



§ 23

Sosiaali- ja terveyslautakunnan selvitys kaupunginhallitukselle vuoden 2020 toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista

HEL 2020-014282 T 02 02 01

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti antaa toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista kaupunginhallitukselle seuraavan selvityksen:

Sosiaali- ja terveystoimella oli neljä kaupunkistrategiaan pohjautuvaa sitovaa toiminnallista tavoitetta, joissa kaikissa oli useampia mittareita. Sitovan toiminnallisen tavoitteen katsotaan toteutuvan vain, jos tavoitteen kaikki mittarit toteutuivat.

Sosiaali- ja terveystoimen sitovista toiminnallisista tavoitteista jäivät toteutumatta seuraavat tavoitteet ja niiden mittarit:

1. Parannamme asiakaskokemusta ja asiakastyytyväisyyttä.

- mittari: Asiakaskokemus paranee terveysasemilla ja psykiatria- ja päihdepalveluissa vuoteen 2019 verrattuna.

2. Palvelumme ovat lähellä kaupunkilaisia ja helposti saavutettavissa.

- mittari: Asiakas pääsee lääkärin kiireettömälle vastaanotolle keskimäärin 10 vuorokauden sisällä (T3 ≤ 10 vrk eli kolmas vapaa ajanvaraus aika kalenteripäivissä, odotusaikojen mediaani).

- mittari: T3 on vuoden lopussa alle 20 vuorokautta kaikilla terveysasemilla.

- Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arviointien määrä kasvaa 10 prosenttia suhteessa asiakasmäärään vuoteen 2019 verrattuna.

Sitova toiminnallinen tavoite ”edistämme helsinkiläisten hyvinvointia ja terveyttä ja ehkäisemme syrjäytymistä” ja ”toimintamme on taloudellisesti kestävä ja tuottava” toteutuivat kaikkien mittareiden osalta.

Kaikki sitovat toiminnalliset tavoitteet ja niiden mittarit ovat tämän asian liitteenä 1.

Parannamme asiakaskokemusta ja asiakastyytyväisyyttä



Covid-19-pandemian vuoksi asiakaspalautelaitteet poistettiin käytöstä 16.3.2020 lukien, eikä vertailutietoa edelliseen vuoteen saada kokovuo-
tisesti. Alkuvuoden 2020 aikana (1.1.–29.2.2020) asiakaskokemus pa-
rani sekä terveysasemilla että psykiatria- ja päihdepalveluissa.

Palvelumme ovat lähellä helsinkiläisiä ja saavutettavissa:

Terveysasemien kiireettömän hoidon osalta mittarina oli, että asiakas
pääsee lääkärin kiireettömälle vastaanottoajalle keskimäärin 10 vuoro-
kauden sisällä (kolmas vapaa aika kalenteripäivissä, T3 alle 10 vuoro-
kautta). Tavoite ei toteutunut ja keskimääräinen T3 aika oli 27 vuoro-
kautta. Myöskään mittari, että T3 on kaikilla terveysasemilla vuoden lo-
pussa alle 20 vuorokautta kaikilla terveysasemilla ei toteutunut. T3 aika
oli alle 20 vuorokautta seitsemällä terveysasemalla.

Terveyskeskuslääkäreiden viroista 71,38 prosenttia oli täytetty vakinai-
sella viranhaltijalla, ja kokonaan hoitamattomia virkoja oli 11,18 pro-
senttia joulukuussa. Palveluja tarjotaan terveysasemilta enenevässä
määrin muuten kuin lääkärivastaanottojen muodossa. Terveysasemat
ovat lisänneet sähköisten palvelujen mahdollisuutta kaikissa asiakas-
kontakteissa: sähköisen yhteydenoton kahdensuuntainen viestintä poti-
lastietojärjestelmässä, chat, chatbot, etälääkäritoiminta sekä Omaolo-
palvelun laajentuminen. Edellä mainitut sähköiset palvelut vapauttavat
lääkärin aikaa potilastapaamisiin. Monialaiseen työhön panostetaan
hyödyntämällä eri ammattiryhmien osaaminen järkevällä työnjaolla
muun muassa hoitajien reseptinkirjoitusoikeuden laajentamisella ja tu-
kipalvelujen kuntoon saattamisella.

