



12.2.2013

SISÄLLYSLUETTELO

PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT -OSASTO	3
YLEISKUVAUS OSASTON TOIMINNASTA VUONNA 2013	3
TOIMINNALLISET MUUTOKSET VUONNA 2013	4
STRATEGISTEN TAVOITTEIDEN TOIMEENPANO OSASTOLLA.....	6
TERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT -OSASTO	10
YLEISKUVAUS OSASTON TOIMINNASTA VUONNA 2013	10
TOIMINNALLISET MUUTOKSET VUONNA 2013	11
STRATEGISTEN TAVOITTEIDEN TOIMEENPANO OSASTOLLA.....	13
SAIRAALA-, KUNTOUTUS- JA HOIVAPALVELUT -OSASTO	16
YLEISKUVAUS OSASTON TOIMINNASTA VUONNA 2013	16
TOIMINNALLISET MUUTOKSET VUONNA 2013	18
STRATEGISTEN TAVOITTEIDEN TOIMEENPANO OSASTOLLA.....	20
HENKILÖSTÖ- JA KEHITTÄMISPALVELUT -OSASTO.....	24
YLEISKUVAUS OSASTON TOIMINNASTA VUONNA 2013	24
TOIMINNALLISET MUUTOKSET VUONNA 2013	25
STRATEGISTEN TAVOITTEIDEN TOIMEENPANO OSASTOLLA.....	26
TALOUS- JA TUKIPALVELUT -OSASTO	28
YLEISKUVAUS OSASTON TOIMINNASTA VUONNA 2013	28
TOIMINNALLISET MUUTOKSET VUONNA 2013	29
STRATEGISTEN TAVOITTEIDEN TOIMEENPANO OSASTOLLA.....	31
TIETOHALLINTO- JA VIESTINTÄPALVELUT -OSASTO.....	32
YLEISKUVAUS OSASTON TOIMINNASTA VUONNA 2013	32
TOIMINNALLISET MUUTOKSET VUONNA 2013	33
STRATEGISTEN TAVOITTEIDEN TOIMEENPANO OSASTOLLA.....	35



12.2.2013



12.2.2013

Perhe- ja sosiaalipalvelut -osasto

Yleiskuvaus osaston toiminnasta vuonna 2013

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.

Osastossa on viisi toimistoa ja vakansseja on yhteensä noin 3 300. Talousarvio on 588 milj. euroa. Osaston toimistot ovat lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys, lastensuojelu, nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö, vammaistyö ja lääkäripalvelut.

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.

Lastensuojelun toimistoon kuuluvat lastensuojelutarpeen arviointi, lastensuojelun avohuollon sosiaalityö, lastensuojelun palvelut, sijoituksen sosiaalityö ja lastenkotitoiminta. Lastensuojelutarpeen arviointi vastaa uusista lastensuojeluilmoituksista ja lastensuojelutarpeen selvitysten tekemisestä. Yksikkö huolehtii rikoksilla oirehtivien lasten sosiaaliohjauksesta ja sosiaalityöstä. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö vastaa suunnitelmallisesta muutostyöstä 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 laitoshoidoa järjestävät lastenkodit sijoittuvat lastenkotitoimintaan.

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityön toimistoon kuuluvat nuorten palvelut, sosiaalinen ja taloudellinen tuki, toimeentulotuen maksatus, työllistymisen tuki sekä maahanmuuttajapalvelut. Nuorten palveluissa järjestetään ennaltaehkäiseviä palveluja sekä opiskeleville että opiskelu- ja työelämän ulkopuolella oleville. Nuorten palveluissa tuetaan toimeentulotukea saavien 18–24 -vuotiaiden nuorten sekä lastensuojelun jälkihuollossa olevien nuorten itsenäistä selviytymistä. Sosiaalinen ja taloudellinen tuki vastaa toimeentulotuen myöntämisestä ja siihen liittyvästä sosiaalityöstä ja sosiaaliohjauksesta, talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä, asunnottomuutta ennaltaehkäisevästä asumisneuvonnasta ja työkykyselvitysten tekemisestä pitkäaikaistyöttömille ja/tai toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaille. Toimeentulotuen maksatus vastaa toimeentulotuen päätösten täytäntöönpanosta ja maksatukseen liittyvästä neuvonnasta. Työllistymisen tukeen on koottu työllistymistä tukevia sosiaali- ja terveysviraston vastuulle kuuluvia palveluja (työvoiman palvelukeskustoiminta sekä työhön kuntoutuksen palvelut). Maahanmuuttajapalvelut vastaa kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010) mukaisen kunnan alkukartoituksen toteuttamisesta ja pakolaisten alkuvaiheen sosiaalipalvelujen järjestämisestä sekä kansainvälistä suojelua hakevien vastaanoton ja ulkomaalaisten säilönnön aikaisten palvelujen järjestämisestä. Sosiaaliviraston aluetyön yksikkö sijoittuu tähän toimistoon vuoden 2013 loppuun saakka. Siihen kuuluvat toiminnot ja niiden sijoittuminen selvitetään kaupunginhallituksen sosiaali- ja terveysjaoston päätöksen mukaisesti vuoden 2013 aikana.



12.2.2013

Vammaistyön toimistoon kuuluvat vammaisten sosiaalityö, asumis- ja perhehoitopalvelut, työ- ja päivätoimintapalvelut, kehitysvammaisten laitoshoido ja kehitysvammapoliiklinikka. Palveluja saa noin 18 000 vammaista, kehitysvammaista sekä kumpaankin ryhmään kuulumatonta autismikirjon henkilöä. Vammaisten sosiaalityö sisältää sosiaalityön, sosiaaliohjauksen, palvelusuunnittelun ja päätöksenteon sekä asiakkaiden ja perheiden tukemisen. Lisäksi vammaisten sosiaalityö huolehtii sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetustuen päätöksenteosta ja palvelujen toteuttamisesta sekä sovitun työnjaon mukaisesti sairaala-, kuntoutus- ja hoivaosaston kanssa omaishoidontuesta. Asumis- ja perhehoitopalvelut käsittää omina 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 laitoshoido vastaa laitoshoidopalveluista. Kehitysvammapoliiklinikka vastaa kuntoutuksen suunnittelusta ja osittaisesta erityispalvelujen toteutuksesta. Kehitysvammapoliiklinikka tekee kehitysvammalain mukaiset esitykset erityishuollon johtoryhmälle uusien asiakkaiden asiakkuudesta ja kehitysvammalain mukaisen erityishuolto-ohjelman sisällöstä.

Lääkäripalvelut -toimisto vastaa osastoon kuuluvista äitiys- ja lastenneuvolan, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä perheneuvolan ja nuorisoseuran lääkäripalveluista. Tehtävänä on edistää lasten ja nuorten terveyttä, kaventaa terveyseroja, ennaltaehkäistä sairauksia ja syrjäytymistä ja lähettää edelleen tutkimuksiin ja hoitoon tarvittaessa. Neuvolalääkäripalveluista noin 15 lääkärin työpanos saadaan terveysasemilta.

Toiminnalliset muutokset vuonna 2013

Sosiaali- ja terveystoimen organisaatiouudistuksen tarkoituksena on vahvistaa toimenpiteitä terveyserojen kaventamiseksi sekä kohdentaa voimavaroja asiakaspalveluun. Aikaisemmin lapsiperheiden kotipalvelu, varhaisen tuen perhetyö ja perheneuvola sijaitsivat sosiaalivirastossa, neuvolatoiminta ja kouluterveydenhuolto terveyskeskuksessa. Uudessa organisaatiossa näitä palveluja johdetaan ja kehitetään kokonaisuutena. Tämä mahdollistaa varhaisen ja moniammatillisen tuen kehittämisen osana peruspalveluja.

Yhteistyössä muiden hallintokuntien kanssa laaditaan lastensuojelulain (12 §) tarkoittama lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämistä ja lastensuojelun järjestämistä ja kehittämistä koskeva suunnitelma. Tässä yhteydessä sovitaan yhteistyönä toteutettavat lasten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen periaatteet ja painopistealueet.

Lastensuojelussa ja vammaistyössä jatketaan palvelurakennemuutoksen toteuttamista raskaista laitoshoidosta palveluista kohti kevyempiä palveluja. Lastensuojelussa painopistettä on saatu siirtymään sijaishuollosta avohuoltoon. Vuodesta 2010 sijaishuollon asiakasmäärä ja hoitovuorokaudet ovat vähentyneet. Vastaa- vasti avohuollon asiakasmäärä on kasvanut. Avohuoltoa vahvistetaan lisäämällä sosiaalityöntekijöitä. Lisäksi ei edellytä uusia resursseja, vaan muutos toteutetaan olemassa olevia resursseja uudelleen kohdentamalla.

Vuoden 2012 alusta lukien perhehoito on laitoshoidon nähdessä ensisijainen sijaishuollon muoto (lastensuojelulaki 50 §). Sijaishuolto voidaan järjestää laitoshoidon ainoastaan silloin, jos sijaishuollon järjestäminen muulla tavoin ei ole tarkoituksenmukaista. Sitovana toiminnallisena tavoitteena on parantaa perhehoidon edellytyksiä siten, että sijaishuollossa perhehoidon suhteellinen osuus hoitovuorokausista kasvaa edellisen



12.2.2013

vuoden tasoon verrattuna. Käynnistetään perhehoidon kehittämishanke, jonka tavoite on vahvistaa perhehoitajien tuen muotoja ja asiakasohjausta niin, että lastensuojelulain tavoite perhehoidon ensisijaisuudesta voi toteutua. Helsingissä on vuoden 2013 alussa 11 lasten- ja nuorisokotia, joissa on 254 osastopaikkaa. Lasten- ja nuorisokodit eivät tällä hetkellä kaikilta osin pysty vastaamaan muuttuneisiin asiakastarpeisiin. Toteutetaan muutoshanke, jossa laitoksista muodostetaan suurempia hallinnollisia kokonaisuuksia. Tavoitteena on myös vahvistaa Helsingin omien lastenkotien toimintaedellytyksiä, jotta ne nykyistä paremmin pystyvät vastaamaan laitoshoidon tarvitsevien lasten kuntouttaviin tarpeisiin. Tavoitteena on, että lapsi voi asua samassa laitoksessa koko laitossijoituksen ajan kuntoutuksen eri vaiheissa ja voi siirtyä laitoshoidosta kevyempiin palveluihin kuten perhekotiin, sijaisperheeseen, kotiin tai asumaan itsenäisesti. Yksittäisistä, erillään sijaitsevista asuinyksiköistä luovutaan (mm. toimintaturvallisuus).

Kehitysvammahuollon yksilöllisen asumisen hankkeen (ASU-hanke) eteneminen jatkuu. Laitoshoidon korvaavat Steniuksentien ja Sofianlehdon (myöhemmin nimellä Isonniityn ryhmäkoti) asumishankkeet valmistuvat. Hankkeisiin sisältyy yhteensä 42 asuntoa. Lisäksi valmistuu Sofianlehdon rakennukseen jäävän tilapäishoitoyksikön Visiitin peruskorjaus. Visiittiin tulee 14 tilapäishoitopaikkaa ja se palvelee noin 70 – 80 kehitysvammaista henkilöä. Yksiköiden henkilöstömäärä on yhteensä 81, nettolisäys on 11 hoitajaa tai ohjaajaa ja se sisältyy hankesuunnitelmaan.

Ostopalveluna hankittavat kehitysvammaisten osin laitoshoidon korvaavat asumispalvelut lisääntyvät 50 asunnolla, kun Rinnekodin ja Lyhdyn asumishankkeet valmistuvat. Yhteensä kehitysvammaisten asumispalvelut lisääntyvät 92 asunnolla ja laitospaikat vähenevät 75 paikalla. Vuoden 2013 alussa aloittaa toimintansa Nyytipuiston päivätoimintakeskus, joka tuottaa palveluja ensisijaisesti laitoshoidosta asumispalveluihin muuttaville asiakkaille.

Kilpailutetaan kehitysvammaisten asumispalvelut, työ- ja päivätoiminta sekä yhteistyössä liikelaitos Palmian kanssa vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalvelujen sekä kehitysvammaisten, vammaisten ja ikäihmisten ryhmämatkojen liikennöinti. Tavoitteena on parantaa palvelujen laatua ja kokonaistaloudellisuutta. Kilpailutusten mahdolliset kustannusvaikutukset kohdistuvat vuodelle 2014.

Kuljetuspalveluihin liittyvien tietojärjestelmien vastuun siirto Palmiaan on valmisteilla. Maksukortin hankinnasta vetovastuu siirtyy Palmialle. Vuonna 2013 selvitetään kuljetuspalvelujen toteuttamisvastuun keskittäminen Palmialle kokonaisuudessaan.

Työ- ja elinkeinokeskuksen (TE-keskus) organisaatiouudistuksesta johtuen työvoiman palvelukeskustoimintaa koskeva sopimus uudistetaan. TE-keskuksen uudessa organisaatiossa työvoiman palvelukeskustoiminta sijoittuu tuetun työllistymisen palvelulinjan alaiseksi toiminnaksi. Tämä tarkoittaa, että koko työvoiman palvelukeskustoiminnan johtamisrakenne tulee arvioida uudelta pohjalta.



12.2.2013

Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla

Edistetään helsinkiläisten terveyttä ja hyvinvointia

Neuvolat 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. Kaikissa asiakaskontakteissa vahvistetaan perheiden ja lasten omia voimavaroja tunnistamalla terveyttä ja hyvinvointia suojaavia tekijöitä. Vanhemmuuden tukeminen ja perhekeskeinen työote ohjaavat työskentelyä. Kehitetään perhevalmennusta vanhemmuutta ja erityisesti parisuhdetta vahvemmin tukeväksi. Koulutetaan vertaisvanhempia mukaan perhevalmennuksen toteuttamiseen. Vahvistetaan maahanmuuttajaperheiden osallisuutta käyttämään perheille tarkoitettuja hyvinvointi- ja terveyspalveluja. Sitovana toiminnallisena tavoitteena on kokeilla yhteistyössä eri toimijoiden kanssa vuorotyössä käyvien yksinhuoltajien pienten koululaisten hoitoratkaisuja.

Jatketaan laajojen terveystarkastusten kehittämistä yhteistyössä terveydenhoitajien, lääkäreiden ja muiden toimijoiden kanssa. Varmistetaan jo aloitettu 4-vuotiaiden lasten terveystarkastuksen toteutuminen päivähoidon ja neuvolatoiminnan yhteistyönä. Kehitetään kouluterveydenhuollossa toteutettavia laajoja terveystarkastuksia (1 lk, 5 lk, 8 lk) yhteistyössä opetusviraston ja liikuntaviraston kanssa.

Kutsuntojen ennakkotarkastuksissa lukioissa ja ammatillisissa oppilaitoksissa selvitetään kutsunanalaisen nuoren miehen terveydentila ja määritetään kelpoisuusluokkaehdotus kutsuntaviranomaiselle. Ennakkoterveystarkastuksia tehdään terveysasemilla niille, jotka eivät ole opiskelemissa. Syksyn kutsuntatarkastuksiin osallistuvat myös terveysasemien lääkärin.

