

Kaupunkistrategian 2017–2021 arviointi

Sosiaali- ja terveystoimialan yhteenveto

Helsingin valtuustoseminaari 4.–5.2.2021

Juha Jolkkonen
Toimialajohtaja

Helsinki



Onnistumiset ja haasteet sosiaali- ja terveystoimialalla

	Onnistumiset	Haasteet ja kehittämiskohteet	Keskeiset muutosmittarit 2021 (2017)
Maailman toimivin kaupunki	✓ Asukkaiden ja asiakkaiden osallisuus kehittämisessä on vahvistunut. ✓ Asiakaspalautetta on kerätty ja hyödynnetty systemaattisesti. ✓ Kokemusasiantuntijatoiminta on vakiinnutettu.	○ Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen tietojohtamisessa. ○ Systemaattinen kehittäminen edellyttää vielä työtä ja resursointia.	• Osallisuusuunnitelmat • Asiakas- ja asukasraatien määrä • Kokemusasiantuntijatapaamiset
Kestävän kasvun turvaaminen kaupungin keskeisin tehtävä	✓ Uudistuneet toimintamallit on otettu käyttöön koko kaupungissa. ✓ On käynnistetty useiden palvelu- ja hoitoketjujen kehittäminen ilmiöpohjaisesti. ✓ Ikääntyneiden kotiin vietäviä ja kotona asumista tukevia palveluja on kehitetty ja otettu laajasti käyttöön.	○ Koronapandemia ja taloudellinen tilanne vaikeuttavat useiden kehittämisprosessien etenemistä ja toimeenpanoa. ○ Toimintakulttuurin muutokset ja uusien toimintamallien juurtuminen edellyttävät pitkäjänteistä työtä ○ Kehittämistyöstä huolimatta asiakasmäärät- ja tarpeet kasvavat edelleen vammaispalvelussa ja lastensuojelussa	• Toimintamallit otettu käyttöön • läkkäiden kotiin vietävien palvelujen kasvu • Lastensuojelun ja vammaispalvelujen asiakasmäärä
Uudistuvat palvelut	✓ Sähköisiä palveluja on otettu käyttöön ja käyttöä lisätty laajasti. ✓ Työnantajakuva on kehitetty pitkäjänteisesti. ✓ Työhyvinvoinnin johtaminen on systemaattista.	○ Kokeilujen ja projektien vakiinnuttaminen jatkuviksi palveluiksi edellyttää tavoitteellista suunnittelua ja myös voimavaroja.	• Sähköisten ja digitaalisten palvelujen kasvu • Sairaspoissaolojen vähentyminen
Vastuullinen taloudenpito hyvinvoivan kaupungin perusta	✓ Tuottavuus on parantunut. ✓ Palvelujen tuotantotavat ovat monipuolistuneet.	○ Tuottavuuden mittarit ovat vielä osin puutteellisia.	• Tuottavuus parantunut keskimäärin 1% • Palvelusetelien kasvu



**Sähköisen asiointin kasvu
2018–2020 67,5 %**
(vuoden 2017 tiedot eivät
ole vertailukelpoisia)

Asiakaskokemus

Yleisötilaisuudet, asiakasraadit, kokemusasiantuntijat,
palvelumuotoilu kasvaneet (v. 2020 ei ole voitu toteuttaa
suunnitellusti koronapandemian johdosta)



**Kotihoidon oman
toiminnan, etähoidon ja
ostopalvelun kasvu
2017–2020 19,6 %**



**Tuottavuuden
kokonaiskasvu 2017–2019
yhteensä 3,0 %**
(vuosi 2020 ei vielä
tiedossa)



**Lastensuojelu-
asiakkaiden määrä
vähentynyt
2017–2020 10,6 %**

**Lastensuojelu-
ilmoitusten määrä
kasvanut
2017–2020 10,5 %**



**Sairauspoissaolot vähenivät 11 %
vuosien 2016–2019 aikana (vuoden 2020
lukuja ei ole vielä saatavilla)**

Kaupunkistrategian toteutuminen sosiaali- ja terveystoimialalla

Uudet integroidut palvelu- ja toimintamallit (THK, PK, SP) on otettu käyttöön koko kaupungissa.

Organisaatiolähtöisyydestä on siirrytty vahvemmin asiakaslähtöisyyteen.

Kaupunkiyhteiset hankkeet ovat edistäneet yhdessä tekemistä ja toimintakulttuurin muutosta.

Palvelutuotannon strateginen tarkastelu on vahvistunut ja tuottamistavat monipuolistuneet.

Sähköisiä palveluja on otettu laajasti käyttöön fyysisen palveluverkon rinnalla.

Kattava toimintakulttuurin muutos edellyttää vielä työtä.

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus ovat parantuneet.

Henkilöstön saatavuus on kasvava ongelma useissa palveluissa.

Korona, Apottiin valmistautuminen ja sote-uudistuksen valmistelu ovat vaikuttaneet tavoitteiden saavuttamiseen.

Mitä voimme tehdä vielä paremmin?

➤ Kattava toimintakulttuurin muutos edellyttää vielä työtä.

- Kaupunkitasoisen yhdessä tekemisen vahvistaminen esim. hankkeissa (kuten digitalisaatio ja tilahankkeet).
- Tietojohtamisen vahvistaminen.
- Henkilöstön parempi sitouttaminen kehittämistyöhön.
- Kärkihankkeissa tehdyn kehittämisen jatkaminen ja toimintamallien laajentaminen.
- HYTE-työn vahvempi kytkeminen toiminnan ja talouden suunnitteluun.

➤ Henkilöstön saatavuus on kasvava ongelma useissa palveluissa.

- Työnantajakuva parantaminen ja rekrytoinnin tehostaminen.
- Henkilöstön työhyvinvoinnin ja työhön sitoutumisen parantaminen.
- Henkilöstön osaamisen vahvistaminen.



Soten nostot strategiakohdittain



Kaupunkiyhteiset hankkeet

Kaupunkiyhteiset hankkeet ovat edistäneet yhteistyötä, toimintakulttuurin muutosta ja uusien toimintamallien käyttöönottoa.

- **Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen**
 - Johtamis- ja koordinaattiorakenne on edistänyt yhteistä ymmärrystä, ja toimialojen yhteistyö hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä on systemaattisempaa.
- **Liikkumishjelma**
 - Uusia ajattelutapoja ja toimintamalleja on otettu käyttöön: esim. liikkumissopimus ja LiiKu-tuki -toimintamalli.
- **Mukana-ohjelma**
 - Soten ja kaskon yhteistyö lasten, nuorten ja perheiden tukemisessa on tiivistynyt: esim. Lapset SIB ja Mitä kuuluu? -mallin käyttöönotto.
- **Stadin ikäohjelma**
 - Esim. Muistiystävällinen Helsinki -käsikirja, kulttuurisen vanhustyön ja ennaltaehkäisevän työn vahvistuminen.



Maailman toimivin kaupunki

✓ Onnistumiset

- Asukkaiden ja asiakkaiden osallisuus kehittämisessä on vahvistunut.
 - Organisaatiolähtöisestä asiakaslähtöiseen kehittämiseen.
- Osallistumisen menetelmiä on laajennettu.
- Asiakaspalautetta on kerätty ja hyödynnetty systemaattisesti.
- Kokemusasiantuntijatoiminta on vakiinnutettu.

Soten painopisteenä asiakaskokemuksen parantaminen ja osallisuuden vahvistaminen.

○ Haasteet, opit

- Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen tietojohtamisessa.
 - Tarvittavan tiedon saatavuus.
 - Riittävä seuranta esim. asiakaskyselyjen pohjalta tehdyille kehittämistoimenpiteille.
- Systemaattinen kehittäminen edellyttää vielä työtä ja resursointia.
 - Uudet tavat erilaisten asiakasryhmien osallisuuden vahvistamiseen.
 - Riittävä tuki kokemusasiantuntijatoiminnalle.

Kestävän kasvun turvaaminen

✓ Onnistumiset

- Uudistuneet toimintamallit on otettu käyttöön koko kaupungissa.
- On osallistuttu aktiivisesti soteuudistuksen valmisteluun ja edistetty suurten kaupunkien näkökulman huomioimista uudistuksessa.
- On käynnistetty useiden palvelu- ja hoitoketjujen kehittäminen ilmiöpohjaisesti.
- Ikääntyneiden kotiin vietäviä ja kotona asumista tukevia palveluja on kehitetty ja otettu laajasti käyttöön.
- On laadittu asunnottomuuden vähentämisen toimenpidesuunnitelma.

○ Haasteet, opit

- Koronapandemia ja taloudellinen tilanne vaikeuttavat useiden kehittämisprosessien etenemistä ja toimeenpanoa.
 - Esim. terveysasemapalvelujen saatavuuden parantaminen.
- Toimintakulttuurin muutokset ja uusien toimintamallien juurtuminen edellyttävät pitkäjänteistä työtä.
- Helsingissä asiakasmäärät ja -tarpeet kasvavat esimerkiksi vammaispalveluissa ja lastensuojelussa – osin kehittämis-toimista riippumatta.

Uudistuvat palvelut

✓ Onnistumiset

- Sähköisiä palveluja on otettu käyttöön ja käyttöä lisätty laajasti.
- Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus on parantunut.
 - Matalan kynnyksen palveluja on lisätty ja asiakkaaksi tuloa on helpotettu.
- Yhteinen työ ja palvelujen integraatio on vahvistunut.
- Työnantajakuva on kehitetty pitkäjänteisesti.
- Työhyvinvoinnin johtaminen on systemaattista.
 - Sairaspoissaolot ovat vähentyneet.

○ Haasteet, opit

- Joustava yhteistyö ja avoin tiedonkulku yli palvelukokonaisuus- ja toimialarajojen on edellytys kehittämiselle.
 - Esim. digitalisaatio, tilahankkeet.
- Kokeilujen ja projektien vakiinnuttaminen jatkuviksi palveluiksi edellyttää tavoitteellista suunnittelua ja myös voimavaroja.
- Koronapandemia on edistänyt ketterää uudistumista ja uusien toimintamallien käyttöönottoa, mutta myös kuormittanut henkilöstöä.

Vastuullinen taloudenpito

✓ Onnistumiset

- Tuottavuus on parantunut.
 - Sosiaali- ja terveystalouden tuottavuus on parantunut keskimäärin 1,0 % vuodessa.
 - Yksikkökustannukset ovat lähentyneet muiden suurten kaupunkien kustannuksia.
- Palvelujen tuotantotavat ovat monipuolistuneet.
 - Esim. palvelusetelien käytön laajentuminen ja uuden palvelusetelijärjestelmän käyttöönotto.
- Palvelutuotannon strateginen tarkastelu on vakiintunut toimintatapa.
- Erikoissairaanhoidon ohjausta on alettu vahvistaa.

○ Haasteet, opit

- Yksikkökustannusten vertailukelpoisuus kuntien välillä.
- Tuottavuuden mittarit ovat vielä osin puutteellisia.
- Koronan aiheuttama hoito- ja palveluvelka.
 - Samaan aikaan on toteutettava vuoden 2021 talousarvion toiminnallisia ja taloudellisia tavoitteita.
 - Edellyttää muun muassa tuottavuustoimenpiteitä.

Kiitos!