Covid-19-pandemian vuoksi terveysasemien kiireetöntä hoitoa joudut-
tiin supistamaan kevään 2020 jälkeen ja henkilöstöresursseja on osin
siirretty Covid-19-pandemian testaukseen ja jäljitykseen.

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi 1.12.2020 terveysasemapalve-
lujen kilpailutuksen periaatteet sekä kahden terveysasemapalvelujen
hankinnan. Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi 19.1.2021 lääkärei-
den rekrytointipalvelun hankinnan. Hankinnan kohteena on erikoislää-
käreiden, lääkäreiden, lääketieteen kandidaattien ja lääketieteen opis-
kelijoiden rekrytointipalvelu. Rekrytointipalvelun piiriin sisältyy terveys-
asematoiminnasta 24 yksikköä.

Lääkärirekrytoinnin tehostamiseksi on hankittu rekrytointiapua ulkoisel-
ta palveluntuottajalta ja käynnistetty yhdessä henkilöstöpalvelujen
kanssa hanke, jossa yhtenäistetään rekrytointiprosessit, monipuoliste-
taan markkinointia ja lisätään Helsingin houkuttelevuutta työpaikkana.
Lisäksi palveluseteleiden käyttöä on monipuolistettu palveluiden saata-
vuuden parantamiseksi.



Terveysasemat ja sisätautipoliklinikka -palvelun johtamista on uudistettu, jotta mahdollistetaan aikaisempaa vahvempi suunnittelu- ja johtamistyö alueellisissa monialaisissa palveluissa. Tämän lisäksi terveystieteiden johtamista kehitetään vahvistamalla johdon osaamista ja vakiinnuttamalla Lean-menetelmien käyttö toiminnassa. Sosiaali- ja terveyslautakunta katsoo, että sote-ammattilaisten rekrytoinnin ja pysyvyyden edistämiseksi tulee kiinnittää erityistä huomiota työolojen laatuun, hoitosuhteiden jatkuvuuteen, täydennyskoulutuksen riittävyyteen, hyvään johtamiseen, nuorten ammattilaisten tukeen, työnjaon mielekkyyteen ja oman työn hallinnan tunteen parantamiseen.

Aikuissosiaalityössä vuonna 2019 60,48 prosentilla pitkäaikaisasiakkaista oli palvelutarpeenarvio. Vuonna 2020 aikuissosiaalityön sitovana tavoitteena oli pitkäaikaisasiakkaiden palvelutarpeenarvioiden määrän kasvu 10 prosenttia suhteessa edellisvuoteen ja tavoiteltava luku oli 66,52 prosenttia. Pitkäaikaisasiakkaiden palvelutarpeenarvioiden määrä kasvoi kuitenkin vain 7,4 prosenttia ja palvelutarpeenarvioiden osuus jäi näin ollen 64,98 prosenttiin. Palvelutarpeenarviot laaditaan pääsääntöisesti asiakaskäyntien yhteydessä. Käyntiasiakkaiden määrä väheni kuitenkin vuonna 2020 Covid-19-pandemiasta johtuen 17,8 prosenttia verrattuna vuoteen 2019, mikä vaikutti laskevasti myös pitkäaikaisasiakkaille tehtyjen palvelutarpeenarvioiden määrään. Vuoden 2020 aikana tehtyjen seurantojen perusteella voidaan todeta, että tavoite olisi toteutunut normaaleissa olosuhteissa.

Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen sote-toimialalla edellyttää jatkossa työvoimapulan voittamista. Helsingin kaupungin sote-toimiala kärsii lastensuojelussa, vanhusten ja vammaisten hoivassa, terveyskeskuksissa, sairaaloissa ja kouluterveydenhoidossa jatkuvasta henkilöstöpulasta. Työvoimapulan voittamiseksi Helsingin tulee päättäväisemmin ajaa terveydenhoidon ja sosiaalialan koulutusmäärien reilua lisäämistä. Tilannetta on pahentanut vielä se, etteivät monien sote-alan ammattien palkat ole riittävän kilpailukykyisiä. Terveydenhoito- ja hoiva-alojen julkisten palvelujen kriisiytyminen on useissa maissa johtunut nimenomaan henkilöstöpulasta. Siksi se tulee määrätietoisemmin torjua Helsingissä.

Käsittely

Asiassa tehtiin seuraavat vastaehdotukset:

Vastaehdotus 1:

Jäsen Tapio Bergholm: Selvityksen viimeisen kappaleen jälkeen lisätä:

"Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen sote-toimialalla edellyttää jatkossa työvoimapulan voittamista. Helsingin kaupungin sote-toimiala



kärsii lastensuojelussa, vanhusten ja vammaisten hoivassa, terveyskeskuksissa, sairaaloissa ja kouluterveydenhoidossa jatkuvasta henkilöstöpulasta. Työvoimapulan voittamiseksi Helsingin tulee päättäväisemmin ajaa terveydenhoidon ja sosiaalialan koulutusmäärien reilua lisäämistä. Tilannetta on pahentanut vielä se, etteivät monien sote-alan ammattien palkat ole riittävän kilpailukykyisiä. Terveydenhoito- ja hoiva-alojen julkisten palvelujen kriisiytyminen on useissa maissa johtunut nimenomaan henkilöstöpulasta. Siksi se tulee määrätietoisemmin torjua Helsingissä."

Kannattaja: jäsen Leo Bergman

Vastaehdotus 2:

Jäsen Sami Heistaro: Lisätään selvityksen kolmanneksi viimeisen kappaleen loppuun: "Lisäksi palveluseleiden käyttöä on monipuolistettu palveluiden saatavuuden parantamiseksi."

Kannattaja: jäsen Leo Bergman

Vastaehdotus 3:

Jäsen Sami Heistaro: Lisätään selvityksen toiseksi viimeisen kappaleen loppuun:

"Sosiaali- ja terveyslautakunta katsoo, että sote-ammattilaisten rekrytointiin ja pysyvyyden edistämiseksi tulee kiinnittää erityistä huomiota työolojen laatuun, hoitosuhteiden jatkuvuuteen, täydennyskoulutuksen riittävyyteen, hyvään johtamiseen, nuorten ammattilaisten tukeen, työn ja mielekkyyteen ja oman työn hallinnan tunteen parantamiseen."

Kannattaja: jäsen Leo Bergman

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi yksimielisesti ilman äänestystä jäsen Sami Heistaron vastaehdotuksen.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös syntyi seuraavien äänestysten tuloksena:

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Vastaehdotus 1 (jäsen Tapio Bergholm)

Jaa-äännet: 2

Maritta Hyvärinen, Alekski Niskanen

Ei-äännet: 9

Katju Aro, Tapio Bergholm, Leo Bergman, Cecilia Ehrnrooth, Kati Juva, Touko Niinimäki, Reko Ravela, Karita Toijonen, Sanna Vesikansa



02.02.2021

Asia/3

Tyhjä: 2
Sami Heistaro, Seija Muurinen

Poissa: 0

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Tapio Bergholmin vastaehdotuksen äänin 9 - 2 (tyhjää 2).

2 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan
EI-ehdotus: Vastaehdotus 2 (jäsen Sami Heistaro)

Jaa-äännet: 1
Reko Ravela

Ei-äännet: 9
Leo Bergman, Cecilia Ehrnrooth, Sami Heistaro, Maritta Hyvärinen, Kati Juva, Seija Muurinen, Touko Niinimäki, Alekski Niskanen, Sanna Vesikansa

Tyhjä: 3
Katju Aro, Tapio Bergholm, Karita Toijonen

Poissa: 0

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Sami Heistaron vastaehdotuksen äänin 9 - 1 (tyhjää 3).