Kehitysvammaisten asumispalvelujen kehittämiseen liittyy läheisesti mielekkään 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.

Kavennetaan väestöryhmien välisiä terveys- ja hyvinvointieroja

Tavoitteena on, että lapsi ja nuori tulee autetuksi omassa lähiyhteisössään. Neuvolatyössä ja kouluterveydenhuollossa painotetaan terveystarkastusten kattavuutta niin, että huomioidaan resurssien kohdentaminen palveluja enemmän tarvitseville. Selvitetään terveystarkastuksista poisjääneiden lasten ja nuorten tilanne. Tukea tarvitsevat lapset ja perheet ohjataan asiakaslähtöisesti tukipalvelujen piiriin. Selvitetään käytössä olevat vanhemmuuden tuen muodot kunnassa ja kolmannella sektorilla. Varmistetaan vanhemmuuden tuen asiakasohjaus- ja palveluprosessit olemassa oleviin palveluihin. Sitovana toiminnallisena tavoitteena huolehditaan, että lapsiperheiden kotipalvelun asiakasmäärästä puolet eli 900 kotitaloutta on lastensuojelun asiakkaita. Varmistetaan huostaan otettujen lasten terveystarkastusten toteutuminen ja sujuvat prosessit kouluterveydenhuollon ja lastensuojelun yhteistyönä.

Mielenterveysongelmien varhainen tunnistaminen ja hoito ennalta ehkäisevät syrjäytymistä. Äitiysneuvolassa kiinnitetään erityistä huomiota odottavan äidin mielenterveyttä vaarantaviin tekijöihin, muun muassa masennukseen ja käytössä on masennusseula synnytyksen jälkeisen masennuksen tunnistamiseksi. Lastensuojelun pitkäaikaisen asiakkuuden ja kodin ulkopuolisten sijoitusten vähentäminen edellyttää, että lapsen van-



12.2.2013

hempien ongelmat tunnistetaan ja että he saavat oikea-aikaisesti tarvitsemansa tuen. Suunnitellaan yhteistyössä psykiatria- ja päihdepalvelujen kanssa lastensuojelun konsultaatiotuki vanhempien päihde- ja mielen-terveysongelmien tunnistamiseksi ja vanhempien ohjaamiseksi hoitoon.

Selkiytetään ja kehitetään lasten mielenterveystyön tehtäväjakoja ja yhteistyöprosesseja. Määritellään mielenterveyspalveluita tuottavien tahojen keskinäinen tehtäväjako ja vastuut. Varmistetaan hoitoketjutyöryhmien (mm. seri, pienten lasten psykiatriset hoitoketjut) työ päätökseen ja täytäntöön.

Vuonna 2012 toimeentulotukitalouksien määrä (42 480) kasvoi 2,2 %. Työllistymistilanteen heikentymisen vuoksi asiakasmäärän ennakoidaan edelleen kasvavan. Jos toimeentulotukea saavassa perheessä on alaikäisiä 16 - 18-vuotiaita nuoria, heistä tehdään olosuhdeselvitys osana toimeentulotukiprosessia. Tavoitteena on löytää nuoret, joilla on riski syrjäytyä pysyväisluontoisesti. Vanhemmille annetaan ohjeita ja neuvoja nuoren ohjaamiseksi soveltuvien palvelujen piiriin. Ehkäisevää toimeentulotukea käytetään lapsiperheiden köyhyserojen tasoittamiseksi lasten harrastustoiminnassa ja lomatoiminnassa. Sitovan toiminnallisen tavoitteen mukaisesti ehkäisevään toimeentulotukeen käytetään 3 % toimeentulotukimäärärahoista.

Helsingissä on yli 9 000 alle 25-vuotiasta toimeentulotuen saajaa. Heistä 60 prosentilla ei ole palkkatuloja eikä ensisijaisia etuuksia kuten opintotukea tai työmarkkinatukea. Tavoitteena on, että tämä koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten määrä vähenee.

Huolehditaan nuorisotakuun toimeenpanosta yhteistyössä muiden hallintokuntien kanssa mallintaen työn- ja vastuunjako ja toimintatavat. Koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien alle 25 -vuotiaiden terveystarkastustoiminta ja siihen liittyvinä tilannearviointi ja palveluohjaus aloitetaan yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Tavoitteena on, että 2 000 nuorelle tehdään terveystarkastus, tilannearviointi ja palveluohjaus. Tämä edellyttää, että Helsinki 200-juhlavuoden kunniaksi myönnetyllä 10 miljoonan euron erillismäärärahalla rahoitettavan Respa-hankkeen terveydenhoitajaresursseja voidaan kohdentaa näihin terveystarkastuksiin. Respa-hankkeen tavoitteena on käydä läpi kaikki TE-toimiston alle 30-vuotiaat asiakkaat, joiden työttömyys pitkittyy yli kolmen kuukauden tai jotka ovat toistuvasti asiakkaina sekä tarjota jokaiselle jokin työllistymistä edistävä toimenpide. Kehitetään nuoret tavoittavia palvelukäytäntöjä. Kesäkuukausina kokeillaan nuorten palveluissa kenttäkampanjaa, jossa jalkaudutaan nuorten pariin alueille ja tapahtumiin: neuvontaa, ohjausta ja terveystarkastuksia.

Toteutetaan kuntakokeiluhanke 30–45 -vuotiaille pitkäaikaistyöttömille yhdessä Henkilöstökeskuksen kanssa. Sitova toiminnallinen tavoite on, että kuntouttavaa työtoimintaa saa 1 200 henkilöä vuoden aikana.

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 kohdattessa, erityisenä painopisteenä lapsiperheet.

Turvataan hoitoon ja palveluihin pääsy ja palvelun laatu

Kuntalaisten itsehoitoa sekä palveluneuvontaa ja palveluohjausta vahvistetaan. Neuvoloiden keskitetty puhelinpalvelutoiminta alkoi marraskuussa 2012, jolloin neuvolatoiminnan terveydenhoitajien puhelintunnista luovuttiin. Samalla puhelinpalvelussa otettiin käyttöön takaisinsoittojärjestelmä. Toiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaiden yhteydensoittamista neuvolaan ja laajentaa soittoaikaa neuvolaan. Vuonna 2013 tavoitteena on



12.2.2013

vakiinnuttaa palveluaika sekä takaisinsoitto asiakkaille saman päivän aikana sekä vahvistaa puhelinpalvelun julkisuuskuvaa. Toimenpiteitä ovat tiedottamisen kehittäminen, palveluprosessien tarkentaminen ja toiminnan yhtenäistäminen, puhelumäärien seuranta sekä riittävän henkilöstömäärän turvaaminen.

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

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.

Toimeentulotuen sähköinen asiointi otetaan käyttöön syksyllä 2013. Varmistetaan, että sekä asiakkaat että työntekijät ovat valmiita käyttöönottoon.

Vammaisten sosiaalityössä painopisteenä on vammaisten lasten ja vammaista perheenjäsentä hoitavien omaishoitoperheiden tukeminen neuvonnalla ja ohjauksella sekä mm. järjestämällä omaishoitajille riittävät lomituspalvelut. Vuoden aikana otetaan käyttöön uusia lomituspalvelujen järjestämistapoja. Palvelusetelikeilu laajenee lyhytaikaishoidon jo kotiin vietävien palveluihin.

Ruotsinkielisten vammaisten ja kehitysvammaisten oikeus ruotsinkielisiin palveluihin turvataan ja tiivistetään yhteistyötä alan järjestöjen kanssa.

Varmistetaan riittävä ja osaava henkilöstö sekä huolehditaan henkilöstön työhyvinvoinnista

Henkilöstöä tuetaan muutoksessa ja uuden organisaatiokulttuurin muotoutumisessa. Tavoitteena on luoda palvelukulttuuri, jossa toteutuu yhteisvastuullisuuden toimintamalli asiakkaan hyväksi. Täydennyskoulutus suunnitellaan ja toteutetaan osaamiskartoitusten ja vuosittain käytävien tulos- ja kehityskeskustelujen perusteella. Täydennyskoulutusta linjaa toimiston toimintasuunnitelma. 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. Työnohjauksella tuetaan laadukasta asiakastyötä ja henkilöstön työhyvinvointia.

Lisätään tuottavuutta ja jatketaan palvelujen hallittua rakennemuutosta strategisten kumppaneiden kanssa. Parannetaan talouden tasapainoa.

Asiakkaiden neuvonta, ajantasaiset palvelusuunnitelmat, palvelutarpeiden arviointi ja hyvä yhteistyö muiden toimijoiden kanssa turvaavat asiakkaan oikeuden hyvään palveluun. Selvitetään työajan kohdentuminen ja kehitetään tilastointia siten, että kaikki tehty työ voidaan dokumentoida ja todentaa sekä sen pohjalta määritellään palvelut, joissa lisätään välittömän asiakastyön osuutta, tästä tehdään erillinen suunnitelma.

Uudistetaan työtapoja lisäämällä henkilöstön kotikäyntejä ja varmistetaan tällä tavoin asiakkaiden avun saaminen heidän omassa toimintaympäristössään. Lisätään palvelujen tuottavuutta lisäämällä sähköisiä palvelu-



12.2.2013

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

Kehitysvammaisten asumispalveluissa jatketaan Rafaela-hoitoisuusmittarin ja asiakastyön dokumentoinnin kehittämistä tavoitteena resurssien oikeudenmukainen kohdentuminen. Viime vuonna alkanutta henkilökohtaisen budjetoinnin kokeilua jatketaan vammaisten työ- ja päivätoiminnassa Kokeiluun osallistuvat asiakkaat toteuttavat päivätoimintaa osittain henkilökohtaisen avun turvin, ja kyseisinä päivinä päivätoimintapaikka voidaan kohdentaa muiden asiakkaiden käyttöön.



12.2.2013

Terveys- ja päihdepalvelut -osasto

Yleiskuvaus osaston toiminnasta vuonna 2013

Terveys- ja päihdepalvelut -osasto huolehtii terveys-, päihde- ja päivystyspalveluista sekä lautakunnan määräämistä muista palveluista hyväksytyjen tavoitteiden mukaisesti.

Osastoon kuuluu neljä toimistoa: Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka, päivystys, psykiatria- ja päihdepalvelut ja suun terveydenhuolto.

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka -toimisto huolehtii kiireellisestä ja kiireettömästä perustason avosairaanhoidosta, niihin liittyvästä terveyden edistämisestä, aikuisten terveysneuvonnasta, perusterveydenhuollon mielenterveydestä, opiskelijoiden sairaanhoidosta, seksuaali- ja lisääntymisterveyteen liittyvästä neuvonnasta, terveyskeskuslääkäreiden hoidossa olevien neuvola-asiakkaiden ja kotihoidon potilaiden lääkäripalveluista, sisätautien vastaanottopalveluista painopisteenä diabetologia, gastroenterologia, kardiologia ja yleissisätaudit, jalkaterapia- ja ravitsemusterapiapalveluista sekä diabeetikkojen keskitetyistä silmänpohjavauksista. Etelän, idän, lännen ja pohjoisen terveysasemayksiköihin jaetut 26 terveysasemaa ovat vuodesta 2011 alkaen toimineet työparimallilla, jossa hoidon tarpeen arvioinnin suorittavat omahoitajat yhteistyössä lääkärin kanssa. Asiointimahdollisuuksia laajentava sähköinen asiointi otettiin käyttöön syksyllä 2012. Keskitettyinä toimintoina toimivat mm. epidemiologinen yksikkö, HIV-tartunnan saaneiden päihteiden käyttäjien terveydenhuolto, ”Verkkoterkkari”-toiminta ja muut kehityshankkeet. Toimiston vuosikulut ovat talousarvion mukaan 115 milj. euroa. Henkilöstöön kuuluu terveysasemilla 26 esimiestyöparia ja 260 lääkäri-hoitaja -työparia, joiden lisäksi 112 perushoitajaa ja keskitetyissä toiminnoissa n. 30 työntekijää. Sisätautien poliklinikoilla on hieman alle sata työntekijää.

Päivystys koostuu Haartmanin ja Malmin (Marian) päivystysyksiköistä sekä sosiaali- ja kriisipäivystyksestä. Haartmanin ja Malmin päivystysyksiköt vastaavat terveydenhuoltolain mukaisesta kiireellisestä sairaanhoidosta perustasolla. Haartmanin sairaalassa on päivystyspoliklinikan lisäksi päivystys- ja valvontaosasto, neljä vuodeosastoa sekä sisätautien ajanvarauspoliklinikka. Päivystysosastolla on 14 ja valvontaosastolla 10 potilaspaikkaa. Vuodeosastoilla on yhteensä 94 sairaansijaa. Marian sairaala-alueella väliaikaisesti toimivassa Malmin päivystyksessä on päivystyspoliklinikan lisäksi valvontaosasto ja kolme vuodeosastoa joilla on yhteensä 84 vuodepaikkaa. Kaikilla osastoilla hoidetaan yleissisätautisia päivystyspotilaita. Osastoilta löytyy lisäksi erilaisia painopistealueita: sydänsairaudet, päihdeosaaminen sekä ongelmamikrobit. Haartmanin yksikköön hallinnollisesti kuuluva lasten ja nuorten päivystys toimii yhteistyössä HUS:in lasten ja nuorten sairaalan kanssa. Kaikille somaattisen päivystyksen potilaille tehdään hoidon tarpeen arvio, jonka mukaan heidät hoidetaan päivystyksessä tai ohjataan tarkoituksenmukaiseen hoitopaikkaan. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yksiköt vastaavat osaltaan ympärivuorokautisista sosiaalihuoltolain, lastensuojelulain, toimeentulolain, terveydenhuoltolain ja sovittelulain mukaisista lakisääteistä tehtävistä. Sosiaalipäivystyksen painopisteenä 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. Toimiston vuosikulut ovat talousarvion mukaan 75 milj. euroa. Henkilöstön määrä on n. 505, joista lääkäreitä 34,



12.2.2013

sairaanhoitajia 289, sosiaali- ja kriisityöntekijöitä 41, muuta hoitohenkilökuntaa 91 ja muuta henkilökuntaa 50.

Psykiatria- ja päihdepalvelut -toimisto koostuu neljästä alueellisesta psykiatria- ja päihdekeskuksesta, psykiatrian ja päihdehuollon erityispalveluista, 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 A-klinikkojen ja psykiatristen poliklinikkojen tapaan. Osa palveluista toimii matalan kynnyksen periaatteella, osa on lähetteellistä erikoissairaanhoitoa. Psykiatriset sairaalaosastot on ryhmitelty psykoosi- ja mielialahäiriölinjoihin, ja ne 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 laitostuntoutusta. Asumisen tuki -yksikkö vastaa päihde- ja mielenterveyspotilaiden tukiasumisesta, palveluasumisesta ja tehostetusta palveluasumisesta, jotka toteutetaan yhteistyössä yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin kanssa. Toimiston vuosikulut ovat talousarvion mukaan 156 milj. euroa. Henkilöstön määrä on yhteensä n. 1 400.

