vuoden 2014 alussa.

6.3 Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolle

Palvelukulttuuri uudistuu

Tietohallinto- ja viestintäpalvelujen palvelukulttuuria uudistetaan siten, että se palvelee yhä paremmin neuvonnan ja viestinnän osalta kuntalaisia ja muiden osaston palvelujen osalta viraston sisäisiä asiakkaita. Viestinnän ja neuvonnan osalta asiakaspalautetta kerätään palautejärjestelmän lisäksi asiakasraatien ja haamuasiakkaiden avulla. Vuonna 2014 tietohallinto- ja viestintäpalvelut -osastolla toteutetaan sisäinen asiakastytyväisyyskysely.

Tavoitetta toteutetaan mm. yhteisten toimitilojen sekä uuden ICT-palvelukeskuksen myötä työprosessien kehittämisellä ja päällekkäisten töiden vähentämisellä. Tuottavuutta tehostetaan muun muassa yhteisten tilojen tuomien hyötyjen kautta.

Väestön terveys- ja hyvinvointierot kaventuvat

Viraston viestintä tukee ydintoiminnan osastoja helsinkiläisten terveyden edistämässä ja väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamisessa tuottamalla aiheeseen liittyvää materiaalia yhteistyössä ydintoiminnan asiantuntijoiden kanssa. Viestintä tukee viraston vetovastuulla olevien Helsinki-tasoisien kansanterveysohjelmien (Savuton Helsinki -ohjelma, Vastuullisen alkoholinkäytön toimenpideohjelma ja Lihavuusohjelma) toteuttamista.

Verkkoviestinnän kehittämistä ja koordinoimista varten sosiaali- ja terveystietojärjestelmään perustetaan verkkoviestinnän toimitusneuvosto, johon nimetään edustajat kaikilta ydintoiminnan ja hallinnon osastoilta. Kuntalaisviestinnässä hyödynnetään internetsivujen lisäksi jokaiseen helsinkiläiseen kotiin jaettavaa Helsinki-info -lehteä sekä sosiaalisen median kanavia. Vuoden 2014 aikana virastolle avataan Facebook -profiilin rinnalle Twitter-tili.

Integroidut palvelut ja hoito

Tietohallinto- ja viestintäpalvelut -osasto tukee osaltaan ydintoiminnan osastoja jatkuvassa palvelutuotannon parantamisessa, toiminnan kehittämisessä ja tiedolla johtamisessa tarjoamalla ajantasaiset tilastotiedot ja tiedon jaon kanavat muiden osastojen käyttöön (ml. sosiaali- ja terveystietokeskuksen intranet ja sen työtilat).

Kokonaisarkkitehtuurityön ja Apotti- hankkeen käynnistymisen myötä järjestelmärakenteet uudistuvat ja integroituvat nykyistä paremmin yhteen. Tämä edistää tietojen ajantasaista ja yhtenäistä saatavuutta ja tukee näin paremmin ydintoiminnan tarpeita.

Palvelujen saatavuus ja tuottavuus paranevat

Kuntalaisten itsehoitoa tuetaan tarjoamalla itsehoitosivut osana sosiaali- ja terveystietokeskuksen internet-sivuja. Vuonna 2014 arvioidaan, onko sivuja tarkoituksenmukaista laajentaa sosiaalipalvelujen osalta. Viestintäyksikkö osallistuu sosiaali- ja terveystietokeskuksen uusien sähköisten palvelujen käyttöönottoon tarjoamalla siihen liittyvät viestinnän ja markkinoinnin palvelut.

Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköistä asiointia kehitetään edelleen mm. toimeentulotukeen ja terveystietojen sähköiseen arkistoon. Palvelut jalkautuvat enenevässä määrin palvelun saajan kotiin. Käyttäjien koulutusta laajennetaan verkko-oppimiseen ja otetaan käyttöön sähköisiä oppimista tukevia välineitä.

Sosiaali- ja terveystietokeskuksen palveluaika laajennetaan iltoihin ja viikonloppuihin vuoden 2014 aikana. Tavoitteena on ympärivuorokautinen palveluneuvonta vuoden 2015 alusta alkaen.

Vetovoimaiset työyhteisöt

Tietohallinto- ja viestintäpalvelut -osasto tukee osaltaan työyhteisöjen toimintaa ja hyvinvointia tarjoamalla linjajohdon ja henkilöstön käyttöön vuorovaikutteisia viestinnän kanavia, kuten intranetin työtilat, blogit ja wikit sekä pikaviestinnän ja etäkokousten mahdollisuudet.

Työyhteisöjen toimintaa tuetaan hyvällä esimiestyöllä. Osaston kaikki esimiehet suorittavat vuoden 2014 loppuun mennessä esimiehen ABC-verkkokoulutuksen. Tulos- ja kehityskeskustelut toteutetaan kaikissa yksiköissä 100 %:sti. Henkilöstön osaamisen varmistamiseksi kaikissa yksiköissä tehdään yksikkökohtaiset koulutussuunnitelmat. Tiimityömallin vahvistamisen ja osaamisen kehittämisen työkierron, vertaistuen ja toisilta oppimisen avulla edistetään yhteistyötä henkilöstön kesken.