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti asiasta hyväksytyjen vastaehdotusten osalta esittelijän ehdotuksesta poiketen.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Maria Kahila, suunnittelupäällikkö, puhelin: 310 43087
maria.kahila(a)hel.fi

Liitteet

1 Sitovat toiminnalliset tavoitteet

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus



Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää antaa toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista kaupunginhallitukselle seuraavan selvityksen:

Sosiaali- ja terveystoimella oli neljä kaupunkistrategiaan pohjautuvaa sitovaa toiminnallista tavoitetta, joissa kaikissa oli useampia mittareita. Sitovan toiminnallisen tavoitteen katsotaan toteutuvan vain, jos tavoitteen kaikki mittarit toteutuivat.

Sosiaali- ja terveystoimen sitovista toiminnallisista tavoitteista jäivät toteutumatta seuraavat tavoitteet ja niiden mittarit:

1. Parannamme asiakaskokemusta ja asiakastyytyvääisyyttä.

- mittari: Asiakaskokemus paranee terveysasemilla ja psykiatria- ja päihdepalveluissa vuoteen 2019 verrattuna.

2. Palvelumme ovat lähellä kaupunkilaisia ja helposti saavutettavissa.

- mittari: Asiakas pääsee lääkärin kiireettömälle vastaanotolle keskimäärin 10 vuorokauden sisällä (T3 ≤ 10 vrk eli kolmas vapaa ajanvaurausaika kalenteripäivissä, odotusaikojen mediaani).

- mittari: T3 on vuoden lopussa alle 20 vuorokautta kaikilla terveysasemilla.

- Aikuissosiaalityön palvelutarpeen arviointien määrä kasvaa 10 prosenttia suhteessa asiakasmäärään vuoteen 2019 verrattuna.

Sitova toiminnallinen tavoite ”edistämme helsinkiläisten hyvinvointia ja terveyttä ja ehkäisemme syrjäytymistä” ja ”toimintamme on taloudellisesti kestävä ja tuottava” toteutuivat kaikkien mittareiden osalta.

Kaikki sitovat toiminnalliset tavoitteet ja niiden mittarit ovat tämän asian liitteenä 1.

Parannamme asiakaskokemusta ja asiakastyytyvääisyyttä

Covid-19-pandemian vuoksi asiakaspalautelaitteet poistettiin käytöstä 16.3.2020 lukien, eikä vertailutietoa edelliseen vuoteen saada kokovuo-
tisesti. Alkuvuoden 2020 aikana (1.1.–29.2.2020) asiakaskokemus pa-
rani sekä terveysasemilla että psykiatria- ja päihdepalveluissa.

Palvelumme ovat lähellä helsinkiläisiä ja saavutettavissa:

Terveysasemien kiirettömän hoidon osalta mittarina oli, että asiakas pääsee lääkärin kiireettömälle vastaanottoajalle keskimäärin 10 vuoro-
kauden sisällä (kolmas vapaa aika kalenteripäivissä, T3 alle 10 vuoro-
kautta). Tavoite ei toteutunut ja keskimääräinen T3 aika oli 27 vuoro-



kautta. Myöskään mittari, että T3 on kaikilla terveysasemilla vuoden loppussa alle 20 vuorokautta kaikilla terveysasemilla ei toteutunut. T3 aika oli alle 20 vuorokautta seitsemällä terveysasemalla.