Suun terveydenhuolto -toimisto koostuu kahdesta yksiköstä, lähipalvelut ja keskitetyt palvelut. Suun terveydenhuollon tehtävänä on edistää väestön suun terveyttä ja järjestää suun terveydenhuollon palveluja asiakkaiden tarpeen mukaisessa kiireellisyysjärjestyksessä. Suun terveydenhuolto -toimisto vastaa lisäksi mm. yhteistyösopimusten puitteissa järjestettävistä palveluista muille pääkaupunkiseudun kunnille ja Helsingin yliopistolle. Lähipalvelut -yksikkö vastaa hammaslääketieteellisten perushoitopalvelujen, mukaan lukien tavallinen erikoishammaslääkäritasoinen oikomishoito ja yleisanestesiapalvelut, tuottamisesta helsinkiläisille 7 hoitolaryhmässä ja 33 hammashoitolassa. Hoitolaryhmien sisällä ja niiden kesken on keskitetty mm. suukirurgiaa, protetiikkaa ja parodontologiaa sekä kehitysvammaisten, laitosasukkaiden ja tartuntatauteja sairastavien potilaiden hammashoitoa. Keskitettyihin palveluihin kuuluvat yliopistohammasklinikka, pääkaupunkiseudun ja Kirkkonummen Suun erikoishoidon yksikkö (PKS-Sehyk), päivystys sekä ostopalvelut ja keskitetty ajanvaraus. Yliopistohammasklinikka vastaa Helsingin Yliopiston ja HUS:in kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti hammaslääkäreiden perusopetuksen klinisen vaiheen opetuksesta. PKS-Sehyk tuottaa erikoishammaslääkäripalveluja kaikilta klinisiltä erikoisaloilta ja toimii erikoishammaslääkäreiden koulutuspaikana. Päivystys toimii virka-ajan ulkopuolella Haartmanin sairaalassa. Toimintasuunnitelman mukaan n. 18 % käynneistä tuotetaan ostopalveluina, joissa käytetään myös palveluseteliä vuoden 2013 loppuun asti jatkuvana kokeiluna. Toimiston vuosikulut ovat talousarvion mukaan 64 milj. euroa. Henkilöstön määrä on n. 700.

Toiminnalliset muutokset vuonna 2013

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka -toimistossa on toiminnallisena muutoksena vuoden 2013 alusta uudet kaupunginsairaalasta siirtyneet toiminnot, sisätautien poliklinikka ja epidemiologinen yksikkö. Neuvolatoiminnot ovat taas siirtyneet perhe- ja sosiaalipalvelut -osastolle. Uusi rakenne mahdollistaa uudenlaisia yhteistyörakenteita, mutta edellyttää myös toimisto- ja osastorajoja ylittävien uusien yhteistyömuotojen ra-



12.2.2013

kentamista esimerkiksi psykiatria- ja päihdepalvelujen, fysiatrian poliklinikan, muistipoliklinikan, kotihoidon ja kotisairaanhoidon kanssa. Kevään 2013 aikana terveysasemille voidaan palkata 20 uutta lääkäri-hoitaja -työparia talousarvioon hyväksytyn lisämäärärahan turvin. Vastaanottotoiminnan kehittämistä jatketaan Myllypurossa pilotoitavan Nopsa-vastaanotto -mallin ja Pihlajamäessä aloitettavan akuuttihoito toimintamallin mukaisesti. Tavoitteena on parantaa kroonisten sairauksien ennaltaehkäisyä ja hoidon resursseja. Samaan tavoitteeseen pyritään myös sähköisen asioinnin ja ryhmätoiminnan lisäämisellä. Sisätautien poliklinikalla selvitetään siirtymistä yhden jonon periaatteeseen.

Päivystys toimii vuonna 2013 kaupunginsairaala-erottuna omana toimistotasoisena yksikkönään. Vuoden 2013 aikana valmistaudutaan keväällä 2014 toimintansa aloittavan uuden Malmin päivystysyksikön aloittamiseen, jolloin päivystystä tukevien sairaansijojen määrä kasvaa. Kaupunginsairaalan, kotisairaalan, kotihoidon ja hoivapalvelujen sijoittuminen toiseen osastoon edellyttää hoitoketjujen sujuvuutta yli osastorajojen. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen sujuva yhteistyö perhe- ja sosiaalipalvelut -osaston kanssa on asiakkaiden kannalta kriittistä. Vuonna 2012 tehdyn päätöksen mukaisesti 10023-lääkäripalvelu, joka tuottaa kotikäynneillä päivystyksellisiä mielenterveyslain mukaisia arvioita sekä kuoleman toteamisia, on arvioitava uudelleen omana toimintana vuoden 2013 aikana. Vuoden 2013 aikana käynnistetään uuden akuuttilääketieteen erikoisan koulutukseen liittyvät järjestelyt, jotka voivat tuoda muutoksia myös päivystysjärjestelyihin ja -malleihin.

Psykiatria- ja päihdepalvelut -toimiston merkittävin toiminnallinen muutos on alueellisten psykiatria- ja päihdekeskusten perustaminen yhdistämällä psykiatrian ja päihdehuollon avopalveluita. Vuoden 2013 aikana pyritään yhtenäiseen asiakaslähtöiseen psykiatria- ja päihdekeskuksen toimintamalliin, joka rakentuu Mieli 2009 -ohjelman toimeenpanolle. Sairaaloiminnassa jatketaan eri potilasryhmiä palvelevien osastojen toiminnan kehittämistä. Mieli 2009 -ohjelman mukaisesti vahvistetaan perusterveydenhuollon mielenterveys- ja päihdetyötä ja monipuolistetaan avohoitopalveluja myös erityispalvelujen yksikössä. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut kilpailutetaan vuoden 2013 aikana neuvottelumenettelyllä, jossa pyritään löytämään paremmin kuntoutujia palvelevia joustavia asumispalveluja.

Suun terveydenhuolto -toimistossa rakenteellinen muutos 2012 – 2013 organisaatiomuutoksen yhteydessä liittyy välinehuoltoon. Aiemmat suun terveydenhuollon ja kaupunginsairaalan välinehuollot yhdistettiin, ja toiminta keskitettiin Talous- ja tukipalvelut -osastoon. Toimistossa aloitetaan määräaikaisen asetusmuutoksen mahdollistama yhteistyöhanke, jossa kaupungin suun terveydenhuollon ajanvarauksessa tehdyn hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen potilaalle tarjotaan mahdollisuutta päästä nopeasti tutkimukseen ja ennaltaehkäisevään hoitoon yksityiselle sopimushammaslääkärille ja -suuhygienistille korotetuilla Kela-korvauksilla. Ostopalvelujen palvelusetelikokeilu arvioidaan vuoden 2013 aikana.



12.2.2013

Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla

Edistetään helsinkiläisten terveyttä ja hyvinvointia ja kavennetaan väestöryhmien terveyseroja

Terveys- ja päihdepalvelut ovat mukana Savuton Helsinki –ohjelmassa ja vastuullisen alkoholinkäytön toimenpideohjelmassa. Osaston vetovastuulla on monihallintoalainen lihavuustyöryhmä, josta valmistuu vuoden 2013 aikana toimenpideohjelma lihavuuden ehkäisemiseksi.

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka -toimisto jatkaa Terve asunnoton -hanketta terveyspalvelujen tuottamiseksi asunnottomille päihdeongelmallisille heidän terveytensä edistämiseksi ja asuttamisensa tukemiseksi. Sähköinen terveystoiminta otetaan käyttöön 2013 – 2014 ensin "Kundit kondikseen 40-v" -ryhmille. Info-TV:n käyttöönotto terveyden edistämiseksi tapahtuu ensin idän ja Puistolan terveysasemilla. Lihavuuden ehkäisyssä ja liikuntatottumusten edistämiseksi toimitaan yhteistyössä kansalaisjärjestöjen kanssa.

Päivystyksissä tuetaan terveyden edistämistä ITE-pisteiden ja Info-TV-materiaalien avulla. Päivystysyksiköissä pyritään päihdeongelmien varhaiseen tunnistamiseen ja päivystyksen suurkuluttajien suunnitelmalliseen palveluohjaukseen. Lasten päivystyksessä huomioidaan erityisesti vieraskielisten perheiden tuen tarpeen varhainen tunnistaminen. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä varmistetaan tarkoituksenmukaisella palveluohjauksella, "ettei kukaan jää heitteille". Poliisisosiaalityön ja sosiaalipäivystyksen toimintaa kehittämällä voidaan lisätä perheongelmien varhaista tunnistamista. Rikossovittelu pyrkii 1 200 sovittelutapaukseen vuonna 2013, jotta voitaisiin ennaltaehkäistä nuorten ongelma- ja rikoskierrettä.

Psykiatria- ja päihdepalvelut on mukana Savuton Helsinki -ohjelmassa, vastuullisen alkoholinkäytön toimenpideohjelmassa, Lihavuus -työryhmässä, perhetyötä kehittävässä Lapset puheeksi -ohjelmassa ja verkostoituvaa työtapaa kouluihin vievässä JERI-hankkeessa. Pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiseen osallistutaan vuonna 2013 lisäämällä tuetun asumisen, palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen määrää ja laatua yhdessä mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Näistä palveluista toteutetaan kilpailutus.

Suun terveydenhuollon liikkuva suun hoidon yksikkö (LIISU) kohdentaa toimintaansa mm. Hietaniemen asunnottomien palvelukeskuksen asiakkaisiin. Suun terveydenhuollon päivystyksistä ohjataan suuren hoidon tarpeen omaavia potilaita aktiivisesti tutkimukseen ja ehkäisevään hoitoon ja veritartuntavaarallisten potilaiden hoitomalleja kehitetään edelleen. Suun terveydenhuollossa tehostetaan mini-interventioiden käyttöä tupakoinnin ja alkoholin suurkulutuksen vähentämiseksi. Suun terveydenhuolto osallistuu muiden yksiköiden koulutustilaisuuksiin kouluttaakseen henkilökuntaa suun terveyden vaikutuksista kokonaisterveyteen.

Turvataan hoitoon ja palveluihin pääsy ja palvelun laatu

Nopsa-vastaanoton ja akuuttihoitoon toimintamallin arviointi ja laajempi käyttöönotto tapahtuu vuoden 2013 aikana voimavarojen vapauttamiseksi kroonisten sairauksien hoitoon. Terveysasemien sähköinen asiointi kaksinkertaistetaan vuonna 2013 ja sisätautien poliklinikalla otetaan käyttöön mobiilimuistutuspalvelu. Uuden organisaation mukaisten yhteistyökumppaneiden kanssa rakennetaan sujuvat ja toimivat yhteistyömallit. Puhelinpalvelun laadukkuus ja takaisinsoiton toteutuminen keskimäärin 30 minuutissa varmistetaan vuoden 2013 aikana.



12.2.2013

Päivystyksen hoitoketjujen sujuvuutta kehitetään seuraamalla jatkohoitoa odottavien määrää, keskimääräistä odotusaikaa ja päivystyksen ruuhkatilanteita. Hoidontarpeen arvioita yhtenäistetään, jotta turvataan päivystyspalvelujen oikea kohdentuminen kiireellisintä hoitoa tarvitseville. HaiPro-potilasturvallisuusraportointia tehostetaan potilasturvallisuuden parantamiseksi päivystyksessä. Sairaala-infektioiden määrää vähennetään infektiolääkäreiden laatiman ohjelman avulla.

Luodaan yhtenäisen mallin mukaiset matalan kynnyksen päihde- ja mielenterveyspalvelut Mieli 2009 -ohjelman mukaisesti terveysasemille ja psykiatria- ja päihdekeskuksiin, jotta hoidon tarpeen arvio ja hoitosuunnitelman laatiminen toteutuu viiveettä. Matalan kynnyksen palveluja tuetaan ympärivuorokautisella palvelupuhelimella. Hoitoprosessien kuvaukset ja työmallit saatetaan vastaamaan psykiatrian ja päihdepalvelujen integraatiota. InterRAI-Mental Health -arviointijärjestelmän kehittämistä jatketaan THL:n kanssa.

Suun terveydenhuolto jatkaa palvelusetelitoiminnan kehittämistä ja sähköistämistä sekä osallistuu määrälläisen lakimuutoksen mahdollistamaan yhteistyöhankkeeseen yksityissektorin kanssa.

Varmistetaan riittävä ja osaava henkilöstö sekä huolehditaan henkilöstön työhyvinvoinnista

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka -toimiston kaikki esimiehet suorittavat esimiehen ABC-verkkokurssin vuoden 2013 aikana. Hyödynnetään 20 uuden lääkäri-hoitaja -työparin rekrytointia rekrytoinnin tehostamisessa, myönteisen työnantajakuvaan luomisessa ja yksiköiden toiminnan tunnettuuden parantamisessa.

Päivystyksessä kiinnitetään huomiota työnjaon, tehtävärakenteen ja koulutuksen vastaavuuteen toiminnan tarpeiden kanssa. Työntekijöiden perehdytykseen ja koulutukseen kiinnitetään erityistä huomiota myös Malmin uuden päivystysyksikön käynnistymiseen valmistautumisen vuoksi.

Psykiatrian ja päihdehuollon integraatiota edistetään henkilökunnan perehdytyksen, yhteisten toimintamallien rakentamisen ja työnohjauksen tehostamisen avulla. Järjestetään psykiatrian ja päihdehuollon yhteisiä koulutuksia.

Suun terveydenhuollon hoitohenkilökunnan lähiesimiesten Metropolista hankittu johtamiskoulutus jatkuu.

Kaikissa toimistoissa varmistetaan kehityskeskustelujen kattavuus ja niiden mukaisten kehitys- ja koulutussuunnitelmien toteutuminen.

Lisätään tuottavuutta ja jatketaan palvelujen hallittua rakennemuutosta sekä parannetaan talouden tasapainoa

Terveysasemilla lisätään välitöntä asiakastyötä kehittämällä akuuttivastaanottoja ja tehostamalla ajanvarausaikojen käyttöä mobiilimuistutuksilla. Hoidettujen potilaiden määrää lisätään sähköisellä asiointilla, monipuolisilla ryhmätoiminnoilla ja omahoidon osuuden kasvattamisella mm. seurantakäynneissä.

Päivystyksen tuottavuutta parannetaan hoitajavastaanottojen ja yhteispäivystysmallien kehittämisellä. Hoitoketjujen tuottavuutta parannetaan aktiivisella yhteistyöllä kotihoidon, kaupunginsairaalan ja terveysasemien kanssa.



12.2.2013

Psykiatria- ja päihdepalveluja täydennetään ja korvataan sähköisillä asiointipalveluilla, HUS-mielenterveys-talo -portaalilla. Päihde- ja mielenterveyskeskuksissa integraatio mahdollistaa moniongelmaisten henkilöiden keskitetyn hoidon ja vähentää potilaan ohjaamista päihde- ja mielenterveyshoidon välillä. HUS:in kanssa täsmennetään edelleen työnjakosopimuksen mukaisia hoitoketjuja. Yhteistyössä erikoissairaanhoidon kanssa aloitetaan haavavastaanotto, jonka tavoitteena on tehostaa haavanhoitoprosessia ja lyhentää hoito-aikoja.

Palvelusetelitoiminta sähköistetään suun terveydenhuollossa. Henkilökunnan koulutuksen avulla kehitetään edelleen työnjakoa, joka osaltaan mahdollistaa tuottavuuden nousua.

Terveys- ja päihdepalvelut -osastossa varmistetaan jatkuva, ajantasainen ja kattava talouden ja toiminnan raportointi johtamisen tueksi osasto-, toimisto- ja yksikkötasolle.



12.2.2013

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osasto

Yleiskuvaus osaston toiminnasta vuonna 2013

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osasto on yksi sosiaali- ja terveysviraston kolmesta ydintoiminnan osastosta. Osasto vastaa suuresta osasta iäkkäiden ja toimintakyvyltään alentuneiden monisairaiden kaupunkilaisten palveluketjua.

Osasto koostuu seitsemästä toimistotasoisesta yksiköstä: Selvitys-, arviointi- ja sijoitustoiminnasta, Eteläisestä, Itäisestä, Läntisestä ja Pohjoisesta palvelualueesta, Kaupunginsairaala sekä Kuntoutuksen osamiskeskuksesta. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osastoa johtaa osastopäällikkö. Osaston henkilöstömäärä on noin 5500 ja talousarvion menomääräraha noin 570 milj. euroa.

Selvitys-, arviointi- ja sijoitus

Selvitys-, arviointi- ja sijoitustoiminta vastaa iäkkäiden ja monisairaiden SAS (Selvitys-, Arviointi- ja Sijoitus)-prosessista kaupunkitasoisesti. Yksikköön kuuluvat myös hoitokoordinaattorit, jotka toimivat päivystyspisteissä ja erikoissairaanhoidon yksiköissä ohjaten potilasvirtoja. Selvitys-, arviointi- ja sijoitustoiminta vastaa lisäksi kaikista iäkkäiden ja monisairaiden ympärivuorokautisen hoidon sekä sairaalatoiminnan ostopalveluista.

Etelän, Idän, Lännen ja Pohjoisen palvelualueet

Neljä palveluallueta huolehtivat alueellisen palvelun kokonaisuuksista. Palvelukeskukset tarjoavat tukea omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen työttömille ja eläkeläisille. Sosiaali- ja lähityö sekä kotihoito tukevat iäkkäiden kotona selviytymistä. Arviointi- ja kuntoutusyksiköissä tapahtuu sekä sairaalajakson jälkeinen että kotihoidossa olevien asiakkaiden kuntoutus ja toimintakyvyn tukeminen. Vanhustenkeskuksissa ja palveluasumisessa järjestetään ympärivuorokautista hoitoa asukkaiden tarpeen mukaan.

Sosiaali- ja lähityönä järjestetään ikäihmisille mm. sosiaalityön, lähityön, omaishoidon tuen, päivätoiminnan ja lyhytaikaishoidon palvelut.

Kotihoito muodostuu seitsemästä kotihoitoyksiköstä (eteläinen, keskinen, läntinen, pohjoinen, itäinen, kaakoinen ja lounainen). Kotihoitoyksiköt jakautuvat yhteensä 70 lähipalvelualueeseen. Yökotihoito toimii tällä hetkellä lounaisen kotihoitoyksikön alaisuudessa palvelun koko Helsinkiä. Lääkäripalvelut kotihoidon asiakkaille järjestävät terveysasemat ja kaupunginsairaala. Noin 70 % kotihoidon asiakkaista on terveysasemien lääkäreiden potilaita.

Kotihoidon perustehtävänä on järjestää iäkkäiden, toipilaiden, monisairaiden ja yli 18-vuotiaiden vammaisten terveydentilan ja toimintakyvyn tuki ja sairauksien hoito sekä palvelut niin, että eläminen kotona on turvallisesti mahdollista. Kotihoito vastaa myös kotihoidon tukipalvelujen järjestämisestä. Kotihoidon tukipalvelut tuotetaan pääasiallisesti ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajilta. Kotihoidon voimavaroja ja toimintaedellytyksiä vahvistetaan edelleen ja valmistellaan uusia työmuotoja yhdessä työntekijöiden kanssa.



12.2.2013

Alle 65-vuotiaiden palveluasuminen ja päivätoiminta järjestetään omissa yksiköissään, mutta verkostoituneena muiden palvelujen kanssa ottaen huomioon kronologisen iän vaikutukset. Muistisairaiden päivätoiminta nuorille, ennen eläkeikää sairastuneille järjestetään omissa ryhmissään.

Palvelualueilla keskitytään erityisesti kotona asumista tukevien palvelujen saumattomaan yhteistoimintaan. Asiakkaan joustavasta siirtymisestä tarvitsemaansa palvelun piiriin huolehditaan viiveettä. Palveluketjun paikkojen määrää tarkastellaan avoimesti ja toteutetaan muutoksia, jotka takaavat tarkoituksenmukaisen palvelun ympärivuorokautista hoitoa tarvitseville iäkkäille ja monisairaille asiakkaille.

Kaupunginsairaala

Kaupunginsairaala on kuusi yksikköä ja yhteensä 754 sairaansijaa (ss): Palvelualueiden lääkäripalvelut, Herttoniemen (150 ss), Malmin (125 ss), Laakson (206 ss) ja Suursuon (180 ss) sairaalat sekä Kotisairaala (93 ss), jossa toimii viisi alueellista yksikköä. Lisäksi Kaupunginsairaala järjestää lääkäripalvelut palvelualueilla kotihoitoon, palveluasumiseen ja ympärivuorokautisen hoidon yksiköihin.

Kaupunginsairaala tuottaa akuuttihoitoa, geriatriasta kuntoutusta ja palliativista hoitoa. Sairaalaosastojen potilaista noin puolet tulee HUS:n sairaalaosastoilta ja puolet Haartmanin ja Malmi-Marian päivystysyksiköistä jatkohoitoon. Kaupunginsairaala on osa useiden potilasryhmien hoitoketjua ja huolehtii siitä, että potilaat saavat tarvitsemansa hoidon viiveettömästi ja oikea-aikaisesti. Kaupunginsairaala jatkaa sovittujen yhteistyömallien toteuttamista ja kehittämistä Haartmanin ja Malmi-Marian päivystyksen, HUS:n, arviointi- ja kuntoutusosastojen, hoitokoordinaattoreiden sekä kotihoidon kanssa. Kotisairaala on tärkeä toimija infektiopotilaiden hoitoketjussa.

Palvelualueiden lääkäripalvelujen kokonaisuus arvioidaan vuoden 2013 aikana niin, että turvataan riittävät lääkäripalvelut sekä kotihoitoon että ympärivuorokautiseen hoitoon.

Kuntoutuksen osaamiskeskus

Kuntoutuksen osaamiskeskuksessa on kuusi yksikköä: 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 polikliinisia tutkimus-, hoito- ja kuntoutuspalveluita. Kuntoutuksen osaamiskeskus vastaa lisäksi koko sosiaali- ja terveysvirastossa somaattisten sairauksien lääkinnällisestä kuntoutuksesta, apuvälinepalveluista ja rintamaveteraanien kuntoutuksesta.

Sairaalaosastojen (yhteensä 156 ss) tehtävänä on antaa sairaalatasoisia hoito- ja kuntoutuspalveluja helsinkiläisille neurologisille ja traumatologisille potilaille.



12.2.2013

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

Muistipoliklinikalla tehdään yli 75-vuotiaille muistisairaiden diagnostisia selvittelyjä, arvioidaan hoitomahdollisuudet sekä kartoitetaan tukitoimenpiteiden tarve.

Fysiatrian poliklinikalla diagnosoidaan ja hoidetaan erityisesti tuki- ja liikuntaelimestön ei-tulehduksellisia kudosvaurioita ja sen toimintahäiriöitä. Fysiatrit toimivat lääkinnällisen kuntoutuksen vastuulääkkäreinä.

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

Toiminnalliset muutokset vuonna 2013

Toimintaympäristön muutokset ja muutosvoimat lähivuosina

Merkittäviä ja erityisesti Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osaston toimintaan vaikuttavia toimintaympäristön muutoksia ja muutosvoimia lähivuosina ovat:

- heikentävä taloustilanne
- väestön ikääntyminen
- palvelutarpeiden kasvu
- valinnanvapauden lisääntyminen
- palvelurakenteen keventyminen
- lainsäädännön muutokset.

Toimenpiteet vuonna 2013

Vuoden 2013 aikana määritellään iäkkäiden ja monisairaiden palveluketjun optimaalinen palvelurakenne ja odotusajat Helsingissä.

Kaupunginhallitukselle tehdään 30.6.2013 mennessä selvitys ns. vanhuspalvelulain vaikutuksista iäkkäiden palveluihin, ja selvityksen pohjalta tehdään tarvittavat päätökset, joilla kyetään vastaamaan lain vaatimuksiin.

Kaupunginhallituksen 5.11.2012 tekemässä muutoksessa vuoden 2013 talousarvioehdotukseen lisättiin Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osastolle 8 miljoonaa euroa vanhusten palveluihin. Se kohdennetaan en-



12.2.2013

nalta ehkäiseviin ja kotona asumista tukeviin palveluihin, palveluketjujen toimivuuteen ja vanhuspalvelulain edellyttämiin toimenpiteisiin.

lääkkäiden palvelujen rakennemuutosta jatketaan. Organisaatiomuutoksen yhteydessä luotu palvelualuemalli kuvataan. Palveluketjujen toimintaa tehostetaan edelleen, ja aiempaa suurempi osuus asiakkaista palaa takaisin omaan kotiin. Kaikissa toiminnoissa on kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toimintatapa. Pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoitoon pääsy varmistetaan niin, että palveluasumiseen ja laitoshoitoon jonottavien iäkkäiden määrä vähenee. Laitoshoidon osuutta ympärivuorokautisesta hoidosta vähennetään. Palveluasumisen määrän lisäys tapahtuu suurelta osin palvelusetelin käytön lisääntymisen kautta. Asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia ja valinnanvapautta omien palvelujensa suhteen lisätään. Toiminnan painopisteen siirtyminen ennalta ehkäiseviin ja kotihoitoa tukeviin toimiin jatkuu.

Kotona asumista tukeva ja sairaalan jälkeen kotiutumista edistävä arviointi- ja kuntoutustoiminta jatkuu tiiviissä yhteistyössä kotihoidon kanssa, ja toiminta arvioidaan ja kuvataan kokonaisuutena, johon kuuluu myös sairaalaosastoilla tapahtuva geriatrinen kuntoutus.

Toimintakyvyltään alentuneiden monisairaiden palveluketjut ovat uudessa sosiaali- ja terveysvirastossa Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osaston vastuulla. Muutoksessa varmistetaan erityisryhmien tarvitsema erityisosaaminen. Alle 65-vuotiaiden monisairaiden palveluasumisen ostopalvelut kilpailutetaan vuoden 2013 aikana.

Selvitys-, arviointi ja sijoitus -toiminnassa valmistellaan SAS-arvioita tekevien sosiaalityöntekijöiden tehtävät ja heidän työnjakonsa aluesosiaalityöntekijöiden kanssa sekä muiden työntekijöiden osallistuminen arviointiin. Alle 65-vuotiaiden pääsyä ympärivuorokautiseen hoitoon parannetaan.

Kotihoidossa jatketaan kotihoidon asiakkaiden arkiliikunnan tukemista, tarkoituksenmukaista lääkehoitoa sekä oikean ravitsemuksen suunnittelua ja toteutusta. Kotihoidon kohdentamista keskiraskaisiin asiakkaisiin jatketaan. Kotihoidon peittävyttä nostetaan niin, että kotihoidon piirissä on 13 % 75 vuotta täyttäneistä.

Kotihoidon työajan seurannan ja toiminnanohjausjärjestelmä -hankkeen pilotti päättyy keväällä 2013. Järjestelmän käyttöönotto laajenee kaikkiin kotihoitoyksiköihin. Järjestelmän tarkoituksena on seurata kotihoitokäynnin kestoa asiakkaan luona ja lisätä välitöntä asiakastyötä. Lisäksi järjestelmä mahdollistaa kotihoitokäynnin tilastoinnin ja kirjaamisen matkapuhelimen avulla suoraan asiakastietojärjestelmään.

Kuntoutuksen osaamiskeskuksen fysio- ja toimintaterapeutit tekevät kotikäyntejä yhdessä kotihoidon henkilöstön kanssa. Vuonna 2013 toiminta jatkuu noin 15 fysioterapeutin ja viiden toimintaterapeutin työpanoksella.

Organisaatiomuutoksen myötä sairaalatoiminnan alueellinen potilasohjauksen malli muuttuu potilasryhmien mukaisen ohjauksen suuntaan. Vuoden 2013 aikana toteutetaan muutoksessa linjattu työnjako, eli trauma-kuntoutujat ja neurologiset kuntoutujat ohjataan Kuntoutuksen osaamiskeskukseen ja samalla myös Kaupunginsairaalassa keskitetään eri potilasryhmien hoitoa.

Kaupunginsairaala keskittyy erityisesti geriatrisen akuuttikuntoutuksen kehittämiseen. Kuntoutuksen osaamiskeskus profiloituu sairaalaosastoillaan neurologisten potilaiden ja traumapotilaiden akuuttiin ja subakuuttiin



12.2.2013

tiin hoitoon ja kuntoutukseen. Potilasohjauksen muuttuessa ja palveluketjujen toimivuuden varmistamiseksi, sovitaan vuoden 2013 aikana työnjaosta muiden akuuttihoitoa ja kuntoutusta tuottavien toimijoiden kanssa.

Suursuon sairaalaan perustetaan 25 sairaansijan saattohoito-osasto, jonka myötä sairaalan kokonaissairaansija määrä vähenee 10:llä 180:een. Sairaansijojen vähennyksellä järjestetään riittävät henkilöstöresurssit saattohoito-osastolle. Vuoden 2013 aikana kehitetään palliatiivista hoitoketjua ja potilasohjausta yhdessä mm. kotisairaalan kanssa.

Palvelualueiden lääkäripalvelut -yksikkö muodostettiin yhdistämällä terveyskeskuksen kotihoidon lääkäripalvelut sekä sosiaaliviraston vanhustenpalvelujen lääkäripalvelut. Uudessa yksikössä alarakenne toiminnan järjestämisestä ja työnjaosta sovitaan vuoden 2013 aikana. Voimavaroja suunnataan kotihoidon lääkäripalveluihin ja suunnitellaan tarkoituksenmukaisin tapa käyttää nykyiset omat lääkärivakanssit. Ostopalveluna hankittavat lääkäripalvelut kilpailutetaan vuoden 2013 aikana.

Muistisairaudet ovat merkittävän iäkkäiden toimintakykyyn vaikuttava ja ympärivuorokautisen hoidon tarvetta lisäävä sairausryhmä. Helsingissä on laadittu kaikkia toimialoja koskeva Muistisairaalan potilaan hoitoketju, joka ohjaa toimintaa. Organisaatiouudistuksen yhteydessä Malmin sairaalan muistipoliklinikka siirtyi kuntoutuksen osaamiskeskukseen. Muistipoliklinikoilla on vuoden 2013 alusta alkaen yhteinen jono. Vuoden 2013 aikana tarkennetaan yhteisiä toimintakäytäntöjä. Muistikoordinaattoritoiminnalla tuetaan muistisairaiden kotona asumista ja omaisten jaksamista ja ehkäistään raskaampiin palveluihin siirtymistä. Tiedon välittäminen sekä muistisairaille, heidän omaisilleen että kaikille kaupunkilaisille on tärkeä osa muistikoordinaattorien työtä.

Fysiatrian poliklinikalla pilotoidaan uutena toimintana keväällä 2013 kivunhallintaryhmän toimintaa. Pilotti järjestetään yhteistyössä HUS:n kanssa.

Apuvälinepalveluissa laaditaan koko virastoa koskevat käyttöön luovutuksen perusteet yhteistyössä palvelualueiden ja vammaispalveluiden asiantuntijoiden kanssa. Erityisesti asumispalveluyksiköiden apuvälinepalveluissa tarvitaan linjausten päivittämistä ja yhdenmukaistamista.

Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla

Edistetään helsinkiläisten terveyttä ja hyvinvointia

Ennaltaehkäisevien palvelujen avulla vähennetään painetta kotihoitoon sekä ympärivuorokautiseen palveluun. Voimavaroja suunnataan ennaltaehkäisevään toimintaan. Ikäihmisten hyvinvointiverkosto ja Monikulttuurisen vanhustyön yhteisverkosto ovat eri toimijoita ja voimavaroja laajasti yhdistäviä ja ennaltaehkäisyä tukevia verkostoja, joissa kaupunki on aktiivinen toimija.

Palvelukeskustoiminta on eläkeläisille ja työttömille tarkoitettua matalan kynnyksen ennaltaehkäisevää toimintaa, jonka tarjoaa mahdollisuuden yhteisöllisyyteen, osallistumiseen ja omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen. Helsingissä toimii kymmenen palvelukeskusta, joista Kampin palvelukeskusta lukuun ottamatta kaikki ovat vanhustenkeskuksen yhteydessä. Tavoitteena on, että toiminnan piirissä on 10 % yli 65-vuotiaista hel-



12.2.2013

sinkiläisistä. Palvelukeskusverkostoa kehitetään erityisesti itäisessä Helsingissä, jossa tarjontaa on väestömäärään nähden vähän. Myllypuron vanhustenkeskuksen palvelukeskus toimii vuonna 2013 kokovuotisesti.

Palvelualueiden sosiaali- ja lähiyössä keskitytään entistä enemmän kotihoitoa tukevien palveluiden järjestämiseen ja koordinointiin sekä psykososiaalisen tuen antamiseen. Palveluohjausta kehitetään ja asiakkaiden palveluihin sitouttamiseen ja seurantaan kiinnitetään erityistä huomiota. Systemaattisen seurannan avulla pyritään ennaltaehkäisemään kriisitilanteita.

Palvelukeskuksissa vuodesta 2008 lähtien toiminut atk-opastus vakiinnutetaan. Kaupungin innovaatorahaston tuella toiminut palvelu tukee ikäihmisten omatoimista selviytymistä, aktiivista kansalaisuutta ja sosiaalisia verkostoja.

Päivätoiminta on ennaltaehkäisevää ja kuntoutumista tukevaa toimintaa, jolla edistetään kotona asuvien 65 vuotta täyttäneiden kuntalaisten toimintakykyä, henkistä vireyttä ja sosiaalisia suhteita. Päivätoiminnan tavoitteena on tukea ensisijaisesti muistisairaiden asiakkaiden ja/tai omaishoidettavien kotona asumista, ylläpitää omatoimisuutta ja itsenäistä tai tuettua selviytymistä kotiloissa sekä tukea omaishoitajien jaksamista.

lääkäiden päivätoimintaa järjestetään 19 omassa, viidessä ostopalvelu- ja kahdessa maksusitoumuspäivätoimintayksikössä. Lisäksi käytössä on kuusi päivätoiminnan palvelusetelituottajaksi hyväksyttyä palveluntuottajaa. Omissa ja ostopalveluyksiköissä on yhteensä 304 paikkaa. Suurin osa asiakkaista käy päivätoiminnassa kerran viikossa. Päivätoiminta pyritään järjestämään lähellä asiakkaan kotia. Aukioloaikoja pyritään laajentamaan ja porrastamaan asiakkaiden tarpeiden mukaan.

lääkäiden lyhytaikaishoito on ennaltaehkäisevää ja toimintakykyä tavoitteellisesti ylläpitävää ja edistävää toimintaa. Lyhytaikaishoidolla tuetaan ikäikäiden kotona asuvien hyvinvointia ja terveyttä. Lisäksi lyhytaikaishoidolla tuetaan myös hoitavien omaisten voimavaroja. Helsingin kaupungissa lyhytaikaishoitoa järjestetään sekä laitoshoidona että palveluasumisena. Asiakkaat sijoitetaan tarpeidensa ja toimintakykynsä mukaisiin hoitopaikkoihin. Lyhytaikaishoidon tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä niin, että se tukee asiakkaan kotona selviytymistä ja siirtää pysyvän pitkäaikaisen hoidon tarvetta. Tavoitteena on myös turvata omaishoitajien lakisääteiset vapaapäivät ja tukea hoitavan omaisen jaksamista. Lyhytaikaishoitoa on noin 200 omissa ja ostopalveluyksiköissä sekä palveluasumisessa että laitoshoidossa.

Syystien palvelukeskuksen päihdekuntoutuspilotti jatkuu kokeiluna elokuun loppuun. Syystien 4 päihdekuntoutuspaikkaa ovat koko kaupungin käytössä. Pilotin arvioinnin perusteella päätetään toiminnan jatkamisesta.

Päihderyhmätoiminnan ryhmät (ns. Pilke-ryhmät) jatkuvat Diakonissalaitoksen kumppanuus-/kehittämissopimuksella, ja lisäksi palvelualueiden ja seurakunnan tai A-klinikan yhteistyönä. Pilke-ryhmät ovat vertaistuellisia päivätoimintaryhmiä, joihin sosiaali- ja terveystoimi sekä seurakuntien diakoniatyö etsii, kutsuu ja saattaa päihteitä käyttäviä ja elämäntapansa syrjäyttämiä yli 60-vuotiaita miehiä ja naisia. Ryhmät, jotka kokoontuvat kerran viikossa, tarjoavat sisältöä arkeen, virikkeellistä toimintaa ja osallisuutta. Tarvittaessa ohjaajat pitävät yhteyttä ryhmäläisiin myös tapaamisten välillä ja auttavat heitä mm. asioinneissa. Toimintaa arvioidaan ja kehitetään yhteistyössä terveys- ja päihdepalvelujen kanssa.

Roihuvuoren monipuolisessa palvelukeskuksessa on alkanut vuonna 2012 tuetun asumisen pilotti mielenterveys- ja päihdeongelmallisille ikääntyneille. Asunnot sijaitsevat samassa pihapiirissä kuin palvelukeskus. Tu-



12.2.2013

kiasunnoissa asuville räätälöidään tarpeenmukainen tuki monipuolisesta palvelukeskuksesta. Pilotissa on tällä hetkellä mukana neljä asiakasta. Piloti toteutetaan yhteistyössä sosiaali- ja lähtöön, kotihoidon ja tilahallinnon kanssa ja sitä arvioidaan loppuvuodesta 2013.

Kavennetaan väestöryhmien välisiä terveys- ja hyvinvointieroja

Hyvinvointia tukevia kotikäyntejä tarjotaan 75 ja 85 vuotta täyttävälle. Vuoden 2013 aikana arvioidaan uusien ikä- tai asiakasryhmien mukaanottoa ottaen huomioon käytettävissä olevat resurssit ja toiminnan asiakasvaikutukset.

Palvelukeskuksissa ja sosiaali- ja lähtöössä kehitetään etsivän työn menetelmiä, jotta asukkaita voitaisiin tukea jo varhaisessa vaiheessa.

Turvataan hoitoon ja palveluihin pääsy ja palvelujen laatu

Palvelukulttuuria uudistetaan niin, että asiakkaan saama palvelu käynnistyy ensimmäisessä kohtaamispaikassa ja palvelun koetaan aiempaa parempana. Arvojohtamisella vahvistetaan asiakaslähtöistä palveluasennetta ja asiakkaan arvostamista. Asiakkaan valinnanmahdollisuuksia edistetään aktiivisesti.

Palveluketjun optimaalinen palvelurakenne ja odotusajat määritellään ja niitä seurataan, jotta ikääntynyt ja 65-vuotias toimintakyvyltään alentunut asukas saa tarvitsemansa hoidon, kuntoutuksen ja palvelut viiveettä oikeassa paikassa.

Vuonna 2012 valmistunut Kinaporin vanhustenkeskus toimii talousarviovuonna 2013 kokovuotisena, ja siellä on 67 paikkaa. Kinaporissa ryhmäkotipaikkoja saadaan lisää tukemaan hoitoketjua. Syksyllä 2013 valmistuu Kampin palvelukeskus. Kamppi on tärkeä suurena, monipuolisina avopalveluja ja kotona asumista tukevana keskuksena. Myllypuron vanhustenkeskuksessa loppuvuodesta 2012 aloittaneet päivätoiminta ja palvelukeskus toimivat kokovuotisena vuonna 2013. Kivelän vanhustenkeskuksessa aloittaa syyskuussa 2013 16-paikkainen päivätoimintayksikkö, jonka tavoitteena on olla auki viikonloppuisin ja iltaisin. Koskelan vanhustenkeskukseen suunnitellaan päivätoiminnan aloittamista vuoden 2013 lopussa.

Omaishoidon tuen piirissä olevien asiakkaiden määrää lisätään vuonna 2013 yhteensä 200 asiakkaalla, joista puolet on iäkkäitä. Omaishoidon tuen palkkioiden suuruus on sidottu indeksiin ja sitä korotetaan vuosittain. Omaishoidon kärkihanketta jatketaan, ja omaishoitajien mahdollisuuksia erilaisten tukipalvelujen käyttöön tuetaan palvelusetelien avulla. Vuonna 2013 tehdään omaishoitokysely.

Vuoden 2013 aikana tehdään myös suunnitelma asiakastytyväisyysskyselyjen toteuttamisesta säännöllisesti.

RAI-arvioinnin (Resident Assessment Instrument) käyttö laadun seurannan välineenä arvioidaan ja tehdään koko osaston kattava suunnitelma ottaen huomioon myös mahdolliset uudet RAI-osiot. RAI-arviointien laatu ja niiden käyttö esimiestyön tukena varmistetaan. Kuntoutuksen osaamiskeskuksen sairaalaosastoilla jatketaan FIM-mittarin käyttöä.

Potilasturvallisuutta parannetaan potilasturvallisuussuunnitelman ohjaamana, ja haattatapahtumien raportointiin käytettävän HaiPro-järjestelmän käyttöä laajennetaan.



12.2.2013

Yhteistyössä terveys- ja päihdepalvelujen osaston kanssa rakennetaan toimintakäytännöt psykogeriatrisen osaamisen varmistamiseksi.

Ympäri vuorokautisissa palveluissa ja kotihoidossa jatketaan hyvään ravitsemukseen liittyvää koulutusta sekä varmistetaan sopivilla toimintakäytännöillä asiakkaan hyvä ravitsemustila. Sovitaan ravitsemuksen ja ruoka-huollon toimintakäytännöt terveys- ja päihdepalvelujen osaston ravitsemusterapeuttien ja talous- ja tukipalvelujen ruokapalveluohjaajien kanssa.

Kuntoutuksen osaamiskeskuksen järjestämän perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettavan somaattisen erikoissairaanhoidon (neurologian ja fysiatrian) osalta turvataan hoitoon pääsy kuudessa kuukaudessa.

Varmistetaan riittävä ja osaava henkilöstö sekä huolehditaan henkilöstön työhyvinvoinnista

Osaavan henkilöstön saanti on edelleen vanhusten palvelujen haasteena. Alan houkuttelevuutta lisätään edelleen parantamalla työolosuhteita ja uramahdollisuuksia. Palvelurakennemuutoksen yhteydessä henkilöstötoimituksissa noudatetaan valtakunnallisia suosituksia. Muiden kuin äidinkieleltään suomenkielisten työntekijöiden suomenkielen opetus turvataan, ja työyhteisöjen monikulttuurisuutta tuetaan.

Lisätään tuottavuutta, jatketaan palvelujen hallittua rakennemuutosta ja parannetaan talouden tasapainoa

Palvelurakennemuutosta jatketaan siirtämällä painopistettä kotona asumista tukeviin palveluihin yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Kotona asuvien 75 vuotta täyttäneiden osuutta kasvatetaan. Ympäri vuorokautisessa hoidossa palveluasumisen osuutta lisätään ja laitoshoidon osuutta vähennetään.

Päättynneiden hoitojaksojen määrää sairaalaosastotoiminnassa kasvatetaan. Välittömän asiakastyöajan osuutta kotihoidossa lisätään. Ympäri vuorokautisen hoidon paikkojen käyttöä tehostetaan asiakasohjausta tehostamalla ja käyttöastetta nostamalla.

Palvelusetelin houkuttelevuutta lisätään ja osa nykyisistä palveluasumispaikoista korvautuu palvelusetelipaikoilla asiakaskunnan vaihtuessa. Myös kilpailuttamattomat maksusitoumuspaikat vähenevät edelleen asiakaskaiden vaihtuessa arvion mukaan noin 20 maksusitoumuspaikalla vuoden 2013 aikana.



12.2.2013

Henkilöstö- ja kehittämispalvelut -osasto

Yleiskuvaus osaston toiminnasta vuonna 2013

Henkilöstö- ja kehittämispalvelut -osasto huolehtii viraston henkilöstö- ja yleishallinnon palvelujen järjestämisestä sekä suunnittelu-, valmistelu- ja kehittämistehtävistä hyväksyttyjen tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi osaston tehtävänä on toimia poikkihallinnollisesti terveydenhuoltolain mukaisena terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen koordinoivana vastuutahona Helsingin kaupungissa sekä ruotsinkielisten palvelujen ja lähipalvelujen koordinoivana vastuutahona sosiaali- ja terveysvirastossa. Ydintoimintojen osastoilla ei ole omaa asiantuntijatukea, vaan osastoille osoitetaan nimikkotyöntekijät osasta hallinnon yksiköitä.

Henkilöstö- ja kehittämispalvelut -osastossa on viisi yksikköä, vakansseja yhteensä 129 kappaletta: henkilöstöpalvelut (18), henkilöstöhankinta (18), kehittämisen ja toiminnan tuki (39) sekä lakipalvelut (31). Lisäksi osaston alaisuudessa toimii määräaikaista yksikkönä pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca (23) vuoden 2013 ajan. Määräaikaista henkilöstöä on erityisesti kehittämisen ja toiminnan tuessa sekä Soccassa erilaisiin hankkeisiin liittyen. Osaston tulosbudjetti on alustavasti noin 14 milj. euroa.

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. Lisäksi tehtäviin kuuluvat laatutyön kehittäminen, kehittämis- ja tutkimustoiminnan koordinointi sekä yhteistyö oppilaitosten, korkeakoulujen, tutkimuslaitosten, Soccan ja perusterveydenhuollon yksikön kanssa. Kehittämistä ja toiminnan tukea varten yksikössä on nimikkotyöntekijät osastoille. Yksikössä toimii lokakuun 2013 loppuun saakka valtakunnallisen Kaste hankkeen Etelä-Suomen alueen Lapsen Ääni kehittämisohjelma sekä muutamien pienempien hankkeiden määräaikaista henkilöstöä. Yksikköä johtaa kehittämispäällikkö.

Henkilöstöpalvelujen yksikön tehtävänä on viraston henkilöstöjohtamisen prosessien kehittäminen ja henkilöstövoimavarojen johtamiseen ja hallintaan sekä henkilöstöpoliittisten linjausten valmisteluun liittyvät tehtävät. Henkilöstöpalveluissa hoidetaan myös työsuojeluun, työhyvinvointiin ja yhteistoimintaan liittyviä tehtäviä. Osastojen tarvitsemia henkilöstöhallinnon asiantuntijapalveluja varten on nimetty osastokohtaiset nimikkotyöntekijät. Yksikköä johtaa henkilöstöpäällikkö.

Henkilöstöhankinnan yksikön tehtävänä on vastata viraston henkilöstöhankinta- ja työhönottopalveluista ja niiden kehittämisestä sekä työpaikkailmoittelusta. 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. Yksikköä johtaa henkilöstöhankintapäällikkö.

Lakipalvelujen yksikön tehtävänä on viraston oikeudellisista ja yleishallinnon palveluista huolehtiminen. Lakipalvelut vastaavat sosiaali- ja terveyslautakunnan ja sen kolmen jaoston sihteeritehtävistä, keskitetystä lautakuntavalmistelusta ja jaostovalmistelusta. Jaostojen sihteereillä ja valmistelijoilla on myös muita oikeudellisten palvelujen tehtäviä, kuten vahingonkorvausasioiden ja hallinto-oikeudelle annettavien lausuntojen val-



12.2.2013

mistelu. Lakipalveluihin on keskitetty koko viraston lakimiestehtävät perheoikeudellisia asioita ja velkaneuvontaa lukuun ottamatta ja yksikkö vastaa laaja-alaisesti viraston oikeudellisten palvelujen asiantuntemuksesta. Lakimiehet antavat asiantuntijapalveluja sekä viraston johdon että ydintoimintojen ja hallinto- ja tukipalvelujen osastojen tueksi. Lakipalvelujen yksikössä toimivat myös kaksi sosiaaliasiamiestä ja kaksi potilasiasiamiestä sekä vammaisasiamies. Yksikköä johtaa hallintopäällikkö.

Sosiaalialan osaamiskeskus Soccan toiminta pohjautuu sosiaalialan osaamiskeskuksia koskevaan lakiin ja pääkaupunkiseudulla solmittuun yhteistyösopimukseen. Perusrahoituksen Socca saa sosiaali- ja terveystoimintamääräyksiä, pääkaupunkiseudun kunnilta ja Helsingin yliopistolta. Sosiaali- ja terveystoimintamääräyksen lakisääteinen perusrahoitus kattaa noin neljäsosan vuosibudjetista. Erillistä hankerahoitusta Socca on saanut mm. pääkaupunkiseudun kunnilta, sosiaali- ja terveystoimintamääräyksiä, sisäministeriöstä ja Tekesistä. Toimintaa linjaa johtokunta, jonka jäseninä ovat Soccan sopimuskumppanit. Johtokunta hyväksyy Soccan toimintasuunnitelman. Socca toimii väliaikaisesti henkilöstö- ja kehittämispalvelut -osaston alaisuudessa ja toiminnasta vastaa Soccan johtaja.

Toiminnalliset muutokset vuonna 2013

Henkilöstöjohtamisen prosesseja kehitetään yhteistyössä henkilöstökeskuksen kanssa tukemaan hyvää johtamista sekä uuden HR-tietojärjestelmän käyttöönottoa vuonna 2015. Vuoden alussa uudelleensijoitustoiminta keskitettiin henkilöstökeskukseen ja myös yleinen HR -neuvonta on tarkoitus keskittää kuluvan vuoden aikana. Tässä yhteydessä henkilöstöyksiköstä voi siirtyä henkilöstökeskukseen työpanosta, vaikka tällä hetkellä resurssien siirto ei ole todennäköistä työpaineiden vuoksi. Vuoden lopulla arvioidaan henkilöstökeskukseen keskitetyn uudelleensijoitustoiminnan ja HR-neuvonnan toimivuus.

Seure Oy:n ja viraston henkilöstöhankinnan välisen työnjaon tarkentamiseksi tehdään selvitys. Tavoitteena on mahdollisten päällekkäisten prosessien purkaminen ja rekrytoinnin kehittäminen siten, että osapuolten roolit ja vastuut ovat selkeät ja palvelevat parhaalla mahdollisella tavalla viraston tarpeita.

Kaupungin strategisten linjausten mukaisesti viraston koulutuspalvelut keskitetään Oiva Akatemiaan. Lähtökohtana on, että virastossa tulee olla koulutuksen tilaajaosaaminen ja että koulutuksen tarpeen määrittely on johdon ja esimiesten tehtävä.

Kehittämistoiminnan koordinoimiseksi kehitetään hankerekisteriä ja tutkimuslupien myöntämisprosessia. Uudessa virastossa kehittämishankkeisiin ja tutkimuslupiin liittyvät käytännöt ovat erittäin paljon asiantuntijatyötä vaativa kokonaisuus. Tutkimuslupia myönnetään kahden aikaisemman viraston tilastojen perusteella noin 300 vuosittain. Lisäksi virastossa on paljon erilaisia hankkeita palvelujen kehittämiseksi ja näihin hankkeisiin käytetään oman henkilöstön työpanosta.

Kuuden suurimman kaupungin palveluvertailuja erillisrahoituksella tekevän Kuusikko-tutkimuksen sihteeriresurssit on siirretty kaupungin Tietokeskukseen.

Sosiaalialan osaamiskeskus Soccan sijoituspaikkaa vuodesta 2014 alkaen käsitellään pääkaupunkiseudun sosiaali- ja terveystoimen johdon (PKS-Soster) kokouksessa kevään aikana.



12.2.2013

Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla

Edistetään helsinkiläisten terveyttä ja hyvinvointia

Kuluvana vuonna rakennetaan hyvinvointi- ja terveysvaikutusten arviointikäytäntöjä. Terveysvaikutusten arvioiminen päätöksenteossa -toimintatapaa kehitetään ja lautakuntien valmistelijoita koulutetaan toimintamalliin. Hankkeita suunniteltaessa arvioidaan niiden vaikutus hyvinvointiin ja terveyteen. Sosiaali- ja terveyslautakunnassa tehtyjen päätösten terveysvaikutusten arviointi varmistetaan.

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman (LASU) mukaista työskentelyä jatketaan viraston keskeisten yhteistyökumppaneiden kanssa.

Kavennetaan väestöryhmien välisiä terveys- ja hyvinvointieroja

Asukkaiden hyvinvointi ja terveyserojen kaventamiseksi jatketaan jo toiminnassa olevien toimenpideohjelmien toteuttamista. Osasto vastaa Savuton Helsinki -ohjelman sekä vastuullisen alkoholin käytön toimenpideohjelman hallinnoinnista ja raportoinnista. Osallistutaan Lihavuusohjelman kehittämiseen ja jalkauttamiseen yhdessä toiminnan yksiköiden kanssa. Näiden lisäksi järjestetään muun muassa terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen yleisötilaisuuksia.

Turvataan hoitoon ja palveluihin pääsy ja palveluiden laatu

Osasto antaa tukea ydintoimintojen osastojen palvelulupausten määrittelemiseen ja mittareiden laadintaan. Lisäksi ruotsinkielisen palveluverkoston koordinoimalla mallia rakennetaan kiinnittäen erityistä huomiota ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden verkoston kehittämiseen uudessa organisaatiossa ruotsinkielisten palvelujen koordinaattorin tuella.

Sosiaali- ja terveysviraston lähipalveluja kehitetään tukemalla ydintoiminnan osastoja asiakkaiden kuulemistapojen kehittämisessä (palaute- ja vuorovaikutteiset järjestelmät, kyselyt, asiakasraadit ja erilaiset tapahtumat). Järjestöyhteistyöllä vahvistetaan omia palveluja ja muodostetaan verkostoja. Lähipalvelujen koordinoiminta liittyy läheisesti terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen sekä palveluohjaukseen ja sähköiseen asiointiin. Kehittämistoiminnalla pyritään helpottamaan kuntalaisten hoitoon ja palvelujen piiriin pääsyä.

Osasto tukee osaltaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ydintoimintojen palvelukokonaisuuksien kehittämistä sekä palvelurakennemuutusta. Lisäksi kehitetään palvelujen laadun seurantaa ja huolehditaan virastotason potilasturvallisuussuunnitelman päivittämisestä.

Varmistetaan riittävä ja osaava henkilöstö sekä huolehditaan henkilöstön työhyvinvoinnista

Osasto koordinoi lakisääteisen täydennyskoulutusvelvoitteen toteuttamista sekä henkilöstön ammatillisen osaamisen vahvistamista osastojen linjausten ja osaamisen kehittämistarpeiden mukaisesti. Lisäksi henkilöstöhankintayksikkö koordinoi lähihoitajan tutkintoon johtavaa oppisopimuskoulutusta ja maahanmuuttaja-sairaanhoitajien pätevyttämiskoulutusta suomalaiseksi sairaanhoitajaksi. Koulutukset toteutetaan yhteistyössä kaupungin henkilöstökeskuksen kanssa. Kummatkin koulutukset tukevat viraston hoitohenkilökunnan rekrytointia.



12.2.2013

Lähijohtamista tuetaan valmentamalla lähijohtajia osallistavaan ja motivoivaan johtamistapaan sekä muutoksenhallintaan. Lisäksi huolehditaan, että kaikki uudet esimiehet suorittavat henkilöstökeskuksen Hyvän esimiehen ABC - koulutuksen.

Lisätään henkilöstön osaamista palvelujen asiakaslähtöisessä suunnittelussa, palvelumuotoilussa järjestämällä työpajoja valmiuksien lisäämiseksi, jotta palvelulupaus ”Tulit juuri oikeaan paikkaan. Miten voin auttaa?” toteutuu.

Henkilöstö- ja kehittämispalvelut -osaston, Oiva Akatemian ja työterveyskeskuksen yhteistyönä valmistellaan sosiaali- ja terveysviraston työhyvinvointiohjelman keskeiset toimenpiteet. Työhyvinvointiohjelman keskeisiä tavoitteita ovat lähiesimiesten vertaistuen vahvistaminen sekä uuden palvelukulttuurin rakentaminen. Muutosvalmennusta tarjotaan erityisesti niille työyhteisöille, joiden toimintaan on kohdistunut suurimmat muutokset. Menetelmiä ovat muun muassa muutostyöpajat, valmennukset, koulutukset sekä mentorointi. Lisäksi työhyvinvoinnin varmistamiseksi hyödynnetään Helsingin kaupungin sosiaaliviraston ja terveyskeskuksen yhdistämiseen liittyvän fuusiotutkimuksen tuloksia. Tutkimuksen tuottaa Aalto yliopisto.

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 työaikasuunnittelun ja ergonomisten työaikojen käytön laajentamisesta.

Henkilöstöhankintayksikkö edistää osaltaan henkilöstön monimuotoisuutta tehostamalla muunkielisten rekrytoinnin tukea kaupungin linjausten mukaisesti, esim. pilotoimalla nimetöntä työnhakua. Monimuotoisuuden lisääminen edistää myös asiakaslähtöistä palvelukulttuuria.

Sosiaali- ja terveysvirastossa toteutetaan henkilöstötarpeen ennakointi, jonka tuloksena syntyy näkemys keskipitkän ja pitkän aikavälin rekrytointitarpeista ja osaamisen kehittämisen tarpeista. Ennakointi toteutetaan aikaisemmin tehtyjen ennakkointien tapaan tulevaisuustekniikkaa hyödyntäen. Henkilöstöpalveluissa laaditaan suunnitelma ennakkoinnin aikataulusta ja toteuttamistavasta. Henkilöstöpalvelujen, henkilöstöhankinnan sekä kehittämisen ja toiminnan tuen asiantuntijat tukevat osastoja ennakkoinnin toteuttamisessa. Suunnitelma henkilöstön eläköitymiseen varautumiseksi laaditaan 30.6.2013 mennessä kaupunkitason ohjeiden mukaisesti. Suunnitelmaan sisältyvät myös toimenpiteet ikäjohtamisen kehittämiseksi.

Viraston henkilöstön palkkausta kehitetään selvittämällä organisaatiomuutoksen aiheuttamat tarpeet palkan yhdenmukaistamiseen. Lisäksi selvitetään tulospalkkauksen käyttöönottoa ja valmistellaan muun muassa toimistopäälliköiden palkkausrakenteen muutokset.

Lisätään tuottavuutta ja jatketaan palvelujen hallittua rakennemuutosta strategisten kumppaneiden kanssa

Kartoitetaan käynnissä olevat kehittämishankkeet, jotta ydintoiminnan osastot voivat arvioida henkilöstönsä työpanosta ja hankkeiden liittymistä strategiaan tavoitteisiin. Toiminnan tuottavuus paranee välitöntä asiakastyötä lisäämällä. Osasto tukee viraston strategisten tavoitteiden mukaisten kehittämishankkeiden hyvää nivoutumista ydintoimintoihin ja johtamiseen sekä hankkeiden seuranta- ja raportointia.



12.2.2013

Talous- ja tukipalvelut -osasto

Yleiskuvaus osaston toiminnasta vuonna 2013

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 noin 1 200. Talousarvio on 161 milj. euroa. Osaston yksiköistä suurin on tukipalvelut (n. 850 vakanssia) ja se jakaantuu edelleen laitoshuoltoon (646), välinehuoltoon (86), vahtimestaripalveluihin (97) ja potilaskuljetuksiin (17). Osaston kuusi muuta yksikköä ovat talous- ja strategiapalvelut (28), asiakasmaksut ja perintä (41), hankinta ja kilpailutus (14), tilahallinto (10) ja toimistopalvelut (183) ja sairaala-apteekki (51).

Talous- ja tukipalvelut -osasto palvelee koko virastoa ja kaikkia sen osastoja. Osa toiminnasta on sosiaali- ja terveysviraston ydintoimintaa ensisijaisesti tukevia palveluja, kuten laitoshuolto-, 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 erillis-tehtävien hoitaminen, esim. järjestöavustusten valmistelu, korvausten hakeminen valtiolta ja ulkopuolisille tehtävät talous- ja toimintatilastot. Lisäksi yksikkö tukee viraston strategian valmistelua ja seurantaa. Yksikössä on nimetyt taloussuunnittelijat ydintoiminnan osastoille ja niiden toimistotasoisille yksiköille. Talous- ja strategiapalvelut -yksikköä johtaa talous- ja strategiapäällikkö.

Asiakasmaksut ja perintä -yksikön tehtävänä on lainsäädännön mukaisten asiakas- ja potilasmaksujen sekä perinnän toimeenpäättäminen ja kehittäminen. Yksikkö vastaa myös asiakas- ja potilasmaksutulojen seurannasta ja raportoinnista. Yksikköön siirtyi vuoden 2013 alussa kaupungin taloushallintopalvelujen (Talpa) aikaisemmin hoitamat terveyskeskuksen pitkäaikaisesta laitoshoidosta perittävien maksujen määrätykset sekä terveyskeskuksen kotihoidon asiakkaiden ja sosiaaliviraston lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaiden maksunmäärittelytehtävät. 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 viraston johdon ja henkilöstön hankinta-asiantuntijana. Hankinta- ja kilpailutusyksikkö vastaa siitä, että palvelutuotannon hankinnat tehdään lain mukaan ja johtaa hankintaprojekteja palvelutuotannon kanssa. Terveyskeskuksen varasto keskitettiin vuoden 2013 alussa kaupungin hankintakeskuksen logistiikkakeskukseen. Myös va-



12.2.2013

rastotuotteiden jakeluun käytettävät kuljetuspalvelut on keskitetty hankintakeskuksen hoidettaviksi Staran kilpailuttamien kuljetuspalvelusopimusten kautta. Hankinta ja kilpailutus -yksikköä johtaa hankintapäällikkö.

Tilahallinto-yksikön tehtävänä on järjestää virastolle asianmukaiset tilat. Yksikkö valmistelee viraston tilahallinnon pelisäännöt ja tilastrategian sekä toimii viraston asiantuntijana tiloihin liittyvissä hankkeissa yhteistyössä kiinteistöviraston ja muiden toimijoiden kanssa. Tilahallinnon tehtävät liittyvät tilahankkeiden ohjelmointiin ja suunnitteluun, väistötilojen ja kiireellisten lisätilatarpeiden selvittämiseen ja tilarekisterin ja vuokranmaksun hallintaan. Tilahallintoon on keskitetty myös sosiaali- ja terveysviraston toimitilojen vuokrat, yhteensä n. 100 milj. euroa. Yksikköä johtaa tilapalvelupäällikkö

Toimistopalvelut-yksikköön on keskitetty viraston hallinnolliset toimistotehtävät. Yksikön tehtävänä on tuottaa toimistopalvelut sujuvasti ja yhdenmukaisesti. Lääkäreiden saneluja purkava tekstinkäsittely-yksikkö kuuluu myös tähän yksikköön. Toimistopalvelut-yksikköä johtaa toimistopalvelupäällikkö.

Tukipalvelut-yksikön tehtävänä on tuottaa viraston keskitetyt laitoshuolto-, välinehuolto- 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 huoltopalvelujen ja vartiointi- sekä turvapalvelujen ostoista. Tukipalveluihin liittyvät yhteistyösopimukset tehdään ydintoiminnan osastojen kanssa. Yksikköä johtaa palvelupäällikkö. Tukipalveluyksikön laitoshuollolla, vahtimestaripalveluilla ja välinehuollolla on omat päällikkönsä.

Sairaala-apteekki tuottaa lääkehuoltopalvelut sosiaali- ja terveysvirastolle, säätiöiden ostopalveluvanhainkoille sekä niille avoterveydenhuollon asiakkaille, joille sairaala-apteekki antaa lääkehuoltopalveluja tartuntatautilain perusteella. Se vastaa lääkkeiden ja niihin rinnastettavien tuotteiden yhteishankinnoista ja niiden sopimusten hallinnasta. Sairaala-apteekki huolehtii lakisäateisistä lääkkeiden velvoitevarastoinnista sekä alan koulutus- ja kehittämistehtävistä. Yksikköä johtaa sairaala-apteekkari.

Toiminnalliset muutokset vuonna 2013

Sosiaali- ja terveystoimen hallinnot yhdistyivät ja uudistuivat vuoden 2013 alusta. Uuden hallinnon tehtävänä on omalta osaltaan turvata ja varmistaa organisaatiouudistuksen toteutuminen. Tämä tarkoittaa toimintamallien arviointia, uudistamista ja kehittämistä. Talous- ja tukipalvelut -osaston tehtävänä on omalta osaltaan edistää viraston kokonaisuutta ja ehkäistä osaoptimointia. Osasto tarkentaa työnjakoa yksiköidensä välillä ja niiden sisällä. Kaikissa yksiköissä selkiinnytään tehtävien hoitamista ja yhdenmukaistetaan toimintatapoja. Osa yksiköistä osoittaa ydintoimintojen osastoille yhteyshenkilöt tai nimikkotyöntekijät, joiden tehtäväkuvat sovitaan yhdessä osastojen kanssa.

Talous- ja strategiapalvelut -yksikön keskeisin tehtävä on luoda toimivat käytännöt aiemmin erillisinä toimineiden virastojen taloudenhoidon menettelyille. Pääpaino ensimmäisenä toimintavuonna on selkeiden ja yhdenmukaisten taloushallinnon toimintakäytäntöjen luominen koko virastoon.



12.2.2013

Hankinta- ja kilpailutus -yksikön tavoitteena on parantaa kilpailutusaikataulujen pitävyyttä vuoden 2013 aikana. Yksikkö tehostaa myös harmaan talouden torjuntaa ottamalla tilaajavastuu.fi-palvelun käyttöön aikaisempaa laajemmin. Lisäksi tarkastellaan viraston tilausprosessit ja tehdään niihin tarvittavat muutokset.

Asiakasmaksujen ja perinnän kokonaistarvetta ja mahdollisia kasvavia velvoitteita kartoitetaan ja toimintaa kehitetään vastaamaan muuttuvia tarpeita.

Tilahallinnossa selkeytetään virastojen välinen työnjako kiinteistöviraston kanssa. Organisaatiomuutoksen linjauksen mukaisesti tila-asiat keskitetään kaupunkitasolla kiinteistöviraston tilakeskukseen ja sosiaali- ja terveystoimistoon jää toiminnan vaatima tilatarpeiden asiantuntemus ja tilaaminen. Tilahallinnon keskeisiä tehtäviä vuonna 2013 ovat entisen sosiaaliviraston tilatietojen tallentaminen tilarekisteriin, sisäisen vuokramaksun käynnistäminen kaikkien sosiaali- ja terveystoimiston tilojen osalta sekä vammaisten ja vanhusten asumishankeprojektien jatkaminen. Lisäksi valmistellaan uuden Malmin päivystyssairaalan käyttöönotto, suunnitellaan Kalasataman sosiaali- ja terveysasemaa sekä toteutetaan sairaala-alueiden ja vanhustenkeskusten kokonaisselvitykset. Talonrakennushankkeiden investointiesityksen mukaiset rakentamishankkeet käynnistetään ja jo meneillään olevia hakkeita jatketaan.

Toimistopalvelujen keskittämisestä seuraa toiminnallisia muutoksia, joiden läpivieminen aloitetaan vuoden alussa. Osastoille määritellään toimistopalvelujen nimikkotiimit, lisäksi virastopäällikön ja osastopäälliköiden sihteerit muodostavat oman tiimin. Toimistosihteerien työtä yhtenäistetään selvittämällä tehtäväkuvaukset ja tekemällä tehtävän vaativuuden arvioinnit. Kehityskeskusteluissa nousevien koulutustarpeiden perusteella järjestetään ammattitaitoa tukevaa yhteistä koulutusta. Lisäksi selvitetään vanhustenkeskusten, monipuolisten palvelukeskusten ja palvelutalojen hallinnollista toimistotyötä tekevien toimistosihteerien vakanssien mahdolliset siirrot keskitettyyn toimistopalvelut-yksikköön. Selvitetään myös niiden vakanssien osuus, joihin sisältyy sekä asiakastyötä että hallinnollista toimistotyötä.

Perhe- ja sosiaalipalvelut -osastossa toteutetaan lasten- ja nuorisokotien muutoshanke. Tässä yhteydessä suunnitellaan yhteistyössä ydintoiminnan osaston kanssa laitoshuollon henkilöstön keskittäminen tukipalveluyksikköön niin, että toteutus on mahdollinen 31.5.2013 mennessä.

Sosiaali- ja terveystoimiston kuljetuspalvelut ja autokanta selvitetään vuoden 2013 aikana. Vartiointipalvelujen selvitys ulotetaan koskemaan koko sosiaali- ja terveystoimistoa.

Vuoden 2013 alussa keskistetyssä välinehuollossa suunnitellaan toimintojen keskittämistä suurempiin yksiköihin. Malmin uuden päivystyssairaalan käynnistäminen vuonna 2014 antaa mahdollisuuden keskittää alueella olevia pieniä välinehuoltoyksiköitä sairaalaan.



12.2.2013

Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla

Palvelulupaus

Talous- ja tukipalvelut -osasto tukee palveluillaan sosiaali- ja terveysviraston ydintoiminnan osastoja niin, että ne voivat mahdollisimman pitkälle keskittyä omaan ydintoimintaansa helsinkiläisten asukkaiden, asiakkaiden ja potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Osasto huolehtii omien sekä muiden hallinnon osastojen kanssa yhteisten prosessien toimivuudesta ja ylläpitää selkeää ohjeistusta vastuullaan olevista tehtävistä. Osaston yksiköt kehittävät toimintaansa vastaamaan viraston ja ydintoimintojen tarpeita. Osasto sitoutuu hyvään sisäiseen asiakaspalveluun ja organisaatiokulttuuriin, jossa voidaan antaa lupaus "Tulit juuri oikeaan pakkaan. Miten voin auttaa?" Palvelut tarjotaan nopeasti, sujuvasti ja oikea-aikaisesti.

Palvelulupauksen toteutumista arvioidaan säännöllisesti mm. saadun kokemuksen ja palautteen pohjalta.

Varmistetaan riittävä ja osaava henkilöstö sekä huolehditaan henkilöstön työhyvinvoinnista

Kahden viraston yhdistyminen edellyttää myös uuden yhteisen toimintakulttuurin luomista. Talous- ja tukipalvelut -osastoon luodaan organisaatiokulttuuria, jossa on tehokas ja työhyvinvointia edistävä ja tukeva työskentely-ympäristö kaikille työntekijöille. Kulttuuri syntyy arjen sujuvuutta lisäävien käytäntöjen, kuten hyvin suunniteltujen ja toteutettujen kokousten, oman työn johtamisen sekä toiset huomioon ottavien käyttäytymismallien omaksumisesta. Organisaatiokulttuuria ja sen sisäistämistä läpi koko osaston johtavat ja edistävät esimiehet. Toimintatapoja kehitetään kestävästi kehityksen periaatteiden mukaisesti korostamalla työajan tehokasta käyttöä, pyrkimystä paperittomaan toimintaan ja sähköisten välineiden käytön lisäämistä.

Työhyvinvointia edistetään mm. selkeillä työnjaolla, täsmällisillä tehtävän määrittelyillä sekä toimivilla prosesseilla. Vuoden 2013 aikana selvitetään osaston yksiköiden henkilöstötilanne, jotta voidaan arvioida vastaavatko tehtävien vaativuus, henkilöstömäärä sekä henkilöstön osaaminen toisiaan. Yksiköissä järjestetään niiden omiin tarpeisiin perustuvia työhyvinvointi- ja kehittämispäiviä. Esimiehet käyvät henkilöstönsä kanssa tulos- ja kehityskeskustelut, joissa kartoitetaan osaamisen kehittämistarpeet ja tehdään kehittämissuunnitelmat. Henkilöstöä kannustetaan uutta luovaan ajatteluun ja uusien työtapojen kokeiluun.

Lisätään tuottavuutta ja parannetaan talouden tasapainoa

Talouden tasapainotusta ja tuottavuuden kehittämistä tuetaan painottamalla resurssien tehokasta kohdentamista ja tuottavuutta lisäävien toimenpiteiden toteuttamista. Asiakasmaksupäätökset tehdään mahdollisimman pian, jolloin laskutus tapahtuu oikea-aikaisesti. Hankinnoissa ja kilpailuttamisessa tavoitteena on hinta- ja laatutekijöiden tasapaino, mm. lisäämällä vuoropuhelua palveluntarjoajien kanssa ennen kilpailutusta ja asiakasnäkökulma huomioiden. Tavoitteena on kartoittaa vuoden aikana kaikki viraston tilat, tallentaa ne tilarekisteriin ja yhdessä ydintoiminnan kanssa saada ne tehokkaaseen käyttöön. Tukipalveluissa lisätään tuottavuutta kohdentamalla resurssit oikein, parantamalla prosessien toimivuutta ja joustavuutta sekä lisäämällä henkilökunnan osaamista. Sähköinen potilaskuljetustilausjärjestelmä otetaan käyttöön yksiköissä, joiden asiakkaat ja potilaat ovat laitospaikalla. Näin tilaukset voidaan tehdä aikaisempaa sujuvammin ja ydintoiminnoissa aikaa säästää. Sairaala-apteekissa kilpailutetaan lääke- ja niihin rinnastettavat tuotteet seuraavaa hankintakautta varten tavoitteena alhaisen kustannustason varmistaminen.



12.2.2013

Tietohallinto- ja viestintäpalvelut -osasto

Yleiskuvaus osaston toiminnasta vuonna 2013

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.

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

Osastossa on kuusi yksikköä ja vakansseja noin 130. Osaston talousarvio vuodelle 2013 on noin 25 milj. euroa sisältäen myös koko viraston atk käyttötalousmäärärahan. Lisäksi osasto vastaa viraston tietotekniikkahankintoihin varatusta irtaimen omaisuuden perushankintamäärärahasta, mikä vuonna 2013 on 10,232 milj. euroa (8,8 milj. euroa vuoden 2013 talousarvioon sisältyvää määrärahaa sekä 1,402 milj. euroa vuodelta 2012 siirtynyttä määrärahaa).

Tietotekniikkapalvelut -yksikön tehtävänä on vastata viraston toiminnan ja johdon tarpeiden sekä kaupungin linjausten mukaisesti koko viraston

- tietoteknisten laitteiden (työasemat, niiden oheislaitteet, varusohjelmistot, verkon laitteet) hankinnasta, käyttöönotosta, ylläpidosta sekä laiterekisteristä
- tietoliikenteen ja tietoteknisen infrastruktuurin sekä viraston tarvitsemien palvelinten suunnittelu-, käyttöönotto- ja ylläpitotehtävistä
- perustietotekniikkaan kuuluvien järjestelmien (kuten Hki1, AD, Office- ja Outlook, Intranet) käyttöoikeushallinnasta ja toiminnan kehittämisestä kaupungin suunnitelmien mukaisesti
- telepalvelujen kehittämisestä sekä puhelinlaitteiden hankinnasta, käyttöönotosta ja ylläpidosta
- henkilöstön, toimipisteiden ja johdon tarvitsemista ATK-tukipalveluista ja niiden kehittämisestä sekä tietotekniikan asiantuntemuksesta.

Tietojärjestelmäpalvelut -yksikön tehtävänä on vastata viraston toiminnan ja johdon tarpeiden mukaisesti koko viraston toiminnan tietojärjestelmien kehittämisestä ja ylläpidosta. Keskeisenä tehtävänä on asiakas- ja potilastietojärjestelmien kehittäminen, ylläpito, käyttöpalvelujen koordinointi, käyttöoikeushallinta yhteistyössä pääkäyttäjäverkoston kanssa. Yksikkö vastaa myös viraston tarvitsemien uusien järjestelmien hankehallinnasta, käyttöönoton suunnittelusta, käyttöönotosta sekä niihin liittyvien projektien ohjauksesta, käytössä olevien järjestelmien rekisteriselosteiden julkaisusta ja ajan tasalla pitämisestä yhteistyössä sosiaali- ja terveysviraston tietosuojapäällikön kanssa. Yksikkö vastaa myös keskeisten asiakas- ja potilastietojärjestelmien sovellustuesta, koulutuksesta ja ohjeistuksesta, tietojärjestelmiin ja niiden toimintaan liittyvistä hankinta-, kilpailutus ja sopimustenhallinta tehtävistä.



12.2.2013

Tietohuolto- ja tilastopalvelut -yksikön tehtävänä on vastata viraston keskitetystä tietohuollosta. Yksikkö tuottaa sosiaali- ja terveystoimen lakisääteiset tilastopalvelut ja viraston johdon määrittämät palvelutoimintaa koskevat seurantatilastot. Yksikkö huolehtii tilastojen tuotantoprosessien toimivuudesta ja laadusta. Lisäksi yksikkö ylläpitää ja kehittää toimipisterekisteriä ja yksityisten sosiaalihuollon palvelutuottajien TOPIS-rekisteriä. Yksikkö toimii tilastoinnin asiantuntijana ja kehittää viraston tietotuotantoa johdon ja toiminnan sekä kaupungin tarpeiden mukaisesti.

Arkistopalvelut -yksikön tehtävänä on neuvoa ja ohjata sosiaali- ja terveysviraston yksiköitä arkistohoidossa. Yksikkö antaa sekä potilas- ja asiakasasiakirjojen että hallinnon asiakirjojen säilytykseen liittyviä palveluja ja palvelee kuntalaisia/asiakkaita hallussaan olevien asiakirjojen tietopyyntöjen osalta. Yksikkö vastaa sairaaloiden potilasasiakirjojen lähiarkistoista sekä viraston päätearkistona toimivasta sairaala-arkistosta ja avoterveydenhuollon päätearkistosta sekä sosiaalihuollon arkistosta.

Viestintäpalvelut -yksikön tehtävä on tukea sosiaali- ja terveysvirastoa perustehtävän hoidossa ja valitun strategian toimeenpanossa. Viestinnän tehtävänä on tehdä näkyväksi viraston tavoitteet, toiminta, palvelut, päätökset ja niiden taustat. Viestintäpalvelut -yksikkö tuottaa viraston tarvitsemat keskitetyt viestinnän palvelut ja vastaa virastotason viestinnän suunnittelusta, konsultoinnista, keskitetystä sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä viraston johdon linjausten mukaisesti, lautakunnan ja jaostojen päätöstiedottamisesta sekä viestinnän seurannasta. Viestintä vastaa myös ruotsinkielen käännöspalveluista sekä muiden kielten käännöspalvelujen koordinoinnista, viraston lomakesuunnittelusta, tietopalvelusta sekä kansainvälisten vierailujen järjestämisestä.

Neuvontapalvelut -yksikkö on käynnistynyt sosiaaliviraston S-infon ja terveystieteiden terveysneuvonnan (09-10023) pohjalta käyttäen kanavina puhelinta, sähköpostia, internetiä, chatia ja muuta sosiaalista mediaa. Yksikkö toimii kaupungin Palauteydin palautejärjestelmän ensimmäisenä palautteen käsittelijätahona. Toiminnan lähtökohtana on kehittää virastolle moderni, useita kanavia käyttävä neuvonnan ja palveluohjauksen toimintamalli. Vuonna 2013 tavoitteena on parantaa ja tehostaa erityisesti yksikön terveyspalvelujen neuvonnan osaamista. Terveysneuvonta 09 10023 on ulkoistettu palvelu. Yksikkö toimii myös viraston takaisinsoittopalvelun omistajana ja kehittämisen koordinaattorina. Neuvontapalvelut -yksikössä toimii Toimiva koti -näyttely kauintaan vuoden 2013 loppuun saakka. Palvelun hallinnollinen asema ja sen erilaiset rahoitusvaihtoehdot selvitetään maaliskuun 2013 loppuun mennessä.

Toiminnalliset muutokset vuonna 2013

Organisaatiouudistuksen toteuttamiseksi perustettiin tietohallintopalvelut projektikonaisuus, jonka tehtävät jatkuvat maaliskuun 2013 loppuun saakka. Näiden tehtävien toteuttaminen sitoo alkuvuoden tietohallinnon resursseja. Uuden viraston tietojärjestelmäarkkitehtuurin nykytila on kuvattu osana kokonaisarkkitehtuuryötä (toiminta, tieto, järjestelmät, teknologia) vuoden 2012 aikana. Kokonaisarkkitehtuurin tavoitetilan muodostaminen on käynnistettävä vuoden 2013 kevään aikana viraston johdon kanssa ottaen huomioon erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon yhteisen tietojärjestelmähankkeen (Apotti) etenemisen.



12.2.2013

Kaupungin talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosaston kanssa on käynnistetty esiselvityksenä työnjaon suunnittelu kaupunkitasoisen tietotekniikan palvelukeskuksen muodostamiseksi koko kaupungin tarvitsemia tietotekniikkaan liittyviä tehtäviä varten. Palvelukeskuksen suunnittelu käynnistetään kevään 2013 aikana. Tavoitteena on, että palvelukeskustoiminnan mahdollinen käynnistyminen pystytään ottamaan huomioon vuoden 2014 talousarvioehdotusta tehtäessä.

Vuoden 2013 ATK-investointihankkeissa keskitytään sosiaaliviraston ja terveyskeskuksen vuoden 2012 aikana päättämiin hankkeisiin. Tietojärjestelmien osalta tärkeimmät vuonna 2013 toteutettavat hankkeet ovat

- eArkistoprojektin käynnistäminen
- kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmän laajennus pilotin jälkeen
- kokonaisarkkitehtuurityön jatkaminen mm. järjestelmien konsolidoimiseksi
- sähköinen asiointi ATJ
- sähköinen asiointi Pegasos
- Pegasoksen ja Effican välttämättömät lisäosat ja integraatiot.

Viraston tietotekniikan osalta keskeisiä kehittämiskohteita vuonna 2013 ovat

- laitekannan ylläpito ja laiterekisterin yhtenäistäminen
- palvelujen tuotantoprosessien kehittäminen
- liikkuvan työn välineiden ja hallintamallin kehittäminen yhteistyössä talous- ja suunnittelukeskuksen kanssa.

Yhteensä sosiaali- ja terveysvirastolla on 51 tietotekniikkainvestointihanketta, joista on hankekortit kaupunkitasoisessa hankehallintatiedostossa. Näistä hankkeista on 28 sellaista, joille on varattu resursseja ja/tai määrärahaa vuodelle 2013.

Tietohuolto- ja tilastopalvelujen osalta tavoitteena on osana sosiaali- ja terveysviraston kokonaisarkkitehtuurityötä vuoden 2013 aikana valmistella suunnitelma/ehdotus sosiaali- ja terveystoimen tietohuolto- ja tilastopalvelujen integroimiseksi yhdeksi toiminnalliseksi kokonaisuudeksi, joka vastaa jatkossa keskitetysti sosiaali- ja terveysviraston tietohuolto- ja tilastopalveluista. Suunnitelma edellyttää viraston toiminta- ja tietoarkkitehtuurien nykytilan kuvausten ja tavoitetilan määrittämistä yhteistyössä viraston ja ydintoimintojen johdon kanssa, sekä kytkeä osaksi laajempaa kaupunkitasoista tietoarkkitehtuuria. Lisäksi on selvitettävä kaupunkitasoisen Heta -tietovaraston hyödyntämismahdollisuudet viraston tiedon hyväksikäytössä.



12.2.2013

Muut tärkeimmät vuonna 2013 toteutettavat muutokset ovat

organisaatorakenteen tai lakisääteisten muutosten aiheuttamat pakolliset kehittämistarpeet tietovarasto (DW)- ja tilastojärjestelmään. Vastaavat muutokset on tehtävä myös asiakastietojärjestelmiin.

varauduttava SOTE- ja VAKA -muutosten loppuun viemiseen mm. VAKAn tietovaraston erottaminen SOSV DW:stä vuoden 2014 aikana

uusien/kehitysvaiheessa olevien asiakastietojärjestelmien (Palmu, SAS-jononhallinta) kehittäminen edellyttää mm. liittymiä DW:n

Vuodelle 2013 on varattava lisäksi resursseja adhoc -tyyppisten tietotarpeiden ja tutkimustarkoituksiin käytettävien tilastopöytäkirjojen osalta.

Neuvontapalvelut -yksikkö selvittää vuoden 2013 aikana terveysneuvonnan (09 10023) jatkotoiminnan ja option käytön. Samoin selvitetään Toimivan Kodin hallinnollinen asema maaliskuun 2013 loppuun mennessä. Neuvontapalvelut -yksikkö tekee kuluvana vuonna neuvontapalvelu strategian, mihin sisältyy monikanavaisen neuvontapalvelun suunnittelu ympärivuorokautisena valtuustokauden loppuun mennessä. Strategia sisältää myös selvityksen ikääntyneiden palveluohjauksen kehittämisestä Tavataan Torilla -tyyppisesti. Neuvontapalvelut yksikkö vahvistaa sosiaali- ja terveyspalvelujen neuvonnan terveydenhuollon osaamista liittämällä yksikköön vuoden 2013 aikana VerkkoTerkkari toiminnan, jolloin terveyspalvelujen neuvonnan osaaminen tulee kiinteäksi osaksi neuvontapalveluja. Takaisinsoittopalvelun laajentaminen selvitetään vuoden 2013 aikana.

Arkistopalveluissa jatkuu potilasasiakirjojen mikrokuvaukset ja digitointi. Palvelun toimittaja valitaan kilpailutuksen perusteella kevään 2013 aikana. Vuonna 2012 aloitettu lastensuojelulautakunnan pöytäkirjojen mikrokuvaukset jatkuu. Arkistopalvelut valmistautuvat potilasasiakirja-arkiston uudisrakennuksen käyttöönottoon ja muutetaan uusiin tiloihin vuoden 2014 alkupuolella.

Strategisten tavoitteiden toimeenpano osastolla

Edistetään helsinkiläisten terveyttä ja hyvinvointia

Osasto kehittää yhteistyössä ydintoiminnan kanssa jo olemassa olevia itsehoito- ja omahoitopalveluja ja auttaa ottamaan käyttöön uusia sähköisiä palveluja. Kuntalaisten itsehoitoa tuetaan tarjoamalla osana sosiaali- ja terveysviraston internet-sivuja itsehoitosivut. Vuonna 2013 arvioidaan, onko sivuja tarkoituksenmukaista laajentaa joihinkin sosiaalipalveluihin. Viestintäyksikkö osallistuu sosiaali- ja terveysviraston uusien sähköisten palvelujen käyttöönottoon tarjoamalla käyttöönottoon liittyvät viestinnän ja markkinoinnin palvelut.

Viestintäyksikkö ja ydintoiminnan asiantuntijat osallistuvat vuonna 2013 Helsingin kaupungin hel.fi -sivujen konsepti uudistukseen sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta. Kaupungin ja virastojen uuden internet-sivut otetaan asteittain käyttöön alkaen keskushallinnon sivuista vuoden 2013 lopulla.



12.2.2013

Viestintä- ja neuvontapalvelut osallistuvat sosiaali- ja terveysvirastossa kaupunkiyhteisen palautejärjestelmän käyttöönottoon. Järjestelmä otetaan sosiaali- ja terveysvirastossa käyttöön kevään 2013 aikana.

Virastoon perustetaan asiakasraati vuonna 2013, joka yhdessä haamuasiakkaiden kanssa testaa säännöllisesti viraston eri neuvontapalvelujen ja viestinnän kanavien käytettävyyttä, toimivuutta ja sisältöä.

Kavennetaan väestöryhmien välisiä terveys- ja hyvinvointieroja

Viraston viestintä tukee ydintoiminnan osastoja helsinkiläisten terveyden ja hyvinvointierojen edistämässä ja väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamisessa tuottamalla terveyden- ja hyvinvointiin edistämiseen liittyvää materiaalia verkkoon, tuottamalla aiheeseen liittyviä esitteitä ja muuta viestinnällistä materiaalia. Kuntalaisviestinnässä hyödynnetään verkon lisäksi jokaiseen helsinkiläiseen kotiin jaettavaa Hki Info -lehteä sekä sosiaalisen median kanavia. Kevään 2013 aikana valmistellaan sosiaalisen median suunnitelma ja avataan virastolle Facebook -profiili ja Twitter -tili. Näitä sosiaalisen median kanavia käytetään hyväksi myös viestinnässä mahdollisissa kriisitilanteissa.

Palveluneuvonnassa tehdään tiivistä yhteistyötä mm. lähipalvelujen koordinaattorin kanssa ja pyritään ottamaan mm. syrjäytyneet/syrjäytymässä olevat nuoret avainasiakkaaksi palveluneuvonnassa.

Turvataan hoitoon ja palveluihin pääsy ja palvelun laatu

Neuvontapalvelut -yksikkö valmistelee ympärivuorokautisen palveluneuvonnan suunnitelman v. 2013 aikana. Monikanavaisessa palveluneuvonnassa toiminnan perusajatuksena on se, että palvelemme asiakkaan loppuun emmekä siirrä asiakkaan asiaa muille. Palveluneuvonnan mottona on Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?

Sähköistä asiointia kehitetään ja vuoden 2013 loppupuolella otetaan toimeentulotuen sähköisen asiointin ensimmäinen vaihe käyttöön, joka mahdollistaa myös sen, että asiakas voi itse tarkastella oman asiansa käsittelyn tilaa.

Varmistetaan riittävä henkilöstö sekä huolehditaan henkilöstön työhyvinvoinnista

Uuden sosiaali- ja terveysviraston ensimmäinen strategiasuunnitelma laaditaan vuodelle 2014 kevään 2013 aikana. Viraston uusi strategia rakentuu ja toteutuu vuoropuheluna. Viestintäyksikkö tukee tätä vuoropuhelua tarjoamalla linjajohdon ja henkilöstön käyttöön vuorovaikutteisia viestinnän kanavia, kuten intranetin kysy ja kommentoi -palstat, blogit ja wikit. Kevään 2013 aikana otetaan myös käyttöön viraston uutiskirje, jonka kohderyhminä ovat henkilöstön lisäksi viraston yhteistyökumppanit ja sidosryhmät.



12.2.2013

Parannetaan talouden tasapainoa

Viraston ja kaupungin tavoitteiden mukaisesti tietohallinto- ja viestintäpalvelut -osasto kehittää

- sähköistä asiointia, itsepalvelu- ja omahoitoratkaisuja
- tietojärjestelmien ja tietotekniikan mobiilikäyttöä
- videoneuvottelujen käyttöönottoa
- verkko-oppimista.