



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

---

## Helsingin sosiaali- ja terveystoimen toimintakertomus 2018



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

---

## Sisällysluettelo

1 Maailman toimivin kaupunki .....	3
2 Turvataan kestävä kasvu .....	7
3 Palveluja uudistamalla kilpailukykyiset palvelut .....	14
4 Vastuullista taloudenpitoa .....	17
5 Vetovoimaiset työyhteisöt ja hyvä henkilöstökokemus.....	19
6 Helsinkiläisille tuotetut sosiaali- ja terveyspalvelut.....	23
7 Keitä me olemme? .....	27



13.3.2019 (korj.)  
2.4.2019)

## 1 Maailman toimivin kaupunki

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristö on ison muutoksen edessä. Viime vuosina on suunniteltu kansallisesti laajoja muutoksia sosiaali- ja terveystalouden järjestämisvastuisiin, rakenteisiin ja rahoitukseen. Emme ole jääneet odottamaan päätöksiä, vaan olemme jatkaneet määrätietoisesti helsinkiläisten sosiaali- ja terveystalouden kehittämistä.

Omat asiantuntijamme ovat osallistuneet aktiivisesti koko vuoden Uudenmaan maakunnan valmisteluun. Tämä on tiivistänyt Uudenmaan sosiaali- ja terveystalouden toimijoiden yhteistyötä ja yhteistä työtä. Hyödynnämme yhteistyön tuloksia kaikin tavoin omassa palvelujemme kehittämisessä.

Haluamme uudistaa helsinkiläisten sosiaali- ja terveystalouksia niin, että samanaikaisesti parantuvat palvelujen saatavuus ja asiakaskokemus, vaikuttavuus, tuottavuus ja myös henkilöstökokemus.

Palvelujen uudistamiseen kytkeytyvät perhekeskus, terveys- ja hyvinvointikeskus ja monipuolinen palvelukeskus toimintamallien kehittäminen lisäksi kaikki muutkin palvelumme.

### Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskus aukesi

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskus aukesi helmikuussa. Kalasatamaan koottiin saman katon alle laajasti sosiaali- ja terveystalouksia. Kalasatama palvelee asiakkaita Vuosaaren tavoin arkisin klo 7 - 20.

Kalasadamaan siirtyivät muun muassa Herttoniemen, Kallion ja Vallilan terveystalouksien ja hammashoitoloiden palvelut. Terveys- ja hyvinvointikeskus tarjoaa myös kuntoutusta, psykiatria- ja päihdepalveluja, nuorten ja aikuisten sosiaalipalveluja sekä vammaisten ja maahanmuuttajien palveluja.



**Postiosoite**  
PL 6000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
sosiaalijaterveys@hel.fi

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

**Puhelin**  
+358 9 310 5015

**Faksi**  
+358 9 310 42504



13.3.2019 (korj.)  
2.4.2019)

Haluamme tarjota asiakkaillemme samanlaisia palveluja koko kaupungissa. Tämän vuoksi aloitimme vuonna 2018 verkostomaisesti toimivien terveys- ja hyvinvointikeskusten suunnittelun.

Valmistelimme keskustan terveys- ja hyvinvointikeskuksen uudisrakennuksen hankesuunnitelmaa. Tavoitteenamme on keskittää tällä hetkellä hajallaan olevia, lähinnä aikuisille tarkoitettuja sosiaali- ja terveyspalveluja Kampppiin, asiakkaiden kannalta keskeiseen ja liikenteellisesti erinomaisesti saavutettavaan paikkaan.

### Kallion perhekeskuksen suunnittelu käynnistyi

Vuosaaren perhekeskus ja terveys- ja hyvinvointikeskus otettiin käyttöön kesäkuussa. Vuosaaren tilat remontoitiin perhekeskuksen ja terveys- ja hyvinvointikeskuksen toiminnolle paremmin soveltuviksi.

Vuosaari palvelee asiakkaita laajoilla aukioloajoilla arkisin klo 7 - 20. Aloitimme laajojen aukioloaikojen toimivuuden seurannan, jotta pystymme tarjoamaan asiakkaille palveluja heille parhaiten sopivina aikoina.

Vuonna 2018 käynnistettiin myös Kallion perhekeskuksen muutostyöt ja toiminnan suunnittelu. Perhekeskus aukeaa Kallioon kesällä 2019.



Aloitimme lapsiperheiden sosiaalihuollon neuvonnan ja ohjauksen kehittämisen. Pilottoimme neuvolatiimi-toimintamallia Itäkadun ja Vuosaaren perhekeskuksissa ja kokemusten perusteella päätimme laajentaa toimintamallin koko kaupunkiin.

Vahvistimme varhaista tukea aloittamalla sosiaaliohjauksen 11–16 -vuotiaille ja heidän perheilleen. Lisäksi nivoimme lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -palveluun myös lapsiperheiden sosiaaliohjauksen koko kaupunkitasolla.



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

---

## **Ikääntyneille neuvontaa ja ohjausta yhdestä numerosta**

Keskitimme alueellisen ikääntyneiden palvelujen neuvonnan, ohjauksen, palvelutarpeen arvioinnin ja päätökset helmikuun alussa yhteen paikkaan, Seniori-infoon. Vastaava ruotsinkielinen palvelu käynnistyi joulukuussa 2017.

### **Stadin seniori-info**

Lisäsimme palvelujen saatavuutta kehittämällä etäpalveluja. Laajensimme etäkuntouksen kaupunkitasoiseksi toiminnaksi. Teimme muistiystävällisen toiminnan laatutavoitteet parantaaksemme toimintamme muistiystävällisyyttä.

Aloitimme uusia lähialuemallikokeiluja, joissa tarjoamme asiakkaiden tarvitsemat palvelut yhtenä kokonaisuutena. Lähialueen palvelujen kehittämiseksi kuulumme asiakkaita avoimissa tilaisuuksissa.

Paransimme palvelumuotoiluhankkeissa Helsingin sairaalan omaisten osallistumisen mahdollisuuksia. Osallistimme henkilöstöä mukaan kehittämiseen muun muassa Yhdessä eteenpäin - draivia kotihoitoon! ja Monipuolinen palvelukeskus -toimintamalli tutuksi - tilaisuuksissa.

## **Arvioimme ja kehitämme uusia toimintamalleja**

Perhekeskuksen, terveys- ja hyvinvointikeskuksen sekä monipuolisen palvelukeskuksen toimintaa auditointiin ulkoisilla ja sisäisillä arvioinneilla. Arvioimme palveluja asiakokemuksen, saatavuuden, henkilöstökokemuksen, tuottavuuden ja vaikuttavuuden näkökulmista.

Perhekeskuksen auditointi koski Itäkadun perhekeskusta sekä koko kaupungin osalta lapsiperheen palvelutarpeen arviointi ja tuki- palvelua. Saimme kiitosta monialaisista toimintamalleista sekä yhteisvastaanotoista. Kehittämiskohteeksi nousivat palvelukeskuksen yhteisten asioiden johtaminen sekä asiakaskokemuksen systemaattinen kerääminen. Itäkadun esimiesfoorumi ja talotoimikunta kokoontuvat nyt säännöllisesti ja yhteisten asioiden johtamista on kehitetty edelleen. Itäkadulle hankitaan asiakaspalautelaitteita.

Terveys- ja hyvinvointikeskuksen auditointi kohdistui Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen käyttöönottoon. Kehittämiskohteiksi nousivat muun muassa asiakkaiden opastaminen paikan päällä (esimerkiksi opasteet ja ilmoittautumisautomaatin tulosteet) sekä työskentelytilat. Kehittämiskohteisiin tartuttiin ja asioihin reagoiminen nousi myöhemmässä arvioinnissa esiin onnistumisena. Kiitosta saatiin myös muun muassa asiakkaiden aulaneuvonnasta ja ammattilaisten konsultaatioista.



13.3.2019 (korj.)  
2.4.2019)

---

Monipuolinen palvelukeskus –toimintamallissa auditointi kohdistui laajasti toimintamallin palveluihin. Saimme kiitosta keskitetyn palveluneuvonnan Seniori-infon asiakaspalvelusta ja hyvänä koettiin myös yhteinen työ asiakkaan tarpeenmukaisten palvelujen tuottamisessa. Kehitettävää löydettiin monialaista yhteistyötä vaativista, alkuvuonna käyttöön otetuista asiakasprosesseista ja toimijoiden työnjaosta.

### **Ruotsinkielisiä palveluja kehitettiin osana palvelujen uudistamista**

Vahvistimme perhekeskuksen ja terveys- ja hyvinvointikeskuksen ruotsinkielisten palvelujen kehittämisen rakenteita omilla työryhmillä. Kartoitimme nykyiset ruotsin kielellä palvelevat toimijat ja kehitimme ruotsinkielisiä asiakasprosesseja pilotoimalla muun muassa lapsiperheiden monitoimijaisen palvelutarpeen arvioinnin mallia. Tehostimme monipuolisten palvelukeskusten ruotsinkielistä asiakasviestintää ja järjestimme aktiivisesti toimintaa yhdessä Senior-nätverket – verkoston kanssa.

### **Uusilla tavoilla asiakasosallisuutta**

Laadimme kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallin pohjalta toimialan osallisuussuunnitelman. Kartoitimme osallisuuden nykytilaa kyselyllä. Suuressa osassa palveluista hyödynnettiin palautteita, ja niitä käsiteltiin henkilöstön ja asiakkaiden kanssa.

Perustimme moniammatillisen asiakaskokemustyöryhmän, joka tuki asiakaskokemuksen kehittämistä. Toimialalla on myös osallisuusverkosto, joka on avoin kaikille osallisuudesta kiinnostuneille työntekijöille.

Tuimme asiakaskokemuksen johtamista ja kehittymistä tarjoamalla esimiehille ja työyhteisöille koulutusta ja välineitä asiakaskohtaamisiin ja asiakaskokemuksen vahvistamiseen. Kehittämissuunnitelma-alusta ja asiakaskokemuspelejä esimerkiksi vahvistivat ymmärrystä asiakaskokemuksesta ja sen tärkeydestä.

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskukseen perustettiin verkkopanelistien ryhmä. Kalasadamassa käynnistettiin kuukausittaiset osallisuusillat, joihin olivat tervetulleita verkkopanelistit sekä kaikki muut keskuksen palvelujen kehittämisestä kiinnostuneet.

Itäkadun perhekeskuksessa aloitettiin osallisuussuunnitelman ja asiakaskokemuksen mittaamisen suunnittelu.

Saimme kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta 5 900 palautetta. Moitteet kohdistuivat asiakkaan kohtaamiseen ja hoitoon pääsyn ongelmiin, kuten jonottamiseen tai odottamiseen. Kiitoksia saimme asiantuntevuudesta, ystävällisyydestä ja siitä, että useampi asia oli hoidettu yhdellä käynnillä.



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

---

Asiakkailla oli mahdollisuus antaa palautetta myös pikapalautelaitteilla noin 90 palvelupisteessä.

**Osallistu  
ja vaikuta**

### **Kotihoidon asiakkaat antoivat palautetta palvelusta**

Syksyllä kotihoidon asiakkailta pyydettiin palautetta palvelusta asiakastyytyväisyyskyselyllä. Asiakkaat antoivat kotihoidolle arvosanaksi 8,2/10. Vuonna 2016 vastaava arvosana oli 8,05.

Yhdeksän kymmenestä vastanneesta koki saavansa hyvää hoitoa, ja että työntekijät kohtelevat heitä ystävällisesti. Asiakkaat pitivät erittäin tärkeänä, että heidän luonaan käy tuttu hoitaja. Vastuuhoitaja-malli tulee olemaan jatkossakin yksi kotihoidon kehittämiskohteista.

Vastaajat kaipaavat nykyistä enemmän apua ulkoiluun, raskaisiin taloustöihin ja asiointiin kodin ulkopuolella.

Kotihoidon asiakkailla oli mahdollisuus antaa palautetta myös pikapalautesovelluksella. Kotihoitaja pyysi asiakkaalta käynnin lopuksi palautetta. Kotihoidossa oli tavoitteena asiakaskokemuksen parantuminen edelliseen vuoteen verrattuna. Suosittelemisindeksi NPS:lla (Net Promoter Score) mitattuna asiakaskokemus parani. NPS:n lähtötaso oli 73 ja vuoden lopussa se oli 80.

## **2 Turvataan kestävä kasvu**

### **Edistimme helsinkiläisten terveyttä ja hyvinvointia**

Helsingin kaupunkistrategia käsittää kolme hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (HYTE) kärkihanketta: Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimintatapa, Mukana-ohjelma sekä liikkumisohjelma.

Helsinkiin luotiin vuonna 2018 uusi hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimintatapa. Osana hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimintatapaa määriteltiin yhteiset hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen painoalueet ja lähdettiin kokoamaan uutta hyvinvointisuunnitelmaa. Stadin ikäohjelma sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma sisältyvät kokonaisuuteen.

Sosiaali- ja terveystoimi toimi vetovastuussa Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman seurannasta ja ohjauksesta vastaavassa LASU-kollegiossa.



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

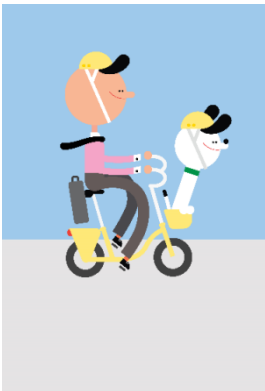
---

Kaupunkistrategian HYTE-kärkihanke on myös lasten ja nuorten syrjäytymistä ehkäisevä Mukana-ohjelma. Osallistuimme Mukana-ohjelman tavoitteiden ja toimenpiteiden valmisteluun.

Savuton Helsinki -verkoston toiminnassa on kehitetty raskaana olevien äitien tupakasta vieroituksen tukemista neuvoloissa. Myös nuorten nikotiinittomuutta on edistetty ehkäisevän päihdetyön verkostoissa.

Vuonna 2018 PAKKA-ostokokeissa testattiin sähkösavuke-nikotiininesteen ja energianuuskan hankkimista yhteistyössä ammatillisen oppilaitoksen kanssa. Ostokokeissa hyvin menestynyt yrittäjä sai kunniamaininnan vastuullisesta toiminnasta. Järjestöyhteistyö on keskeinen osa savuttomuuden ja nikotiinittomuuden edistämistä Helsingissä. Yhteistyötä on tehty muun muassa henkilökunnan osaamisen lisäämisessä ja erityisryhmien tupakasta vieroituksen kehittämisessä.

Liikkumisohjelma on yksi kaupungin HYTE-kärkihankeista. Osana liikkumisohjelman valmistelua toteutettiin työpajoja, joihin osallistui eri-ikäisiä kaupunkilaisia, kolmannen sektorin toimijoita sekä yhteistyökumppaneita. Työpajoissa pohdittiin ratkaisuja liikkumisen edistämiseksi.



Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arvioinnin ansiokkaasta edistämisestä saimme terveyden ja hyvinvoinnin laitokselta kunniamaininnan marraskuussa 2018.

Osallistuimme myös Uudenmaan maakunnan hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen valmisteluun. Helsingin uusi hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimintatapa ja rakenteet ovat muiden pääkaupunkiseudun kuntien kanssa yhtenäiset ja luovat vastinparin myös tarvittaessa maakunnan kanssa tehtävälle yhteistyölle hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä.

### **Paperittomille henkilöille laajemmat palvelut**

Laajensimme aikuisille paperittomille henkilöille tarjottavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Kaupunginvaltuusto päätti palvelujen laajentamisesta vuonna 2017. Paperittomille





13.3.2019 (korj.)  
2.4.2019)

---

tarjotaan nyt lakisääteisen kiireellisen hoidon lisäksi myös välttämätön terveydenhoito kuten helsinkiläisille.

Alle 18-vuotiaat ja raskaana olevat paperittomat henkilöt ovat saaneet laajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut jo vuodesta 2014.

### **Kansalliset kärkihankkeet LAPE ja I&O – Helsinki mukana kehittämässä**

Olimme toimijoina kansallisissa kärkihankkeissa: lapsi- ja perhepalvelujen muutoshankkeessa (LAPE) sekä koti- ja omaishoidon uudistuksessa (I&O-hanke).

LAPE-hankkeen tavoitteena oli valmistella ja kehittää mahdollisesti tulevaa sote-uudistusta palvelevia ratkaisuja kolmessa eri kokonaisuudessa: perhekeskustoimintamalli, varhaiskasvatus, koulu ja oppilaitos lapsen ja nuoren hyvinvoinnin tukena sekä erityis- ja vaativimman tason kehittäminen.

Pääkaupunkiseudulle luotiin perhekeskustoimintamalli ja lisättiin peruspalveluiden välistä yhteistyötä tukemalla kuntien nykyistä perhekeskustoimintaa. Perhekeskus verkostoi lapsille ja perheille tarkoitettuja julkisia sosiaali-, terveys- ja kasvatustalouden palveluja, järjestöjen ja seurakuntien palveluja sekä vapaaehtoisten toimijoiden palveluja.

Avoimia kohtaamispaikkoja on avattu. Kehittämistyössä otettiin huomioon erityisesti eropalvelut ja maahanmuuttajataustaiset perheet.



Lape-hankkeessa luotiin pääkaupunkiseudulle yhteinen monitoimijainen arvioinnin ja työskentelyn malli, tehtiin ehdotus vastuutyöntekijämallista sekä laadittiin monitoimijaisen yhteistyön pelisäännöt.

Lape-hankkeessa luotiin myös pääkaupunkiseudun kuntien lastensuojelun ja HUS lasten- ja nuorisopsykiatrian kanssa yhteistyömalli laitoshoidon sijoitetun lapsen lasten- ja nuorisopsykiatrisen hoidon järjestämisestä. Malli pilotoitiin Teinilän lastenkodissa Helsingissä.

Helsinki osallistui aktiivisesti myös toiseen kansalliseen kärkihankkeeseen, jossa kehitettiin ikäihmisten kotihoitoa ja kaikenikäisten omaishoitoa. I&O -kärkihankkeen kehittämistyötä tehtiin tiiviissä yhteistyössä kaikkien Uudenmaan kuntien kanssa.



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

I&O -kärkihanke saavutti sille asetetut tavoitteet. Hankkeen aikana luotiin ehdotus koko Uudenmaan kattavasta keskitetystä alueellisesta asiakasohjaus- ja palveluntarpeen arviointimallista (ns. KAAPO-malli) sekä tehtiin yhteiset toimintaohjeet omaishoidosta ja perhehoidosta. I&O -hankkeen aloitettiin Uudenmaan yhteinen kotihoitopäällikköjen verkosto, jossa Helsinki on aktiivisesti mukana.

## 2ME-hanke edisti nuorten hyvinvointia

Kaupunginhallitus myönsi sosiaali- ja terveystoimelle yhteensä kaksi miljoonaa euroa määrärahaa lasten ja nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

Uudet toimintamallit ja kokeilut käynnistyivät kesään 2018 mennessä. Hankkeessa on ollut 18 kaupungin sisäistä yhteistyökumppania ja yhdeksän järjestökumppania.

Kaikkiaan 2 184 nuorta tavattiin yksilötapaamisissa vuoden 2018 aikana.



Ajanvarauksettomia ja nopeita sosiaaliohjauksen palveluja annettiin nuorille lännen, etelän, pohjoisen ja idän nuorten sosiaalityön toimipisteissä. Jälkihuollossa nuorille annettiin vahvaa ohjausta. Liikkuva mielenterveystiimi tarjosi tukea.

Ammatillisiin oppilaitoksiin lisättiin resursseja neljän terveydenhoitajan verran.

Sosiaali- ja terveystoimen asiakkaina oleville nuorille järjestettiin yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa kymmeniä tapahtumia ja retkiä.

Viisi nuorta kokemusasiantuntijaa rekrytoitiin ja he olivat mukana erityisesti viestinnän ja digityökalujen kehittämisessä. Sosiaalisen median strategiaa valmisteltiin ja henkilöstöä koulutettiin aiheeseen liittyen.

Kaupungin yhteisen nuorille suunnatun verkkosivuston kehittäminen käynnistettiin yhteistyössä muiden toimialojen kanssa.



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

---

Kaupunginosapohjaiselle tilastotyökalun käyttöönotolle luotiin pohja yhteistyössä Kaupunkitutkimus ja –tilastot -yksikön kanssa.

### **Panostimme lastensuojelun ennaltaehkäisevään työhön**

Lapsiperheiden sosiaalihuollon peruspalvelut laajentuivat ja vahvistuivat vuoden 2018 aikana. Lisäresursseja osoitettiin äitiys- ja lastenneuvolatoimintaan (viisi terveydenhoitajaa) ja kouluterveydenhuoltoon (neljä terveydenhoitajaa).

Myös varhaista tukea laajennettiin perustamalla uusi sosiaaliohjauksen palvelu 11–16 -vuotiaille ja heidän perheilleen. Työryhmässä aloitti kahdeksan sosiaaliohjaajaa ja johtava ohjaaja, mutta loppuvuodesta päätettiin laajentaa työryhmää 10 sosiaaliohjaajalla vuodelle 2019.



Lapsiperheiden sosiaaliohjaus toimii tiiviissä yhteistyössä lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -työryhmien kanssa koko kaupungissa. Perheneuvolaan ja perheoikeudellisiin asioihin lisättiin resursseja.

Lisäksi 12 määräaikaista sosiaaliohjaajaa palkattiin tarjoamaan muun muassa nuoriin erikoistunutta neuvontaa sekä neljä sosiaaliohjaajaa jälkihuoltoon.

Perhesosiaalityön (entinen erityisen tuen sosiaalityö) asiakasmäärä kasvoi edellisvuodesta yli kaksinkertaiseksi vajaan 1 000 asiakkaaseen ja vastaavasti lastensuojelun avohuollon asiakasmäärä laski edellisestä vuodesta noin 400 lapsella (7 %).

### **Jatkoimme lasten- ja nuorisopsykiatrian hoidon ja palvelujen yhteensovittamista**

HYKS lastenpsykiatrialla ja lastensuojelulla on lean-projektin pohjalta luodut yhteiset pelisäännöt. HYKS-nuorisopsykiatrian kanssa aloitettiin yhteisen päihdepsykiatrisen lastensuojeluyksikön perustamisen valmistelu.

### **Uudistettuja aikuissosiaalityön toimintamalleja**

Kehitimme aikuissosiaalityössä edelleen Kelan kanssa tehtävää yhteistyötä parantaaksemme yhteisten asiakkaiden palvelua. Yhteistyötä tiivistettiin monella tasolla ja uudenlaisia kokeiluja sekä yhteistyömuotoja on kehitteillä.



13.3.2019 (korj.)  
2.4.2019)

---



Kehitimme sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen prosessia. Tavoitteena on parantaa asiakkaiden tarpeiden mukaista ohjausta ja neuvontaa sekä yksinkertaistaa ja nopeuttaa palveluihin pääsyä silloin, kun asiakkaalla on tarve pidempiaikaiseen asiakkuuteen.

Olemme kehittäneet sosiaalisen median toimintamallia ehkäisevän sosiaalityön näkökulmasta. Näin pyritään tavoittamaan paremmin ne helsinkiläiset avun tarpeessa olevat, jotka hyötyvät palveluista ennen kuin heidän tilanteensa vaikeutuu kohtuuttomasti.

### **Vammaispalveluissa lisättiin asiakasosallisuutta**

Vammaistyössä oli vuonna 2018 yhtenä painopistealueena asiakasosallisuuden lisääminen. Asiakkaita osallistettiin toiminnan sisältöjen ja omien palvelujen suunnitteluun järjestämällä asiakasiltoja vammaisten työ- ja päivätoimintayksiköissä sekä asumispalveluyksiköissä. Asiakasosallisuuspelejä käytettiin valituissa yksiköissä.

Omaishoidon tuen kriteerimuutokset toteutettiin aikataulussa sekä aloitettiin omaishoidon tuen valmennukset omana toimintanaan. Henkilökohtaisen budjetin kokeilua laajennettiin vammaistyössä yhteisessä hankkeessa kehitysvammaisten palvelusäätiön kanssa.

Työ- ja päivätoimintaa kehitettiin lisäämällä palvelujen räätälöintiä, työelämään suuntaavaa toimintaa ja läpivirtaavuutta yksiköissä.

Autismikoulutusta lisättiin ja uutta autismissosaamista rekrytoitiin yksiköihin. Sosiaalityötä kehitettiin yhdennetyn sosiaalityön mallin kautta.

### **Liikkuvia palveluja psykiatria- ja päihdepalveluihin**

Sairaalahoitoa pystyttiin vähentämään vahvistamalla avohoidon liikkuvaa työtä, palveluohjausta ja kotiin vietävää tukea. Liikkuvan työn kautta psykiatria- ja päihdepalvelut lisäsi välitöntä konsultaatioapua ja tuki eri toimijoiden välistä yhteistyötä mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden hoitamisessa.

Vuonna 2018 psykiatrisessa avohoidossa hoidettiin 3 000 potilasta enemmän kuin vuonna 2017. Psykiatrisessa avohoidossa olevien potilaiden sairaalapäivien määrä väheni. Vuonna



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

---

2018 sairaalahoidossa oli 6,4 % avohoitopotilaista, kun vastaava määrä edellisenä vuonna oli 7,5 %.

### **Päivystysten siirtoa HUSiin valmisteltiin**

Vuonna 2017 voimaan tulleessa päivystysasetuksessa edellytetään, että ympärivuorokautinen päivystys on järjestettävä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteispäivystyksenä, ja että ympärivuorokautisen päivystyksen yksiköissä tulee tarjota keskeisten erikoisalojen päivystyspalvelua. Helsinki valmisteli yhdessä HUS Helsingin yliopistollisen sairaalan kanssa koko vuoden päivystyspalvelujen siirtoa HUSiin.

Kaupunginvaltuusto päätti, että kaupungin päivystyspalvelut sosiaali- ja kriisipäivystystä lukuun ottamatta siirretään HUSiin 7.1.2019 alkaen. Helsingin kaupungilta HUSiin siirtyvät vuoden 2019 alussa Haartmanin ja Malmin päivystyspoliklinikat, päivystys- ja valvontaosastot, päivystyksiä tukevat osastot sekä virka-ajan ulkopuolinen lasten terveyskeskuspäivystys ja virka-ajan ulkopuolinen suun terveydenhuollon päivystys. Sairaansijoja päivystyksessä on 179 ja henkilöstöä 540.

### **Pätijä-hankeella tuettiin kotihoitoa**

Kotihoidon ja palvelutalojen asiakkaiden päivystyksellisten tilanteiden hoidon järjestäminen - kehittämishankkeessa (Pätijä) jatkettiin vuonna 2018 verkostoyhteistyötä muun muassa HUSin ja pääkaupunkiseudun ikäihmisten palvelujen kehittämisverkosto GeroMetro kanssa. Vuonna 2018 keskityttiin erityisesti kotihoitoa tukeviin toimenpiteisiin, kuten ennakoivan hoitosuunnitelman laatimiseen, huoli-ilmoitusprosessiin sekä päivystystilanteiden arviointityökalun ja yhteistyön kehittämiseen.

Henkilöstölle käynnistettiin konsultointikoulutuksia ja tehtiin heidän käyttöön kolme opetusvideota päivystystilanteista yhteistyössä ensihoidon kanssa. Rekisteritutkimus iäkkäistä päivystysasiakkaista aloitettiin yhdessä HUSin kanssa.

### **Muistisairaiden palveluja kehitettiin monin tavoin**

Geriatrian poliklinikan moniammatillinen tiimi vahvistui ja yhteistyötä tiivistettiin terveys- ja hyvinvointikeskusten ja monipuolisten palvelukeskusten kanssa.

Toimintaterapeutit osallistuivat muistiasiakkaiden kuntoutukseen ja kotona asumisen tukemiseen. Heidän panoksensa lääkkeettömien hoitokeinojen ohjaamisessa ja järjestämisessä on tärkeää erityisesti yksin asuville asiakkaille.

Puheterapeutteja siirtyi tukemaan geriatrian poliklinikan toimintaa alkuvuodesta 2018. Puheterapeutin ja ravitsemusterapeutin konsultaatiot asiakkaille ovat mahdollisia ja tämä tarve on kasvava.



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

---

Terveysasemien lääkäreille sekä sairaan- ja terveydenhoitajille jatkettiin geriatrien konsultaatioita. Ryhmäkonsultaatioita oli noin 40 ja niihin osallistui noin 250 työntekijää. Muistikoordinaattorit konsultoivat myös terveysasemien henkilökuntaa ja päinvastoin.

Etäyhteyttä käytettiin terveysasemien ryhmäkonsultaatioihin kolmella terveysasemalla ja säännöllisesti muistikoordinaattorien ja geriatrien väliseen konsultointiin. Muistipotilaiden seurantakäyntejä toteutettiin myös etäyhteyden välityksellä. Tätä toimintamallia kehitetään edelleen yllättävien pulmatilanteiden ratkaisemiseksi kotona.

Kotihoidossa on lisätty GPS-paikantimia muistisairaiden kotona pärjäämisen tueksi. Vuoden lopussa niitä oli käytössä yli 100 kappaletta. Paikannin on hyvä apuväline henkilöille, joiden oman elinpiirin turvallisten rajojen hallinta on alentunut, mutta joille koti on muuten paras asuinympäristö.

### 3 Palveluja uudistamalla kilpailukykyiset palvelut

#### Lisää vuorovaikutteisia sähköisiä palveluja

Sosiaali- ja terveystoimessa jatkettiin vuorovaikutteisten sähköisten palvelujen kehittämistä. Ikääntyneille helsinkiläisille ja heidän läheisilleen uuden sähköisen palvelukanavan tarjosi vuonna 2018 käynnistynyt Seniori-infon chatti. Myös sosiaalineuvonta sai oman chat-palvelunsa.

Palveluseleleistä kiinnostuneita asiakkaiden tiedonsaantia parantamaan aloitettiin automaattisesti vastaava chatbot-palvelu. Lapsiperheille matalankynnyksen tukea verkossa tarjoava Tarvitsen Apua -palvelu käynnistyi.

#### Uusi palvelu lapsiperheille -Tarvitsen apua -nappi

Lapsiperheille on tarjolla kuormittaviin tilanteisiin uudenlaista palvelua - Tarvitsen apua -nappi. Tarvitsen apua -nappi on sähköinen yhteydenottokanava ja se on lapsiperheiden käytettävissä 24/7.

Palvelu on tarkoitettu helsinkiläisille lapsiperheille, joilla on kuormittava elämäntilanne tai kasvatuspulmia. Yhteydenottoihin vastaavat sosiaalialan ammattilaiset kolmen arkipäivän kuluessa.



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

Asiakkaan ei tarvitse tietää, mistä palvelusta juuri hänen perheensä hyötyisi, vaan ammattilaiset selvittävät sen hänen puolestaan.



Osallistuimme Digital Challenge prosessiin, joka tuotti useita perheille suunnattuja digitaalisten palveluiden kehittämideoita jatkojalostukseen. Perheentuki sivusto jatkoi perheiden digitaalisten palveluiden alustana.

Asiakastietoja luotettavasti välittävä suojatuttu sähköposti otettiin sekä ammattilaisten että asiakkaiden käyttöön.

### **Kotihoitoa ja kuntoutusta etänä**

Sähköisesti toteutetun kotihoidon käyntimäärät kasvoivat vuonna 2018. Etähoitona tehtäviä kotihoitokäyntejä oli vuonna 2018 yli 20 000 käyntiä kuukaudessa. Loppuvuodesta myös kuntoutusta annettiin asiakkaan ja ammattilaisen välisellä etäyhteydellä.

Erilaisilla digitaalisilla kokeiluilla, kuten tunnistin, etälukoilla ja lääkeannosteluratkaisuilla, haettiin suuntaa tulevaisuuden sähköisille palveluille. Kokeilujen avulla Helsingille syntyy tarkempi käsitys siitä, minkälaisista digitaalisista ratkaisuista on hyötyä asiakkaille.

### **Sähköinen asiointi jatkoi kasvuaan**

Sosiaali- ja terveystoimen tavoitteena oli, että asiakkaiden sähköinen asiointi kasvaa vuonna 2018 vähintään 20 prosenttia verrattuna edelliseen vuoteen. Kasvua sähköisessä asiointissa oli vuoden aikana 29 prosenttia.

Helsingin terveydenhuollon kaikista tilastoiduista käynneistä sähköisen asiointin osuus oli noin 8 prosenttia. Helsingin osuus koko maan terveydenhuollon sähköisestä asiointista oli 59 prosenttia.

### **Terveysasemien sähköinen asiointi otti askelia eteenpäin**

Terveysasemien sähköistä asiointia kehitettiin vuonna 2018 entistä asiakaslähtoisemmäksi. Helpotimme vuoden lopusta alkaen helsinkiläisten yhteydenottoa terveys- ja hyvinvointikeskuksiin ja terveysasemille tarjoamalla heille sähköisen yhteydenoton mahdollisuuden. Internetsivuilla sähköisiä palveluja tarjotaan asiakkaille ensisijaisena yhteydenottokanavana.



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

---

Asiakkaille, joilla on terveysasemalla oma nimetty yhteishenkilö, avattiin kaksisuuntainen sähköinen yhteydenottokanava puhelinpalvelun ja paikan päällä tapahtuvan asioinnin rinnalle. Terveysasemien verkkosivuilla asiakkaille tarjottiin mahdollisuutta tehdä virtuaalinen terveystarkastus ja hyödyntää sähköistä valmennusta. Sähköistä terveystarkastusta kokeilivat ensin Puistololan ja Vuosaaren terveysasemien asiakkaat.

Ammattilaisten tueksi terveysasemille kehitettiin päätöksentekoa ja potilastietojen analysointia tukeva digitaalinen työväline, joka auttaa ammattilaisia tunnistamaan esimerkiksi potilaan ylihoidon tai hoitovajeen. Kehitystyö tehtiin terveyshyötyarviohankkeessa (Care Gap) yhdessä Sitran ja Duodecimin kanssa.

### Omaolo-oirearviot terveysasemille

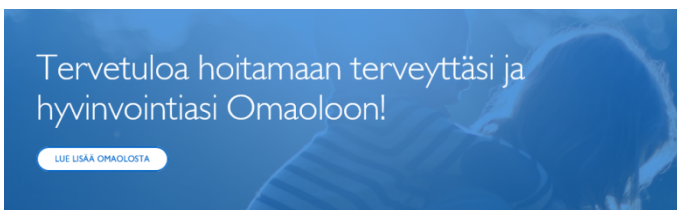
Töölön ja Vuosaaren terveysasemien asiakkaat saivat vuonna 2018 ensimmäisenä käyttöönsä valtakunnalliset Omaolo-oirearviot, jotka vuoden lopulla otettiin käyttöön jokaisella Helsingin terveysasemalla.

Omaolo-palvelussa asiakas pystyi itsenäisesti tekemään hengitystietulehduksen, virtsatietulehduksen ja alaselän kipujen tai vamman sähköisen oirearvion. Oirearvion tuloksena asiakas saa joko omahoito-ohjeita tai kehotuksen olla yhteydessä terveydenhuollon ammattilaiseen.

Omaolossa oli myös mahdollista tehdä henkilökohtaisen avun, kuljetustarpeiden ja omaishoidon palveluarvio

Vuonna 2019 Omaolon palveluvalikoimaan saadaan uusia oire- ja palveluarvioita, yhteensä 15. Omaoloa koordinoi valtakunnallisesti Sote-digi Oy.

Oirearviokyselyt pohjautuvat Kustannus Oy Duodecimin lääketieteelliseen tietokantaan eli viimeisimpään tutkittuun tietoon ja käypähoitosuosituksiin.



Vaikka lisäsimme terveysasemille uusia yhteydenoton mahdollisuuksia emme vielä päässeet asettamaamme tavoitteeseen, että asiakas pääsee lääkärin kiireettömälle vastaanotolle keskimäärin 10 vuorokaudessa. Keskimääräinen odotusaika lääkärin vastaanotolle kiireettömissä tapauksissa oli 16 vuorokautta.





13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

---

## Aktiivisesti mukana Apotin valmistelussa

Helsinki osallistui aktiivisesti Apotin kehittämiseen ja toteuttamiseen. Apotti on sosiaali- ja terveydenhuollon yhdistävä tietojärjestelmä, joka korvaa vanhat tietojärjestelmät Helsingissä vuoden 2020 syksyllä.

Apotti otetaan käyttöön vaiheittain. Apotti-asiakastietojärjestelmän käyttäjäksi siirtyi ensimmäisenä HUSin Peijaksen sairaala marraskuussa 2018. Helsingin ja HUSin lisäksi Apotissa on mukana useita Uudenmaan kuntia.



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

---

## 4 Vastuullista taloudenpitoa

### Sosiaali- ja terveystoimiala

Sosiaali- ja terveystoimialan menoihin oli vuoden 2018 talousarviossa varattu 2 060,6 miljoonaa euroa. Toteutuneet menot olivat 2 062,9 miljoonaa euroa, mikä ylitti käytettävissä olleet määrärahat 2,3 miljoonalla eurolla. Tulot ylittyivät 24,4 miljoonaa euroa budjetoidusta. Tämä johtui valtion korvausten kirjauskäytännön muutoksesta. Sosiaali- ja terveystoimialan kokonaismenot ylittyivät 0,1 prosenttia.

### Sosiaali- ja terveystoimialan palvelut

Sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen menoihin oli talousarviomuutosten jälkeen varattu 1 453,6 miljoonaa euroa. Menot olivat 1 453,4 miljoonaa euroa, mikä alitti käytettävissä olleet määrärahat noin 0,2 miljoonalla eurolla.

Sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen vuoden 2018 budjetoidut tulot olivat 164,6 miljoonaa euroa. Toteutuneet tulot olivat 183,3 miljoonaa euroa, joten ne ylittyivät 18,7 miljoonalla eurolla. Pääosa ylityksistä johtui valtion korvausten kirjauskäytännön muutoksesta.

Merkittävimmät ylitykset olivat asiakaspalvelujen ostoissa, noin 13,7 miljoonaa euroa ja muiden palvelujen ostoissa noin 7,1 miljoonaa euroa. Palkoissa syntyi toisaalta säästöä noin 24,8 miljoonaa euroa.

### Toimeentulotuki

Toimeentulotuen menoihin oli talousarviossa varattu 20,5 miljoonaa euroa. Menot olivat 16,9 miljoonaa euroa, mikä alitti käytettävissä olleet määrärahat 3,6 miljoonalla eurolla. Toimeentulotuen tulot olivat 9,4 miljoonaa euroa. Toteutuneet tulot olivat 7,8 miljoonaa euroa, joten ne alittivat budjetoidun noin 1,6 miljoonalla eurolla.

### Vastaanottokeskukset ja valtion korvaamat maahanmuuttopalvelut

Vastaanottokeskusten menot olivat 3,4 miljoonaa euroa suuremmat ja tulot 9,8 miljoonaa euroa suuremmat kuin talousarviossa. Toimintakate toteutui talousarviota parempana johtuen valtion korvausten toteutuneesta määrästä. Korvauksista osa oli aiempien vuosien toimintaan liittyviä.

### Apotti ja sote- ja maakuntauudistus

Apotin ja sote- ja maakuntauudistuksen menot olivat 1,2 miljoonaa euroa pienemmät kuin talousarviossa. Tulot olivat 2,5 miljoonaa euroa pienemmät kuin talousarviossa. Toimintakate alittui 1,3 miljoonaa euroa. Kaupunginvaltuusto myönsi 1,3 miljoonan euron määrärahan toimintakatteen alitukseen.



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

## Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin toteuma oli yhteensä 569,7 miljoonaa euroa, mikä merkitsee talousarvion ylittymistä noin 4,0 miljoonalla eurolla. HUSin talousarviokohdalle myönnettiin ylitysoikeutta. Ylitys johtui sairaanhoitopiirin Helsingille tuottamien palvelujen määrän lisääntymisestä.

Palvelujen kysynnän, määrän ja laskutuksen muutokset vastaavat väestönkasvun ja ikääntymisen aiheuttamaa palvelutarpeen kasvua. Ylitysesityksessä on huomioitu HUSin valtuuston päättämä ylijäämän palautus vuodelle 2018 (17 300 000 euroa) sekä Töölön sairaalan kiinteistön myyntivoiton palautus kaupungille (13 500 000 euroa). Ilman Töölön kiinteistön myyntivoiton palautusta, talousarviokohdan ylitys olisi ollut noin 17 500 000 euroa.

Taulukko 1: Sosiaali- ja terveystoimialan palvelukokonaisuuksien käyttömenot ja tulot 2018 (1 000 euroa, sisältää sisäiset erät)

	Menot 2018	Tulot 2018
Hallinto	170 961	140 330
Perhe- ja sosiaalipalvelut	480 490	69 719
Terveys- ja päihdepalvelut	428 401	40 701
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut	568 484	92 056
Toimialan johto ja yhteiset	37 721	67 276
HUS	569 161	

## Toimialan merkittävimmät investointi- ja vuokrakohteet

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskuksen toiminta käynnistyi helmikuussa. Vuosaaressa tehtiin toiminnallisia muutostöitä, jonka jälkeen toiminta laajeni ja perhekeskus ja terveys- ja hyvinvointikeskus toimintamallit otettiin käyttöön. Kallion perhekeskuksen muutostyöt käynnistyivät kesällä 2018. Roihuvuoren monipuolisen palvelukeskuksen julkisivujen korjaus valmistui. Laakson yhteissairaala, Keskusten terveys- ja hyvinvointikeskus sekä Haartmaninkatu 1 suun terveydenhuollon yksikkö olivat hankesuunnitteluvaiheessa. Uusien tilojen käyttöönoton myötä toimiala luopui useista pienistä, hajallaan sijaitsevista toimitiloista.

## Uusi ympäristöohjelma valmistui

Noin 300 ekotukihenkilöä edisti oman työnsä ohella ympäristövastuullista toimintaa omissa yksiköissään. Ekotukihenkilöitä tuettiin koulutuksilla ja neuvonnalla. Työ ilmastonmuutokseen vaikutuksiin sopeutumiseksi alkoi riskien tunnistamisella. Toimialan ympäristötyöryhmä valmisteli kaupungin ympäristöpolitiikan ja Hiilineutraali Helsinki 2035 -toimenpideohjelman pohjalta uuden ympäristöohjelman tavoitteinen ja toimenpiteinen vuosille 2019 - 2021.



13.3.2019 (korj.)  
2.4.2019)

## 5 Vetovoimaiset työyhteisöt ja hyvä henkilöstökokemus

### Henkilöstön määrä ja kehitys

Sosiaali- ja terveystoimialan palveluksessa oli vuoden 2018 lopussa 14 720 (14 691) päätoimista henkilöä, joista 78,45 (79,28) prosenttia oli vakinaisia.

Kaupungin vakinaisia kuukausipalkkaisia, päätoimisia työntekijöitä oli palveluksessa 11 548 (11 647) määräaikaista 3 172 (3 044) ja työllistettyjä 404 (387) henkilöä. Lisäksi vakinaisessa palveluksessa oli kahdeksan tuntipalkkaista henkilöä.

Maahanmuuttajataustaisia, äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia puhuvia henkilöitä, oli palveluksessa vuoden lopussa 1513 (1366) henkilöä eli 10,0 (9,2) prosenttia koko henkilökunnan määrästä. Ruotsinkielisiä oli 338 (347).

Vakinaisen, kuukausipalkkaisen henkilöstön lähtövaihtuvuus oli 7,05 (10,26) prosenttia. Eläkkeelle jäi vuoden 2018 aikana 209 (287) henkilöä ja palveluksesta erosi 647 (564) henkilöä ja muista syistä eronneita oli 34 (626 - laitoshuollon liikkeenluovutus HUSiin) henkilöä.

\*) sulkeissa vuoden 2017 lopun vastaavat määrät

Taulukko 2: Sosiaali- ja terveystoimialan kuukausipalkkaisen henkilöstön määrä vuosien 2018 ja 2017 lopussa (vakituksia)

Henkilöstön määrä	31.12.2018	31.12.2017
Vakinaiset	11 548	11 647
Määräaikaisten	3 172	3 044
<b>Yhteensä</b>	<b>14 720</b>	<b>14 691</b>
Työllistettyjä	404	387

Taulukko 3: Sosiaali- ja terveystoimialan vakinainen, kuukausipalkkainen henkilöstö osastoittain 31.12.2018

Palvelukokonaisuus	Vakinainen henkilöstö	Määräaikaisten henkilöstö	Työllistetyt	Palvelukokonaisuuden %-osuus toimialan vakinaisesta henkilöstöstä
Hallinto	738	101	1	6,4
Perhe- ja sosiaalipalvelut	2 801	669	169	24,3
Terveys- ja päihdepalvelut	3 156	1041	15	27,3
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut	4 853	1361	219	42,0
<b>Yhteensä</b>	<b>11 548</b>	<b>3172</b>	<b>404</b>	<b>100</b>

Taulukko 4: Vakanssit henkilöstöryhmittäin 31.12.2018



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

Vakanssien lukumäärä henkilöstöryhmittäin	31.12.2018	31.12.2017
Erikoislääkärit	296	299
Terveyskeskuslääkärit	383	372
Erikoistuvat lääkärit	92	89
Hammaslääkärit	208	208
Vaativat hoitoalan ammattitehtävät	3621	3571
Hoitoalan ammattitehtävät	4091	4038
Sosiaalityöntekijät (sisältää erityis-, johtavat- ja vastaavat sosiaalityöntekijät)	706	686
Sosiaaliohjaajat	562	545
Muut sosiaali- / terveydenhuollon ammattitehtävät	1330	1377
Peruspalveluhenkilöstö	219	230
Muu henkilöstö	1676	1733
<b>Yhteensä</b>	<b>13 184</b>	<b>13148</b>

## Työvoimavaje ja rekrytointitilanne

Vuoden 2018 aikana hakijamäärät avoimiin tehtäviin laskivat edellisvuoteen verrattuna ja samaan aikaan ilmoitettujen työpaikkojen määrä kasvoi merkittävästi. Erityisesti keväällä 2018 oli haasteita hoitoalan kesäsijaisten löytämisessä. Hakijamäärien vähentyminen oli nähtävissä vuoden aikana myös muissa ammattiryhmissä.

Työvoimapula-aloja olivat vuonna 2018 sosiaalityöntekijät, lääkärit sekä kotihoidon henkilöstö. Sosiaalityöntekijöiden saatavuus ja pysyvyys -hankkeen toimenpiteet kohdennettiin erityisesti lastensuojelun sosiaalityön rekrytointiin. Lääkäreiden osalta tarve kohdentui lukumääräisesti eniten terveysasemille. Haasteeksi muodostui myös erikoistuvien lääkäreiden saatavuus. Lääkäreiden saatavuuden edistämiseksi vahvistettiin työnantajamarkkinointia. Kotihoidon henkilöstön kanssa tunnistettiin työpajatyöskentelyssä useita osa-alueita, joilla työn houkuttelevuutta voidaan edistää. Nämä toimenpiteet on käynnistetty.

Vuoden 2018 aikana Helsingissä luovuttiin täyttölupamenettelystä. 1.3.2018 otettiin käyttöön työntarjoamismenettely turvaamaan uudelleensijoittumisprosessissa olevien työllistymistä.

Työpaikkoja julkaistiin haettavaksi sähköisessä järjestelmässä yhteensä 3 304 kappaletta. Hakemuksia näihin tehtäviin saapui kaikkiaan 27 113 kappaletta. Lehti-ilmoituksia julkaistiin 60 kappaletta. Messu- ja rekrytointitapahtumiin osallistuttiin vuoden aikana 27 kertaa.

Työllistämisvaroin vuoden 2018 aikana opiskeli 107 oppisopimusopiskelijaa sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoon (lähihoitaja) johtavassa koulutuksessa. Vuoden aikana valmistui 36 opiskelijaa, joista 28 jäi kaupungin palvelukseen. Uusia oppisopimuksia solmittiin 39 kappaletta.



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

Taulukko 5: Työvoiman kokonaisvaje henkilöstöryhmittäin marraskuussa 2018

Henkilöstöryhmät	Perhe- ja sosiaalipalvelut %	Terveys- ja päihdepalvelut %	Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut %
Lääkärit	0	12,97	21,80
Hammaslääkärit		4,46	
Vaativat hoitoalan ammattitehtävät	2,38	4,72	5,40
Hoitoalan ammattitehtävät	7,83	2,75	9,06
Sosiaalityöntekijät (sisältää erityis-, johtavat- ja vastaavat sosiaalityöntekijät)	11,89	10,11	4,48
Sosiaaliohjaajat	6,59	4,71	6,00
Muut sosiaali- /terveydenhuollon ammattitehtävät	10,87	2,91	6,90

## Kunta10 -tulokset - lähiesimiestyö johtamisen vahvuutena

Vuoden 2018 Kunta10-tutkimuksen tuloksien mukaan työyhteisön toimintaan ja johtamisen laatuun liittyvät tulokset ovat parantuneet. Työhyvinvoinnin kehityssuunta on ollut hyvää työn hallinnan, työn imun ja sosiaalisen pääoman osalta. Johtamisen vahvuutena on muun muassa lähiesimiestyöskentely. Muutokset koetaan myönteisemmin ja samoin hieman on lisääntynyt kokemus siitä, että muutoksiin pystytään vaikuttamaan.

Työ kuitenkin kuormittaa ja koettu stressi on noususuunnassa. Toimialallamme, kuten kuntasektorilla yleensä, on asiakasväkivalta lisääntynyt. Kokemus työpaikkakiusaamisesta on hieman noussut.

## Osaamisen kehittäminen ja koulutuspäivät

Osaamisen kehittämisessä panostettiin erityisesti asiakaskokemuksen parantamiseen, johtamiseen, palvelujen uudistamisen tukeen sekä ammatillisten taitojen ajantasaisuuteen.

Esimiesten osaamista lisättiin asiakaskokemuksen johtamisessa ja työntekijöille tarjottiin välineitä onnistuneiden vuorovaikutustilanteiden luomiseen. Henkilöstön kaksikielisyyttä tuettiin ruotsin kielen opetuksella. Kaupunkitasoisen yhdenvertaisuussuunnitelman tavoitteiden toteutumista edistettiin sukupuolen ja seksuaalisuuden moninaisuutta sekä romanien yhdenvertaisuutta käsittelevillä koulutuksilla. Lisäksi järjestettiin eri kulttuureja käsittelevää koulutusta ja vahvistettiin näin monikulttuurisen asiakastyön osaamista.

Sosiaali- ja terveystoimialan johtamismallin mukaista esimiestyön kehittämistä jatkettiin. Johtamismallin eri osa-alueet olivat vuoden 2018 aikana teemoina erilaisissa seminaareissa ja



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

kehittämispäivissä sekä valmennuskokonaisuuksissa ja koulutuspäivissä. Johtamisvalmennukset kilpailutettiin valmentavan esimiestyön ja työkykyjohtamisen osalta. Maakunta-uudistukseen valmistautumista tuettiin järjestämällä esimiehille ja yhteistoimintavastaaville valmisteluun ja muihin ajankohtaisiin aiheisiin liittyviä keskustelutilaisuuksia.

Palvelujen uudistamista tuettiin erilaisin työpajoin ja infotilaisuuksin. Erityistä huomiota kiinnitettiin yhteisen työn vahvistamiseen.

Osaamisen kehittämistä vietiin entistä aktiivisemmin verkkoon järjestämällä aiempaa enemmän erilaisia verkkokoulutuksia ja webinaareja. Uusien sähköisten kanavien käytön edistämistä tuettiin valmennuksilla ja myös koulutuksellisia pelillisyysskokeiluja lisättiin.

EU:n vuonna 2018 voimaan astuneen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukanaan tuomia uusia vaatimuksia tuettiin lähiopetustilaisuuksilla, videokoulutuksilla ja kirjallisella materiaalilla.

Taulukko 6: Koulutuskerrat ja koulutuksessa käyneiden lukumäärä vuonna 2018 ja 2017

<b>Sosiaali- ja terveystoimiala /Koulutusmäärät</b>	<b>2018</b>		<b>2017</b>	
<b>Henkilöstöryhmät</b>	<b>Koulutuskerrat</b>	<b>Koulutuksessa käyneiden lukumäärät</b>	<b>Koulutuskerrat</b>	<b>Koulutuksessa käyneiden lukumäärät</b>
Erikoislääkärit	2205	289	1717	313
Terveyskeskuslääkärit	1705	428	1631	426
Erikoistuvat lääkärit	213	84	195	79
Hammaslääkärit	1945	232	974	215
Vaativat hoitoalan ammattitehtävät	23077	4046	15770	3575
Hoitoalan ammattitehtävät	14310	4016	7953	2963
Sosiaalityöntekijät (sisältää erityis-, johtavat- ja vastaavat sosiaalityöntekijät)	3163	670	3512	656
Sosiaali-ohjaajat	3218	617	3068	573
Muut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitehtävät	5074	1353	3685	1066
Peruspalveluhenkilöstö	487	190	590	335
Muu henkilöstö	10461	1807	6728	1654
<b>Yhteensä</b>	<b>65 858</b>	<b>13 732</b>	<b>45 823</b>	<b>11 855</b>

## Kertapalkkiot ja tulospalkkiot

Kertapalkkioita maksettiin työntekijöille vuoden 2018 aikana noin 940 000 euroa. Palkkioina myönnettyjä vapaapäiviä pidettiin 165 kappaletta. Vuoden 2018 osalta tulospalkkiota maksettiin henkilöstölle yhteensä 8,5 miljoonaa euroa.



13.3.2019 (korj.)  
2.4.2019)

---





13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

## 6 Helsinkiläisille tuotetut sosiaali- ja terveyspalvelut

<b>Lapsiperheiden palvelut</b>	<b>2 016</b>	<b>2 017</b>	<b>2 018</b>
Lapsiperheiden kotipalvelun asiakaskotitaloudet	1 347	1 827	1 921
Lastensuojelun kaikki vireilletulot	16 656	17 815	18 165
Lastensuojeluilmoitukset	15 669	16 311	16 610
Lastensuojelun asiakaslapset	7 547	7 387	6 915
Sijoitetut lapset	2 085	2 114	2 088
Huostaanotetut ja kiireellisesti sijoitetut lapset (THL)	1 755	1 775	1 759
Kiireellisesti sijoitetut lapset (vuoden aikana alkaneet)	495	503	449
Kiireelliset sijoituskerrat (vuoden aikana alkaneet)	579	596	520
Kasvatus- ja perheneuvonnan asiakkaat	3 296	3 512	2 946
Terapeuttisen vauvaperhetyön asiakkaat	434	472	499
Pariterapian asiakkaat	1 235	1 346	1 363
Adoptioneuvonnan asiakkaat	630	703	676
<b>Vammaispalvelut</b>			
Kehitysvammaisten palvelujen asiakkaita	2 043	2 057	2 167
Kehitysvammahuollon asumispalvelujen asiakkaita	1 176	1 270	1 328
Kehitysvammahuollon laitospalvelujen asiakkaita	192	155	120
Kehitysvammahuollon piirissä omaishoidon tukea saaneet	660	692	730
Vammaispalvelun asiakkaita	12 012	12 119	12 128
Vammaisten asumispalvelupaikkoja	388	402	411
Vammaisten asumispalvelujen asiakkaita	408	417	430
Vammaisten palvelujen omaishoidon tukea saaneet	1 141	1 154	1 171
Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelujen asiakkaita	11 059	11 085	11 092
Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalvelujen asiakkaita	4 117	3 745	3 317
<b>Toimeentulotuen palvelut</b>			
Toimeentulotukea saaneita henkilöitä	75 293	49 622	35 918
Toimeentulotukea saaneita kotitalouksia	51 895	32 435	21 573
Täydentävää ja/tai ehkäisevää toimeentulotukea saaneita henkilöitä	40 514	33 343	32 818
Täydentävää ja/tai ehkäisevää toimeentulotukea saaneita kotitalouksia	24 803	20 040	19 415



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

	2016	2017	2018
<b>Päihdehuollon palvelut</b>			
Polikliinisen päihdehuollon asiakkaita	5 654	6 048	6 053
• joista nuorisosiemien asiakkaita	1 043	1 256	1 377
Päihdehuollon laitosten asiakkaita (oma + osto)	996	974	677
Päihdehuollon asumispalvelupaikkoja	204	199	185
Päihdehuollon asumispalvelujen asiakkaita	403	400	401
Korvaushoidon asiakkaita (asiakas kertaalleen oma + osto)	922	939	952
Korvaushoitokäynnit	132 056	134 402	126 886
<b>Vanhusten palvelut</b>			
Vanhusten palveluasuntopaikkoja (omat *)	1 546	1 572	1 565
Vanhusten palveluasuntopaikkoja (ostopalvelu *)	1 056	1 246	1 226
Vanhusten palveluasuntoja yhteensä *)	2 602	2 818	2 791
Palveluasuntoon vuoden aikana sijoitetut *)	762	753	779
Palveluasumisvuorokausia *)	1 112 942	1 132 123	1 138 513
Laitospalvelun paikat (omat *)	882	830	818
Laitospalvelun paikat (osto *)	651	526	506
Laitoshoitoon vuoden aikana sijoitetut *)	368	353	257
Laitoshoidon hoitopäiviä *)	516 811	472 890	446 830
Vanhuspalvelun päivätoiminnan asiakkaita	2 458	2 463	2 615
Päivätoiminnan käyntikertoja	88 185	90 130	87 675
Vanhuspalvelun palvelukeskusten asiakkaita	14 591	15 334	14 366
Palvelukeskusten asiakaskäyntikertoja	1 015 803	1 026 388	1 047 690
Omaishoidon tuen asiakkaat (65 v +)	2 168	2 038	2 077
Omaishoidon hoitovuorokausia (65 v +)	623 144	620 297	606 204
<b>Muut palvelut</b>	2 016	2 017	2 018
Asumispalvelupaikkoja (oma +osto)	3 960	3 981	3 919
Alle 65-vuotiaiden palveluasumisen paikkoja	416	360	362
Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelupaikkoja	1 722	1 987	2 060
Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneet	1 772	1 780	1 775

\*) sisältää sekä lyhyt- että pitkäaikaisen hoidon



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

## Terveyspalvelut

Perusterveydenhuolto	2 016	2 017	2 018
<b>Avosairaanhoito</b> (käynnit ja hoitoasiointit)			
Käynnit lääkärin vastaanotolla	499 632	474 953	466 223
Lääkärin hoitopuhelut ja muut hoitoasiointit	275 348	296 744	299 402
Käynnit hoitajan vastaanotolla	437 356	424 640	427 538
Hoitajan hoitopuhelut ja muut hoitoasiointit	341 116	417 031	477 876
<b>Terveyskeskuspäivystys</b> (käynnit ja hoitoasiointit)			
Aikuisten terveyskeskuspäivystys	119 669	119 011	118 891
Lasten terveyskeskuspäivystys	21 707	20 675	20 867
<b>Kotihoito</b> (käynnit ja hoitoasiointit)			
Kotihoito (oma toiminta, 2016 ja 2017 sisältää myös etähoidon käynnit)	2 874 931	3 199 027	3 189 546
Kotihoito (ostopalvelut) (ei sisällä 2017 ja 2018 kaikkia ostopalvelukäyntejä)	76 754	51 865	39 070
<b>Suun terveydenhuolto</b> (käynnit ja hoitoasiointit)			
Hammashoitokäynnit (oma toiminta)	469 091	444 586	429 319
Hammashoitokäynnit (ostopalvelut) (sisältää 2018 palvelusetelikäynnit 20 400 ja HYKS suusairauksien opetus- ja hoitoyksikön käynnit 13 472)	71 954	73 154	99 760
<b>Muu avohoito</b> (käynnit ja hoitoasiointit)			
Kouluterveydenhuolto	140 669	144 872	151 932
Opiskeluterveydenhuolto	63 565	62 986	68 520
Terveysneuvonta	334 078	343 522	345 736
Kotisairaala (vuoteen 2018 asti tilastoitu laitoshoitoon)		Ks. laitushoito	49 386
Päihdetyö (HIV-positiivisten palvelukeskus aloitti toiminnan tammikuussa 2018)	2 009	2 443	13 151
<b>Terapiapalvelut ja terveyssoseaalityö</b> (käynnit)			
Terapiapalvelut	263 143	255 915	233 295
Terveyssoseaalityö	11 517	11 117	11 293
<b>Laitushoito</b> (hoitopäivät)			
Akuuttihoito	229 579	222 253	223 789
Kotisairaala (vuodesta 2018 alkaen tilastoitu avohoitoon)	29 200	26 711	Ks. muu avohoito
Akuuttihoidon ostopalvelut	22 542	22 527	30 325



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

Päihdehuollon vuodeosastohoito (Auroran vieroitusosasto siirtyi sosiaalihuollosta terveydenhuollon toiminnaksi)	5 363	5 473	9 062
<b>Somaattinen erikoissairaanhoito</b>			
<b>Avohoito</b> (käynnit ja hoitoasioinnit)	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Somaattinen erikoissairaanhoito (käynnit ja hoitoasioinnit)			
Sisätautipäivystys	46 110	45 542	48 908
Sisätautien poliklinikat	49 724	51 560	51 418
Muut erikoisalojen poliklinikat (neurologian pkl 1.1.2018 HUSiin)	29 827	29 438	22 063
<b>Laitoshoito</b> (hoitopäivät)			
Päivystyksen osastohoito (sisätaudit)	61 436	59 972	62 227
Kuntoutuksen osastohoito (neurologia) (siirtyi 1.1.2018 HUSiin)	18 189	16 300	0
<b>Psykiatrinen erikoissairaanhoito</b>			
<b>Avohoito</b> (käynnit ja hoitoasioinnit)			
Psykiatrian poliklinikat	160 986	171 832	174 528
Psykiatrian poliklinikoiden hoitopuhelut	63 014	66 558	75 689
Psykiatrian päivystyspoliklinikka	9 241	9 662	10 152
Päiväsairaala	9 632	5 547	5 857
<b>Avohoito</b> (avohoitopäivät)			
Psykiatrian asumiskuntoutus	64 161	36 927	35 411
Psykiatrian perhehoito	12 068	10 408	8 183
Psykiatrian vuodeosastohoito	48 896	53 730	53 086
Kuntoutuspsykiatrian vuodeosastohoito	22 016	19 806	20 053
<b>Päätyneet somaattiset hoitajakset ilman jonojaksoja</b>	<b>33 259</b>	<b>33 706</b>	<b>28 960</b>
Perusterveydenhuolto	18 621	18 768	14 031
Päivystyksen osastohoito (sisätaudit)	14 177	14 503	14 929
Kuntoutuksen osastohoito (neurologia) (siirtyi 1.1.2018 HUSiin)	461	435	0
<b>HUS -kuntayhtymä</b>			
DRG -tuotteet	235 456	244 824	249 293
Käynnit	535 935	563 715	578 330



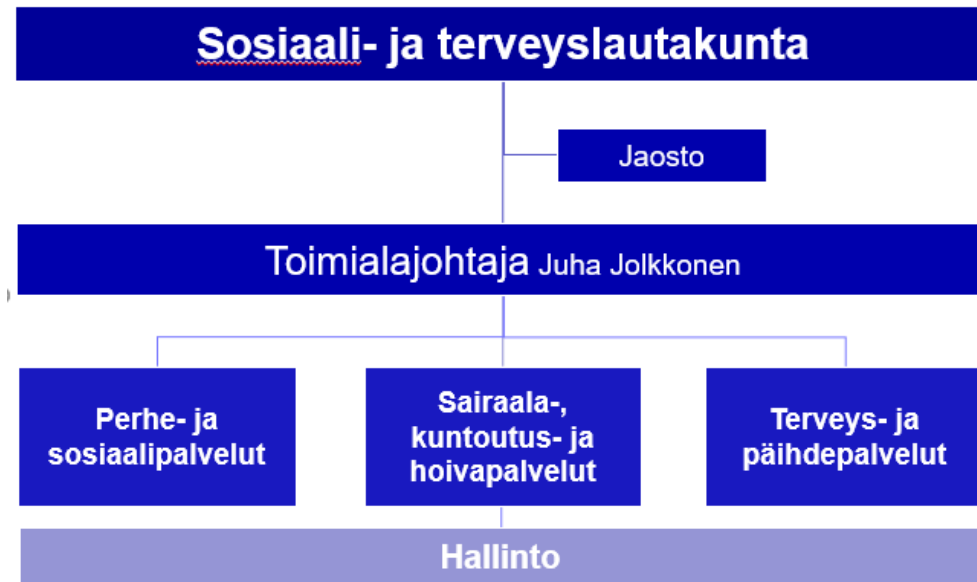
13.3.2019 (korj.)  
2.4.2019)

## 7 Keitä me olemme?

Tehtävämme on tuottaa ja järjestää sosiaali- ja terveystoimintaa helsinkiläisille. Luomme helsinkiläisille edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiselle ja parantamiselle. Edistämme heidän omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta sekä pyrimme ehkäisemään ja vähentämään sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.

Haluamme olla Suomen johtava sosiaali- ja terveydenhuollon toimija ja uudistaja ja tarjota helsinkiläisille vaikuttavia ja kustannustehokkaita sosiaali- ja terveystoimintaa.

Kuva 1: Sosiaali- ja terveystoimen organisaatio



**Perhe- ja sosiaalipalvelut** huolehtivat lapsiperheille tarkoitetuista sosiaali- ja terveystoimintaa, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten terveysneuvonnasta.

Palvelukokonaisuus tarjoaa myös vammais- ja aikuissosiaalityön palveluja, huolehtii talous- ja velkaneuvonnasta, työllistymisen tuesta, kuntouttavasta työtoiminnasta sekä maahanmuuttajapalveluista.

**Terveys- ja päihdepalvelut** huolehtivat perusterveydenhuollon avosairaanhoidosta ja aikuisten terveysneuvonnasta terveysasemilla, sisätautien poliklinikkatoiminnasta, päivystyksestä ja suun terveydenhuollosta.

Palvelukokonaisuus tarjoaa myös aikuisille mielenterveys- ja päihdepalveluja sekä psykiatrisia erikoissairaanhoidon palveluja.



13.3.2019 (korj.  
2.4.2019)

---

**Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut** huolehtivat kotihoidosta, iäkkäiden sosiaali- ja lähityöstä sekä omaishoidon tuesta, palvelukeskustoiminnasta, iäkkäiden päivätoiminnasta ja lyhytaikaishoidosta sekä iäkkäiden ja monisairaiden tehostetusta palveluasumisesta ja laitoshoidosta.

Palvelukokonaisuus huolehtii myös lyhytaikaisesta ja kuntouttavasta sairaalahoidosta, geriatrian ja fysio-, toiminta- ja puheterapiapalveluista ja veteraanikuntoutuksesta.

**Hallinto** tuottaa toimialan tarvitsemat hallinto- ja tukipalvelut. Hallinto tarjoaa myös talous- ja suunnittelupalveluja, henkilöstö- ja kehittämispalveluja, hallintopalveluja sekä tietohallinto-, hankinta-, viestintä- ja tukipalveluja toimialan palvelukokonaisuuksille.

### **Toimintaa ohjaa sosiaali- ja terveyslautakunta**

Toimialan tärkeimmistä päätöksistä vastaa sosiaali- ja terveyslautakunta, jolla on yksi jaosto.

Lautakunnassa on 13 jäsentä. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Lautakunnan jäsenistä vähintään yksi ja hänen varajäsenensä ovat ruotsinkielisestä kieliryhmästä.

Lautakunnan puheenjohtaja on sosiaali- ja terveystoimen apulaispormestari.

### **Sosiaali- ja terveyslautakunta 2018**

#### **Jäsenet**

Sanna Vesikansa, puheenjohtaja Vihr.  
Karita Toijonen, varapuheenjohtaja SDP  
Tapio Bergholm, SDP  
Seija Muurinen, Kok.  
Sami Heistaro, Kok.  
Daniel Sazonov, Kok., 13.6. alkaen Matias Pajula  
Kati Juva, Vihr.  
Tuomas Tuure, Vihr.  
Saku Etholén, Vas.  
Mari Rantanen, PS  
Cecilia Ehrnrooth, RKP  
Katju Aro, FP  
Leo Bergman, Lib.

#### **Varajäsenet**

Meri Haahtela  
Esa Lehtopuro  
Sanna-Mari Oranen  
Markus Kalliola, 12.9. alkaen Abib Mukhtar  
Mariitta Hyvärinen  
Pia Hytönen  
Hannu Tuominen  
Laura Nordström  
Sandra Hagman  
Ilkka Hirsimäki, 11.4. alkaen Sakari Männikkö  
Johan Lund  
Heidi Ahola  
Ahto Apajalahti, Pir.