Terveyskeskuslääkäreiden viroista 71,38 prosenttia oli täytetty vakinaisella viranhaltijalla, ja kokonaan hoitamattomia virkoja oli 11,18 prosenttia joulukuussa. Palveluja tarjotaan terveysasemilta enenevässä määrin muuten kuin lääkärivastaanottojen muodossa. Terveysasemat ovat lisänneet sähköisten palvelujen mahdollisuutta kaikissa asiakas-kontakteissa: sähköisen yhteydenoton kahdensuuntainen viestintä potilastietojärjestelmässä, chat, chatbot, etälääkäritoiminta sekä Omaolo-palvelun laajentuminen. Edellä mainitut sähköiset palvelut vapauttavat lääkäreiden aikaa potilastapaamisiin. Monialaiseen työhön panostetaan hyödyntämällä eri ammattiryhmien osaaminen järkevällä työnjaolla muun muassa hoitajien reseptinkirjoitusoikeuden laajentamisella ja tukipalvelujen kuntoon saattamisella.

Covid-19-pandemian vuoksi terveysasemien kiireetöntä hoitoa jouduttiin supistamaan kevään 2020 jälkeen ja henkilöstöresursseja on osin siirretty Covid-19-pandemian testaukseen ja jäljitykseen.

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi 1.12.2020 terveysasemapalvelujen kilpailutuksen periaatteet sekä kahden terveysasemapalvelujen hankinnan. Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi 19.1.2021 lääkäreiden rekryointipalvelun hankinnan. Hankinnan kohteena on erikoislääkäreiden, lääkäreiden, lääketieteen kandidaattien ja lääketieteen opiskelijoiden rekryointipalvelu. Rekryointipalvelun piiriin sisältyy terveysasematoiminnasta 24 yksikköä.

Lääkäreirekryoinnin tehostamiseksi on hankittu rekryointiapua ulkoiselta palveluntuottajalta ja käynnistetty yhdessä henkilöstöpalvelujen kanssa hanke, jossa yhtenäistetään rekryointiprosessit, monipuolistetaan markkinointia ja lisätään Helsingin houkuttelevuutta työpaikkana.

Terveysasemat ja sisätautipoliklinikka -palvelun johtamista on uudistettu, jotta mahdollistetaan aikaisempaa vahvempi suunnittelu- ja johtamistyö alueellisissa monialaisissa palveluissa. Tämän lisäksi terveysasemien johtamista kehitetään vahvistamalla johdon osaamista ja vaikiinnuttamalla Lean-menetelmien käyttö toiminnassa.

Aikuissosiaalityössä vuonna 2019 60,48 prosentilla pitkäaikaisasiakkaista oli palvelutarpeenarvio. Vuonna 2020 aikuissosiaalityön sitovana tavoitteena oli pitkäaikaisasiakkaiden palvelutarpeenarvioiden määrän kasvu 10 prosenttia suhteessa edellisvuoteen ja tavoiteltava luku oli 66,52 prosenttia. Pitkäaikaisasiakkaiden palvelutarpeenarvioiden määrä kasvoi kuitenkin vain 7,4 prosenttia ja palvelutarpeenarvioiden osuus jäi näin ollen 64,98 prosenttiin. Palvelutarpeenarviot laaditaan pää-



02.02.2021

Asia/3

sääntöisesti asiakaskäyntien yhteydessä. Käyntiasiakkaiden määrä väheni kuitenkin vuonna 2020 Covid-19- pandemiasta johtuen 17,8 prosenttia verrattuna vuoteen 2019, mikä vaikutti laskevasti myös pitkäaikaisasiakkaille tehtyjen palvelutarpeearvioiden määrään. Vuoden 2020 aikana tehtyjen seurantojen perusteella voidaan todeta, että tavoite olisi toteutunut normaaleissa olosuhteissa.

Esittelijän perustelut

Talousarvion noudattamishjeiden mukaan lauta- ja johtokuntien on annettava selvitys toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista siten, että selvitykset voidaan käsitellä kaupunginvaltuustossa ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Maria Kahila, suunnittelupäällikkö, puhelin: 310 43087
maria.kahila(a)hel.fi

Liitteet

1 Sitovat toiminnalliset tavoitteet

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano