



13.3.2020

Helsingin sosiaali- ja terveystoimen toimintakertomus 2019



13.3.2020

Sisällysluettelo

1 Maailman toimivin kaupunki	3
2 Turvataan kestävä kasvu	7
3 Palveluja uudistamalla kilpailukykyiset palvelut	11
4 Vastuullista taloudenpitoa	15
5 Vetovoimaiset työyhteisöt ja hyvä henkilöstökokemus.....	18
6 Helsinkiläisille tuotetut sosiaali- ja terveystoimialan palvelut.....	22
7 Keitä me olemme?	26



13.3.2020

1 Maailman toimivin kaupunki

Uudistimme palveluja kolmen toimintamallin mukaisesti

Osallistuimme aktiivisesti vuoden alkupuolella tuolloin valmisteilla olleeseen maakuntauudistukseen. Hyödynsimme valmistelun tuotoksia ja jatkoimme kaikkien omien palvelujemme määrätietoista kehittämistä integroimalla niitä kolmeen palvelumalliimme, jotka ovat perhekeskus, terveys- ja hyvinvointikeskus sekä seniorikeskus.

Otimme vuoden 2019 aikana käyttöön koko kaupungissa perhekeskus- sekä terveys- ja hyvinvointikeskuspalvelut, jotka toimivat joko yhdessä rakennuksessa tai verkostomaisina.

Luovuimme vuoden lopussa *monipuolinen palvelukeskus* -toimintamalli nimestä ja korvasimme sen vuodenvaihteessa 2019–2020 seniorikeskuksella, mikä kuvaa paremmin keskuksen toimintaa ja kohderyhmää.

Kallioon aukesi perhekeskus – uusien keskusten suunnittelu käynnistyi

Avasimme Kalliossa kesällä kolmannen perhekeskuksen. Aloitimme neljännen perhekeskuksen suunnittelun Kamppiin.

Kehitimme edelleen perhekeskuksen palveluja, jotta asiakkaaksi tuleminen helpottuu. Kehittämisen kohteena oli myös 11–16-vuotiaiden lasten ja heidän perheidensä sosiaaliohjaus. Moniammatillista konsultaatiota tarjoava Neuvolatiimi laajentui koko kaupunkiin.

Itäkadun perhekeskukseen avasimme paperittomien ja turvapaikanhakijoiden keskitetyt äitiys- ja lastenneuvolapalvelut.

Aloitimme myös Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen suunnittelun asukkaiden ja henkilöstön kanssa. Valmistelimme lisäksi keskustan terveys- ja hyvinvointikeskuksen uudisrakennuksen hankesuunnitelmaa.

Kotihoitoon oma toimintasuunnitelma

Valmistelimme ja lähdimme toteuttamaan yhdessä kotihoidon esimiesten ja henkilöstön kanssa kotihoidon toimintasuunnitelmaa 2019–2021. Lupaamme kotihoidon asiakkaille osaavaa ja yksilöllistä hoitoa kotiin.

Rakensimme kumppanuutta kotihoidon omaisten ja läheisten kanssa järjestämällä avoimia keskustelutilaisuuksia. Otimme käyttöön kotihoidossa optimointisovellutuksen, joka reitittää henkilökunnan matkat mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti.



13.3.2020

Kuntouttava arviointiyksikkö tukemaan turvallista kotiutusta

Perustimme syksyllä kuntouttavan arviointiyksikön täydentämään senioripalveluitamme. Kuntouttavan arviointijakson tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen ja omien voimavarojen löytyminen sekä turvallinen kotiutuminen ja elämä omassa kodissa.

Vahvistimme kotona kuntoutumista ja valmistelimme liikkumissopimuksen laajentamista yhteiseksi työvälineeksi toimijoille, jotka osallistuvat asiakkaan kuntouttamiseen kotona.

Otimme käyttöön Muistiystävällisen toiminnan käsikirjan. Jatkoimme palveluasumisen digitaalisten ratkaisujen kokeilua muun muassa Kustis goes digi -hankkeessa. Selvitimme ikääntyneiden välimuotoisen asumisen ratkaisuja.

Tukea kotihoidon ja palvelutalojen päivystyksellisiin tilanteisiin

Kotihoidon ja palvelutalojen asiakkaiden päivystyksellisten tilanteiden hoidon järjestäminen - kehittämishankkeessa (Pätijä) jatkettiin verkostoyhteistyötä HUSin ja pääkaupunkiseudun ikäihmisten palvelujen kehittämisverkosto GeroMetro kanssa. Vuonna 2019 hoitajille valmisteltiin perehdytys- ja täydennyskoulutusmateriaalia, kuten päivystystilanteiden opas ja opetusvideot.

Syksyllä käynnistyi hoitajien verkko- ja virtuaalikoulutus sekä päivystysoppaan puhelinsovelluksen suunnittelu. Hankkeessa vahvistettiin myös lääkärikonsultaatiota kotihoidon ja palvelutalojen tarpeisiin ja suunniteltiin hoitajakonsultaatiomallia.

Vahvistusta ruotsinkielisiin palveluihin

Vahvistimme ruotsinkielisten palvelujen koordinointia perustamalla ruotsinkielisten palvelujen työryhmät, joiden tehtävänä oli varmistaa monialaisen työn ja palveluiden sujuvuus.

Keskitimme uuteen Kallion perhekeskukseen koko Helsinkiä palvelevia lapsiperheiden ruotsinkielisiä palveluja. Ruotsinkielisissä palveluissa on käytössä Familjestöd-toimintamalli, joka on luotu neuvolatiimin ja lapsiperheiden palvelutarpeen arviointiin ja tukeen. Toimintamallin ansiosta vältämme asiakkaan siirtämistä arvioinnista toiseen ja hyödynnämme mahdollisimman tehokkaasti käytössä olevat ruotsinkieliset resurssit. Kokosimme myös työntekijöiden hyödynnettäviksi tiedot ruotsin kielen taitoisesta henkilöstöstä.

Kehitimme aktiivisesti ruotsinkielistä monipuolisten palvelukeskusten, nykyisten seniorikeskusten toimintaa muun muassa Seniornätverket-ryhmässä. Otimme lisäksi senioripalveluissa käyttöön uuden sähköisen ruotsinkielisen huoli-ilmoituksen, jonka kautta kuka tahansa voi ilmaista huolensa iäkkäistä helsinkiläisistä.

Avasimme asukkaiden ja asiakkaiden käyttöön ruotsinkielisten palvelujen sähköisen palvelukartan. Paransimme uudistuvien ruotsinkielisten palveluiden asiakasviestintää eri kanavissa ja järjestimme ruotsinkielisiä yleisötilaisuuksia.



13.3.2020

Päivystystoimintoja siirtyi HUSiin

Päivystystoimintojamme siirtyi tammikuussa kaupungilta HUSille. Näitä olivat Haartmanin ja Malmin päivystyspoliklinikat, päivystys- ja valvontaosastot, päivystyksiä tukevat osastot sekä virka-ajan ulkopuolinen lasten terveyskeskuspäivystys ja virka-ajan ulkopuolinen suun terveydenhuollon päivystys. Integraatio onnistui hyvin, ja sen seuranta jatkui HUSin ja Helsingin yhteisessä seurantaryhmässä.

Samassa yhteydessä Helsingin suun terveydenhuollon oma päiväaikainen päivystys siirtyi Haartmanin sairaalasta Myllypuron terveysaseman hammashoitolaan.

Tavoitteena yhdenvertaiset osallisuusmahdollisuudet

Toteutamme kaupungin osallisuusmallia, jonka periaatteet ovat yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen, omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen sekä yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen. Konkretisoimme nämä periaatteet palvelukokonaisuuksien osallisuussuunnitelmissa.

Kuntalaiset ovat voineet osallistua vuoden aikana keskustelutilaisuuksiin, joiden teemoina ovat olleet muun muassa palvelujen uudistaminen ja kotihoito.

Palautteen määrä on kasvanut edellisvuodesta, ja olemme saaneet kuntalaisten palautetta muun muassa palvelujen saatavuudesta ja vuorovaikutuksen tärkeydestä.

Otimme vuonna 2019 käyttöön uuden pikapalautejärjestelmän, jonka kautta saimme yli 200 000 asiakaspalautetta. Kotihoidossa saimme kotikäyntien yhteydessä palautetta yli 450 000 kertaa.

Olemme kiinnostuneita suositteluhaluudesta asiakaskokemuksen mittarina. Esimerkiksi terveysasemien suositteluindeksi oli 55 ja hammashoitoloiden suositteluindeksi oli 66. Tuloksemme ovat hyvällä tasolla.

Otamme kokemusasiantuntijoita kehittämiseen mukaan yhä vahvemmin ja olemme vahvistaneet heidän rooliaan yhtenäistämällä yhteistyö- ja palkitsemiskäytäntöjä.

Kaupunki otti käyttöön osallistuvan budjetoinnin, jossa kaupunkilaiset saivat vuonna 2019 päättää ja äänestää 4,4 miljoonan euron käytöstä. Kaupunkilaisten ehdotuksista kehitettiin suunnitelmat ja niistä 50 kohdistui toimialaamme. Valtaosa ehdotuksista liittyi yhteisöllisyyden lisäämiseen ja erilaisiin matalan kynnyksen toimintatiloihin. Kaupunkilaisten äänestyksen jälkeen sosiaali- ja terveystoimeen ei kuitenkaan kohdistunut toteutettavia suunnitelmia.

Toimiala jakoi vuosittaisia järjestöavustuksia helsinkiläisille sosiaali- ja terveydenhuollon järjestöille 6,6 miljoonaa euroa.



13.3.2020

Ympäri vuorokautisen hoidon asiakkaat antoivat palvelulle hyvän arvion

Vuonna 2019 ympärivuorokautisessa hoidossa toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely. Asiakkaat antoivat palvelulle arvosanan 8,37 (asteikko 4–10). Erityisen korkealle asiakkaat arvioivat turvallisuuden ja kunnioittavan kohtelun. Eniten kehitettävää on asiakkaan oman näköisen arjen tukemisessa ja hoivakodin arjen vaikuttamismahdollisuuksissa. Ostopalveluiden ja kaupungin oman palvelun tulosten välillä ei ollut merkittävää eroa.



13.3.2020

2 Turvataan kestävä kasvu

Tuimme nikotiinittomuutta ja päihteettömyyttä

Käynnistimme yhdessä kaupungin muiden toimialojen kanssa kaupunkiyhteiset hyvinvoinnin ja terveyden (HYTE) rakenteet ja toteutimme yhteistä, uutta toimintatapaa. Vetovastuullamme oleva lasten ja nuorten palvelujen integraatioryhmä aloitti työskentelynsä. Se kehittää lasten ja nuorten mielenterveyspalveluketjuja yhteistyössä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan sekä HUSin kanssa.

Savuton Helsinki -verkosto painotti tupakasta vieroitusta muun muassa hankeyhteistyössä HUSin Hyvä kierre -hankkeen ja kansanterveysjärjestön kanssa. Kehitimme yhdessä HUSin hankkeen kanssa muun muassa terveysasemien Tupakatta leikkaukseen -toimintamallia.

Neuvolat pilotoivat lasta odottavien perheiden tupakasta vieroituksen ryhmiä. Kokeilu osoitti, että tällaiseen toimintaan ei ollut kysyntää.

Opiskeluterveydenhuolto on mukana Savuton Helsinki - ja Savuton Suomi -verkostojen toiminnassa. Päihteet otettiin puheeksi kaikissa terveydenhoitajan tarkastuksissa ja annettiin yksilöllistä terveysneuvontaa. Savuttomuuden rinnalla puhuttiin nikotiinittomuudesta, koska sähkösavukkeiden ja nuuskan kokeilu ja käyttö ovat lisääntyneet. Ammatillisissa oppilaitoksissa pyritään takamaan savuton/nikotiiniton työharjoittelupaikka oppilaitosyhteistyönä. Toisen asteen opiskeluhuoltosuunnitelmissa huomioitiin päihteettömyyteen tukeminen osana koko oppilaitosyhteistyötä.

Ehkäisevän päihdetyön Pakka-toimintamalli pyrkii ehkäisemään ja vähentämään paikallisesti alkoholi-, tupakka- ja rahapelihaittoja. Pääkaupunkiseudun uusi yhteinen Pakka-tarjontatyöryhmä vahvasti rakenteita ja yhteistyötä. Osallistuimme myös kaupunkiyhteisen ehkäisevän päihdetyön kehittämiseen.

Ryhmiä elintapamuutoksia tukemaan

Tarjoamme kaikille helsinkiläisille Terve elämä -ryhmiä elämäntapamuutosten tueksi. Ryhmäläiset saivat vertaistukea painonhallintaan ja elämäntapamuutoksiin sekä vahvistusta sairauden omahoitoon. Ryhmät kokoontuvat Helsingin terveysasemilla ja ne toteutettiin yhteistyössä seniorikeskusten, liikuntapalvelujen, kolmannen sektorin ja erikoissairaanhoidon kanssa.

Käynnistimme uudet, virtuaaliset elintaparyhmät osana MealLogger-pilottitutkimusta. Tavoitteena ryhmissä oli ruokavalion laadun parantaminen ja painonhallinta sähköisen ruokapäiväkirjan, vertaistuen ja ammattilaisen ohjauksen avulla. Osallistujat antoivat palvelusta hyvää palautetta ja sillä saavutettiin myönteisiä vaikutuksia osallistujien ruokavalioon, painoon ja vyötärön ympäröykseen.



13.3.2020

Tuimme vahvasti liikkumista

Olemme kehittäneet liikkumishjelmaa yhteistyössä kaupungin muiden toimialojen kanssa. Kouluterveydenhuolto lisäsi koululaisten liikkumista ja tuki elintapojen muutosta Koulu-PT (personal trainer) -toimintamallilla yhdessä liikuntapalvelujen kanssa.

Tuimme liikkumista suunnitelmallisesti myös aikuissosiaalityössä. Liikkumisryhmät ja -tapahtumat olivat osana sosiaalista kuntoutusta ja työllistymistä tukevia palveluja.

Liikkumissopimus tarkoittaa ikääntyneen arkiliikkumisen suunnitelmallista tukemista kotihoitokäyntien aikana. Vahvistimme liikkumissopimuksen käyttöä, ja lähes 70 prosenttia säännöllisen kotihoidon asiakkaista on tehnyt liikkumissopimuksen.

Kaupunkipyörä tuli käyttöön uutena henkilöstötetuna, samoin taukoliikuntaohjelma Ergo pro, jonka avulla voidaan pitää työpäivän aikana aktiivisia mikrotaukoja. Henkilöstölle tarjottiin myös henkilökohtaista liikuntaohjausta työterveyshuollon ja henkilöstöliikunnan yhteistyönä.

Voimaa vanhuuteen tutuksi ja tavaksi -kärkihankkeen hyviksi todetut käytänteet jäivät elämään. Järjestimme liikuntaraateja ja liikunnan vertaisohjaajakoulutuksia. Hankkeen aikana tai sen jälkeen koulutetut vertaisohjaajat toimivat aktiivisesti muun muassa kuntosalikavereina sekä ohjaajina taloyhtiöjumppassa, ryhmäliikunnassa ja ulkoiluretkillä.

Neuvokas perhe -kortti jaettiin kaikille perheille. Kortti auttaa perhettä löytämään oman arkeen sopivat muutostavoitteet ja helpottaa elintapojen ottamista puheeksi ammattilaisen kanssa. Lisäksi on järjestetty lapsiperheiden kotipalvelun, leikkipuiston ja liikuntatoimen yhteisiä työpajoja.

Vahvistimme nuorten osallisuutta

Vahvistimme nuorten osallisuutta ja teimme palvelujamme tutuiksi. Toteutimme kansallisessa kärkihankkeessa ajanvarauksetonta ja liikkuvaa palvelua, jonka teemoina olivat erityisesti nuorten mielen hyvinvointi, asuminen ja talous. Tapasimme hankkeessa yksilöllisesti 2 633 nuorta. Uusia nuoria asiakkaita oli 1 412.

Olimme läsnä sosiaalisessa mediassa ja Nuorten Sote -verkkosivuilla. Valmistelimme myös Nuorten Sote -chatin käyttöönottoa.

Yhteistyössä parantamaan lasten ja nuorten mielenterveyspalveluja

Osallistuimme Helsingin Lapset SIB -mallin (vaikuttavuusinvestointi) suunnitteluun yhdessä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa osana Mukana-ohjelmaa.

Aloitimme lasten ja nuorten mielenterveysongelmien palveluketjun mallinnuksen ja palvelujen kehittämisen kasvatuksen ja koulutuksen toimialan sekä HUSin kanssa. Varmistimme myös



13.3.2020

yhdessä Lape-hankkeen (kansallinen lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma) toimintamallien ja yhteistyörakenteiden siirtymisen käytäntöön.

Lastensuojeluun lisää resursseja

Paransimme sosiaalityön mitoitusta lastensuojelun jälkihuollossa ja kotouttamispalveluissa sekä kehitimme lastensuojelun palveluja. Kotouttamispalveluissa paransimme sosiaalityön henkilöstömitoitusta kaupunginvaltuuston linjausten mukaisesti.

Vahvistimme lastensuojelun perhehoitajien tukea uudella toimintamallilla, jossa perhehoitajien vastuu keskitettiin omaksi toiminnokseen. Selvitimme lastensuojelussa edellytykset siirtyä yhdennettyyn lastensuojelun avo- ja sijaishuollon sosiaalityöhön. Teimme selvityksen yhteydessä lapsivaikutusten arvioinnin.

Keväällä vahvistimme lastensuojelun jälkihuoltoa. Henkilöstölisäysten jälkeen sosiaalityöntekijää kohti on 50 asiakasta ja sosiaaliohjaajalla 25 asiakasta.

Asukasraadit ja kokemusasiantuntijat kehittämässä vammaispalveluja

Otimme käyttöön SuoraTyö-verkkopalvelun vaikeavammaisten henkilöiden henkilökohtaisten avustajien palkanmaksussa.

Palveluasumisessa asiakasraati oli vahvasti mukana erilaisissa työpajoissa suunnittelemassa hyvää ja laadukasta palveluasumista. Kehitimme palveluasumisen hankinnoissa laatua ja vaikuttavuutta palvelumuotoilun avulla.

Vahvistimme vammaispalveluissa osallisuutta lisäämällä kokemusasiantuntijoiden käyttöä muun muassa omaishoidon tuen valmennuksissa. Vahvistimme myös omaishoidon tukea kaksinkertaistamalla kotiin annettavan hoidon tuntimäärän.

Lisäsimme yhteensä neljä työvalmentajaa vammaisten työllisyyttä edistäviin toimipisteisiin sekä Haavikon opetus- ja aikuiskasvatuskeskukseen.

Mieppi - matalalla kynnyksellä mielenterveyspalveluja

Perustimme uuden mielenterveyspalvelupisteen Mieppin Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskukseen. Mieppin palvelut on tarkoitettu matalan kynnyksen ja lyhyen ajan tueksi yli 13-vuotiaiden varhaisen vaiheen lieviin ja keskivaikeisiin mielenterveys- ja päihdeongelmiin. Ajanvaraus tehdään sähköisesti tai puhelimitse. Palvelu on tavoittanut hyvin nuoret aikuiset.

Liikkuvia mielenterveyspalveluja

Psykiatrian avopalveluissa lisäsimme liikkuvuuttamme sekä tiivistä ja sähköistä yhteydenpitoa asiakkaaseen.



13.3.2020

Vahvistimme nuorisoaseman resursseja ja suuntasimme työtä aiempaa enemmän liikkuviin työmuotoihin. Kehitimme nuorisoaseman toimintamallia osana lasten ja nuorten mielenterveyspalveluketjuja. Päihdepalveluissa laajensimme ja kehitimme liikkuvaa Jelppi-palvelua, jossa tavoitamme asiakkaat heidän omassa elinympäristössään. Tuemme heitä samalla sosiaali- ja terveystoimien hyödyntämisessä.



13.3.2020

3 Palveluja uudistamalla kilpailukykyiset palvelut

Lapsiperheiden tueksi sosiaalineuvonnan puhelinpalvelu

Lapsiperheille avattiin vuonna 2019 sosiaalineuvonnan puhelinpalvelu (p. 09 310 15454), joka auttaa helsinkiläisiä perheitä löytämään tarvitsemansa avun helposti ja nopeasti. Numerosta saa matalalla kynnyksellä neuvoa, ohjausta ja apua esimerkiksi vanhemmuuden haasteisiin, kasvatuspulmiin tai perheen kuormittavaan arkeen. Puhelimessa palvellaan arkisin klo 9–12.

Uudesta numerosta voi kysyä neuvoa myös kotipalveluasioissa tai pyytää kotipalvelun ammattilaisen tekemään kotikäynnin perheen luokse. Käynnillä arvioidaan, millaista tukea tai apua perhe tarvitsee.

Haimme lisäksi yliopisto- ja yritysyrityksillä (hackathon) uusia ideoita ja ratkaisuja lapsiperheiden digitaalisiin palveluihin. Useista ehdotuksista löytyi jatkossa hyödynnettäviä ratkaisuja.

Kehitimme myös oppivaa perhepalveluhakua, joka auttaa ammattilaisia löytämään perheille parhaiten sopivat palvelut. Lisäksi kehitimme isien roolin vahvistamiseksi uutta oppimispeliä.

Sosiaalineuvontaan chat

Syyskuussa 2018 käynnistynyt sosiaalineuvonnan chat-palvelu tarjoaa uuden ja nopean palvelukanavan saada ohjausta ja neuvontaa aikuisten sosiaalipalveluissa sekä etuuksien ja tukien hakemisessa. Chatin avulla tavoitamme ennen kaikkea nuoria ja asiakkaita, joilla ei ole aiempaa kokemusta sosiaalipalveluista.

Palvelussa asiakasta neuvoo ja ohjaa ammattilainen, mistä on hyötyä erityisesti ennen asiakkuutta tai sen alkuvaiheessa. Chat auttaa asiakasta saamaan ammattilaisen tukemana avun oikea-aikaisesti ja selviämään jatkossa omatoimisesti. Palvelu tuottaa myös taloudellisia säästöjä.

Chat vapauttaa resursseja muuhun asiakaspalveluun. Se toimii muiden palvelukanavien rinnalla. Asiakkaat saavat tarvitessaan sosiaalisen tuen edelleen myös vastaanotoilla.

Palvelusta hyötyvät myös yhteistyökumppanit, esimerkiksi järjestöjen työntekijät. He voivat chatin avulla selvittää nopeasti yhdessä asiakkaidensa kanssa sosiaalipalveluihin liittyviä kysymyksiä.

Omaolon kautta yhteys ammattilaiseen 24/7

Sähköiset Omaolo-oirearviot (omaolo.fi) toimivat helsinkiläisten apuna kellon ympäri. Omaolo-palvelussa otettiin vuonna 2019 käyttöön useita uusia oirearvioita sekä yleinen oirearviokysely.

Oirearvion voi tehdä ilman kirjautumista palveluun. Jos asiakas haluaa palautetta tilanteestaan ammattilaiselta, palveluun pitää kirjautua.



13.3.2020

Aloitimme Omaolon yhteydenottojen purkamisen myös iltaisin ja viikonloppuisin. Mahdollisuus olla yhteydessä ammattilaiseen laajeni ympärivuorokautiseksi. Kiireellistä hoitoa tai lisäarviota vaativissa tapauksissa asiakas yhdistetään terveysaseman ollessa kiinni päivystysapuun (p. 116 117).

Omaolon käyttäjämäärät ovat olleet jatkuvassa kasvussa. Palveluun kirjautuneita helsinkiläisiä käyttäjiä oli vuoden aikana hiukan alle 20 000. Vuonna 2020 Omaolo-palvelu integroidaan yhteen Maisan, Apotin asiakasportaalin, kanssa.

Chatbot ja sähköinen asiointi tukee terveysasemien palveluja

Otimme käyttöön loppuvuodesta kaikilla terveysasemilla Chatbotin, joka tarjoaa neuvontaa ja palveluohjausta ja ympäri vuorokauden. Chatbot sai nimekseen Ainachat.

Asiakas saa chatbotilta terveyteen ja sairauksiin liittyviä neuvoja kätevästi ja nopeasti ilman jonottamista puhelimesta. Chatbot ohjaa hakemaan terveyspalveluja oikeasta paikasta ja neuvoo myös esimerkiksi hammashoitoon, mielenterveyteen, päihteisiin ja sosiaalipalveluihin liittyvissä asioissa.

Chatbot ohjaa myös hyödyntämään digitaalisia hoitopolkuja, kuten Omaolon oirearvioita. Palvelu löytyy jokaisen terveysaseman internetsivuilla.

Kesällä Töölön terveysasemalla kokeiltiin chat-palvelua, jossa asiakkaiden kysymyksiin vastasivat terveydenhoitajat. Palaute palvelusta oli hyvää. Chatbotin ja chatin sisällön kehittäminen ja laajentaminen jatkuvat saatujen kokemusten pohjalta.

Terveysasemien sähköisessä asiointissa (asiointi.hel.fi) kiinnitimme erityistä huomiota omahoitajan ja asiakkaan väliseen suoraan sähköiseen viestimahdollisuuteen. Toiminto parantaa asiointin jatkuvuutta.

Terveysasemilla oli sähköisessä asiointissa avoimia yhteydenottoja ja viestiketjun avauksia yhteensä noin 100 000.

Etähoitoa palvelutaloissa ja terveysasemilla

Kokeilimme keväällä neljässä eri palvelutalossa etädiagnostiikkaa (lääkäri saa videoyhteyden ja diagnostiikkalaitteiden tulokset näkyviin) ja teimme kokeilusta loppuraportin. Loppuvuodesta etädiagnostiikkaa kokeiltiin kotisairaalassa etelän alueella.

Olemme kokeilleet etävastaanottoa (videovastaanotto) Vuosaaren ja Malmin terveysasemilla ja lastensuojelun sijoituksen sosiaalityössä elokuusta alkaen. Kokeilussa tutkimme etävastaanoton soveltuvuutta työtavaksi perinteisten vastaanottojen sijaan. Asiakkaat pääsevät etävastaanotolle omalta mobiililaitteeltaan tai tietokoneeltaan mistä päin Suomea tahansa.



13.3.2020

Huoli-ilmoitus sähköisesti, liikkuminen kotihoidossa tarkoituksenmukaisemmaksi

Helsinki otti käyttöön uuden sähköisen huoli-ilmoituksen, jonka kautta kuka tahansa voi ilmaista huolensa iäkkäistä helsinkiläisestä henkilöstä. Huoli-ilmoitus löytyy Helsingin Seniori-infon verkkosivulta (www.hel.fi/seniorit). Ilmoituksen voi täyttää suomeksi ja ruotsiksi.

Kokeilimme myös etäryhmätoimintaa helsinkiläisten omaishoitajien jaksamisen tukemiseksi. Nostimme omaishoidossa kotiin ostettavan palvelun tuntimäärää kuudesta 12 tuntiin vuorokaudessa. Omaishoitoperhe voi käyttää palvelua 2-3 kertaa kuukaudessa.

Kotihoidon työntekijöiden käyttöön hankittiin optimointisovellus. Sen avulla matkareiteistä asiakkaiden luokse voidaan suunnitella aikaisempaa tarkoituksenmukaisemmin. Näin itse hoitotyöhön jää enemmän aikaa.

Fiksussa hoitolassa päästään sujuvasti hoitoon

Suutarilan hammashoitolassa starttasi syyskuussa Fiksu hoitola -hanke. Kokeilussa on oleellista hoidon parempi järjestäminen, nopea hoidon saatavuus sekä tehokkaampi hoidon toteutus. Toteutamme hankkeen yhteistyössä perusturvakuntayhtymä Karviaisten kanssa, ja se kestää vuoden 2021 loppuun.

Laajensimme myös suun terveydenhuollossa asiakkaiden sähköisen ajanvarauksen mahdollisuuksia ja kehitimme chat-palvelua. Pääkaupunkiseudun ja Kirkkonummen suun erikoishoidon yksikössä otettiin käyttöön takaisinsoittopalvelu.

Digitaalisten palvelujen käyttäjämäärät kasvoivat

Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveyspalveluissa kasvoi selvästi, kasvua edellisvuoteen oli 20 prosenttia.

Terveydenhuollossa oli yli 400 000 sähköistä asiointikertaa ja esimerkiksi kotihoidossa noin 325 000 virtuaali- ja etähoitokertaa. Toimialan itseilmoittautumislaitteilla oli noin 415 000 kirjausta. Lääkärien ja hoitajien vastaanotoista sähköisiä oli yli 20 prosenttia.

Varauduimme Apotin tulemiseen vuonna 2020

Apottiin valmistautumisessa siirryimme käytännön toteutukseen. Helsingin hanketoimiston henkilöstömäärä kasvoi 3:sta 15 asiantuntijaan. Helsinki Apotti -hanke muodostuu kolmesta projektikokonaisuudesta: ICT, toiminnallinen käyttöönotto ja toiminnan muutokseen valmistautuminen.



13.3.2020

ICT-projekteista suurimmat olivat nykyjärjestelmistä Apotti-järjestelmään kopioitavien tietojen määrittely ja tietojen siirron toteutuksen koordinointi sekä tarvittavien järjestelmä- ja sovellusintegraatioiden määrittely ja toteutuksen koordinointi.

Toiminnallisen käyttöönottoprojektin yksi suurimmista tehtävistä on ollut koulutusten sekä käyttöönoton aikaisen sijaisjärjestelyjen suunnittelu.

Muutokseen valmistautuminen on sisältänyt laajasti eri tehtäviä. Yksi keskeinen teema on ollut rakenteinen ja reaaliaikainen kirjaaminen.

Apotti-järjestelmän sisällöllinen toteutus Helsingin sosiaali- ja terveystoimialoissa alkoi syksyllä, ja työpajoja on ollut lukuisia. Toteutimme tietosuojan vaikutusten arviointia yhteistyössä muiden Apotti-organisaatioiden kanssa. Olemme myös tehostaneet henkilöstölle Apotista viestimistä.

Apotin toteutus perustuu yhteistyölle. Tähän yhteiseen tekemiseen on osallistunut laaja joukko toimialan henkilöstöä, Apotti Oy:n ammattilaisia ja muita sidosryhmiemme edustajia. Helsinki Apotti -hanke on tukenut ja koordinoitunut yhteistyötä.



13.3.2020

4 Vastuullista taloudenpitoa

Sosiaali- ja terveystoimiala

Koko sosiaali- ja terveystoimialan menoihin oli talousarvioissa varattu 2 109,1 miljoonaa euroa. Sosiaali- ja terveystoimialan toteutuneet menot olivat 2 164,0 miljoonaa euroa, mikä ylitti käytettävissä olleet määrärahat 54,9 miljoonalla eurolla. Kaupunginvaltuusto myönsi määrärahojen ylitysoikeuden ja toimintakatteen alitusoikeuden. Tulot ylittivät talousarvion 8,2 miljoonalla eurolla.

Sosiaali- ja terveystoimialan palvelut

Sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen menoihin oli talousarviomuutosten jälkeen varattu määrärahaa 1 424,5 miljoonaa euroa. Menot olivat 1 429,8 miljoonaa euroa, mikä ylitti käytettävissä olleet määrärahat noin 5,3 miljoonalla eurolla.

Sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen budjetoitu määräraha oli 156,8 miljoonaa euroa. Toteutuneet tulot olivat 163,6 miljoonaa euroa, joten ne ylittyivät 6,3 miljoonalla eurolla. Ylitys johtui pääosin valtionperinnöistä sekä vastaanotto- ja kotouttamislain mukaisista korvauksista. Kaupunginvaltuusto myönsi 5,3 miljoonan euron määrärahojen ylitysoikeuden.

Menoista palkat alittivat budjetin, kun taas asiakaspalvelujen ostot sekä muiden palvelujen ostot ylittivät budjetin. Palvelujen ostojen määrä ylittyi pääosin lastensuojelun ja vammaistyön kasvaneiden kustannusten takia. Ne ylittivät budjetin noin 28 miljoonalla eurolla.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuen menoihin oli talousarviossa varattu 14,6 miljoonan euron määräraha. Menot olivat 13,5 miljoonaa euroa, mikä alitti käytettävissä olleet määrärahat 1,1 miljoonalla eurolla. Tulot olivat budjetoidun mukaiset eli 3,1 miljoonaa euroa.

Vastaanottokeskukset ja valtion korvaamat maahanmuuttopalvelut

Vastaanottokeskusten ja valtion korvaamien maahanmuuttopalvelujen toimintakate toteutui lähes 2 miljoonaa euroa talousarviota parempana, mikä johtui valtion korvausten ennakoitua suuremmasta määrästä.

Apotti ja sote- ja maakuntauudistus

Apotti ja sote- ja maakuntauudistuksen toimintakatteet alittuivat 5,3 miljoonaa euroa. Kaupunginvaltuusto myönsi alitusoikeuden. Alitus johtuu Apotti Oy:n ennakoitua korkeammista ylläpitokustannuksista, velkaosuuksien poistoaikataulusta sekä käyttöönottokoulutuksista.

Sote- ja maakuntauudistuksen parissa maakunnassa työskennelleiden palkat saatiin tuloina Uudenmaan maakunnasta. Viimeiset sopimukset päättyivät kesäkuun lopussa.



13.3.2020

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) määrärahat ylittyivät 46 miljoonaa euroa. Kaupunginvaltuusto myönsi määrärahojen ylitysoikeuden. Päivystystoiminnot (68,8 miljoonaa euroa) siirtyivät tammikuussa HUSiin. Ylitys johtui HUSin palvelutuotannon ja laskutuksen arvioitua suuremmasta määrästä. HUS laati talousarvion 20 miljoonaa euroa alijäämäisenä, ja kuntayhtymän tasolla alijäämäennuste on tätä suurempi. Kuntayhtymän alijäämän vuoksi ei saatu jäsenkuntapalautusta.

Taulukko 1: Sosiaali- ja terveystoimialan palvelukokonaisuuksien käyttömenot ja tulot 2019 (1 000 euroa, sisältää sisäiset erät)

	Menot 2019	Tulot 2019
Hallinto	55 622	12 524
Perhe- ja sosiaalipalvelut	505 155	50 880
Terveys- ja päihdepalvelut	363 722	33 319
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut	578 018	89 515
Toimialan yhteiset	162 223	191 326
HUS	690 523	

Erikoissairaanhoidon ohjauksen kehittäminen yhdessä kaupunginkanslian ja HUSin kanssa

Erikoissairaanhoidon yhteistyön ja ohjauksen kehittämisen projekti käynnistyi. Projekti jakautuu kolmeen osa-alueeseen, jotka ovat toiminnan ja talouden seurannan kehittäminen nykyrakenteissa, toiminnan ja talouden strateginen ohjaus sekä palveluintegraatio. Syksyllä käynnistyneeseen projektiin osallistuvat sosiaali- ja terveystoimialan asiantuntijoiden lisäksi kaupunginkanslian, HUSin sekä Espoon ja Vantaan edustajat. Työ jatkuu.

Merkittävimmät investointi ja vuokraohteet

Investointiohjelman uudisrakennushankkeita olivat Laakson yhteissairaalan hankesuunnitelma ja Hyvösen lastenkodin korvaavan uudisrakennuksen suunnittelu.

Investointiohjelman korjaushankkeista Kallion perhekeskus valmistui ja se otettiin käyttöön kesällä. Kallion virastotalossa jatkui yhden kerroksen muutokset monitiloimistoksi. Laakson yhteissairaalahankkeen korvaavien ja väistötilojen hankesuunnittelu sekä Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen kiinteistön hankesuunnittelu käynnistyivät.



13.3.2020

Valmistelimme seniorikeskusten rakentamisen laatuvaatimukset. Hyödynnämme niitä tulevien seniorikeskusten hankesuunnittelussa.

Vuokraohteista Koskelan ja Vuosaaren seniorikeskusten suunnittelu käynnistyi. Myllypuron ja Kontulan seniorikeskusten rakentaminen jatkui. Suun terveydenhuollon tilojen rakentaminen Haartmaninkatu 1:een käynnistyi.

Käynnistyneitä kohteita olivat myös Malmin lastenkodin Karviaistien pienyksikön peruskorjaus korvaaviin tiloihin Louhikkotielle ja Riihenkulma 4:n suunnittelu lastenkotitoimintaa varten. Krämertintien nuorten vastaanoton uudisrakennuskohteen suunnittelu alkoi. Risupadontien asumisyksikkö otettiin käyttöön.

Laakson yhteissairaala suunniteltiin yhdessä HUSin kanssa

Teimme Laakson yhteissairaalan hankesuunnitelmaa yhdessä HUSin ja kaupunkiympäristötoimialana kanssa. Myös kaavavalmistelu eteni. Suunnittelussa olivat vahvasti mukana työntekijät, potilaat, asiakkaat ja suunnittelijat.

Hankkeen suunnittelun yhteydessä kuulumme asiantuntijoina rakennusvalvonnan, kaupunginmuseon, pelastuslaitoksen ja ympäristöpalvelun edustajia, esteettömyysasiamiestä, kokemusasiantuntijoita sekä käyttäjäorganisaatioiden työsuojelun yhteistoimintahenkilöstöä.

Suunnittelu on edennyt muun muassa työpajoissa sekä fyysisen mallihuoneen ja virtuaalimallien avulla.

Laakson yhteissairaalan suunnittelualue on pääkaupunkiseudun sairaala-aluevision 2030 mukainen, ja se toteuttaa hyvin muun muassa kansallisen mielenterveysstrategian tavoitteita: psykiatrisen sairaalahoidon tulee sijaita lähellä somaattista sairaalahoitoa ja jakamatonta päivystyspistettä.

Kannamme vastuuta ympäristöstä

Hiilineutraali Helsinki 2035 -toimenpideohjelman toteutus pääsi vauhtiin. Toimialan asiantuntijat olivat mukana erityisesti ruokapalvelun toimenpiteiden edistämisessä. Teimme toimialan eri toiminnoista ympäristövaikutusten alkukartoituksen ja arvioimme merkittävimmät ympäristövaikutukset.

Tulosten perusteella voimme jatkossa ohjata ympäristötavoitteita vaikuttavampaan suuntaan. Pakilan työkeskus oli mukana kehittämässä kaupungille uutta irtaimiston kierrätysjärjestelmää, joka otettiin käyttöön joulukuussa.

Kartoitimme ekotukihenkilöiden verkoston ja nimesimme yksiköihin uusia ekotukihenkilöitä. Yli 350 ekotukihenkilöä edistää ympäristövastuullista toimintaa yksiköissään oman työnsä ohella.



13.3.2020

5 Vetovoimaiset työyhteisöt ja hyvä henkilöstökokemus

Henkilöstön määrä ja kehitys

Sosiaali- ja terveystoimialan palveluksessa oli vuoden 2019 lopussa vakinaisia ja määräaikaista työntekijöitä 13 874 (14 720*). Vakinaisten osuus oli 79,13 prosenttia (78,45 prosenttia).

Vakinaisia kuukausipalkkaisia työntekijöitä oli vuoden lopussa palveluksessa 10 979 (11 548) ja määräaikaista 2 895 (3 172). Työllistettyjä oli 361 (404) henkilöä. Lisäksi vakinaisessa palveluksessa oli kahdeksan (8) tuntipalkkaista henkilöä.

Maahanmuuttajataustaisia, äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia puhuvia henkilöitä, oli palveluksessa vuoden lopussa 1 556 (1513) eli 10,9 prosenttia (10 prosenttia) prosenttia koko henkilökunnan määrästä. Ruotsinkielisiä oli 339 (338).

Vakinaisen, kuukausipalkkaisen henkilöstön lähtövaihtuvuus oli 11,48 (7,05) prosenttia. Päivystystoimintojen yhdistämisen myötä siirtyi tammikuussa Helsingin kaupungin Malmin ja Haartmanin sairaaloista 518 kaupungin työntekijää HUSin palvelukseen. Eläkkeelle jäi vuoden 2019 aikana 221 (209) henkilöä ja palveluksesta erosi 669 (647) henkilöä. Mista syistä eronneita oli 35 (34).

*) Sulkeissa vuoden 2019 lopun vastaavat määrät.

Taulukko 2: Sosiaali- ja terveystoimialan kuukausipalkkaisen henkilöstön määrä vuosien 2019 ja 2018 lopussa (kaupunkiin nähden vakinaiset)

Henkilöstön lukumäärä	31.12.2019	31.12.2018
Vakinaiset	10 979	11 548
Määräaikaiset	2 895	3 172
Yhteensä	13 874	14 720
Työllistetyt	361	404

Taulukko 3: Sosiaali- ja terveystoimialan palvelukokonaisuuksien kuukausipalkkainen henkilöstö 31.12.2019

Palvelukokonaisuus	Vakinaisen henkilöstön	Määräaikaisen henkilöstön	Työllistetyt	Palvelukokonaisuuden %-osuus toimialan vakinaisesta henkilöstöstä
Hallinto	676	90		6,16 %
Perhe- ja sosiaalipalvelut	2 825	678	163	25,73 %
Terveys- ja päihdepalvelut	2 661	845	15	24,24 %
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut	4 817	1282	183	43,87 %
Yhteensä	10 979	2 895	361	100,00 %



13.3.2020

Taulukko 4: Vakanssit henkilöstöryhmittäin 31.12.2019

Henkilöstöryhmät	31.12.2019	31.12.2018
Erikoislääkärit	263	296
Terveyskeskuslääkärit	388	383
Erikoistuvat lääkärit	56	92
Hammaslääkärit	206	208
Vaativat hoitoalan ammattitehtävät	3 316	3 621
Hoitoalan ammattitehtävät	3 908	4 091
Sosiaalityöntekijät (sisältää erityis-, johtavat- ja vastaavat sosiaalityöntekijät)	715	706
Sosiaaliohjaajat	548	562
Muut sosiaali- / terveydenhuollon ammattitehtävät	1 496	1 330
Peruspalveluhenkilöstö	119	219
Muu henkilöstö	1 579	1 676
Yhteensä	12 594	13 184

Työvoimavaje ja rekrytointitilanne

Keskeisistä ammattiryhmistä lääkärien, sosiaalityöntekijöiden ja kotihoidon henkilöstön saatavuus vaikeutui etisestään, mikä näkyi hakijamäärien merkittävänä vähentymisenä. Lääkäreiden osalta käynnistettiin hanke lääkäreiden saatavuuden ja pysyvyyden edistämiseksi sekä lääkärien rekrytoinnin tehostamiseksi. Hoitohenkilöstön saatavuutta edistettiin kehittämällä maahanmuuttajataustaisten sairaanhoitajien polkuja suomalaiseen työelämään. Lisäksi käynnistettiin uusia työvoimapoliittisia oppisopimuskoulutuksia lähihoitajille. Henkilöstöpularyhmien palkkakilpailukykyä parannettiin palkkakehityssuunnitelman ja järjestelyerän palkankorotuksilla.



13.3.2020

Taulukko 5: Työvoiman kokonaisvaje ydintoiminnoissa henkilöstöryhmittäin marraskuussa 2019

Henkilöstöryhmät	Perhe- ja sosiaalipalvelut %	Terveys- ja pähdepalvelut %	Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut %
Lääkärit	-	18,28	20,74
Hammaslääkärit	-	3,45	
Vaativat hoitoalan ammattitehtävät	3,68	6,95	9,84
Hoitoalan ammattitehtävät	9,95	2,31	11,04
Sosiaalityöntekijät (ml. erityis-, johtavat ja vastaavat sosiaalityöntekijät)	9,24	5,56	4,55
Sosiaaliohjaajat	5,11	4,65	4,67
Muut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitehtävät	14,02	5,62	11,57
Peruspalveluhenkilöstö	21,88	25,00	7,81
Muu henkilöstö	8,66	7,14	2,92

Työterveyskyselyn tulokset 2019

Työn imu pysyi vahvana sosiaali- ja terveystoimialalla. Työ on mielekästä ja töihin lähdetään hyvällä mielellä. Työyhteisön sosiaalinen pääoma on edelleen paras koko kaupungilla. Työterveyskyselyn tulokset olivat loivassa laskusuunnassa työkykyriskien näkökulmasta. Työkykyriskinä näkyi stressin kokemuksen lisääntyminen ja aikaisempaa huonompi työstä palautuminen. Työntekijöiden huoli omasta mielialasta on lisääntynyt. Erityisen huolestuttavaa on nuorempien ikäluokkien masennusriski.

Säännöllistä kuntoliikunta harrastetaan liian vähän. Suurimmalla osalla työntekijöistämme on kuitenkin hyvät mahdollisuudet työvuoron aikana tauottaa istumista seisomalla tai liikkumalla. Esimiesasemassa olevien kokemus työstressistä on hieman kasvanut. Samanaikaisesti työstä palautuminen ei ole riittävällä tasolla. Esimiesten koettu työkyky on kuitenkin hyvä ja parempi kuin työntekijöillä. Esimiehet kokevat muutokset myönteisemmin kuin työntekijät.

Osaamisen kehittäminen ja koulutuspäivät

Osaamisen kehittämisessä panostettiin erityisesti johtamisen kehittämiseen, toimintamallien uudistamisen ja sähköisten palvelujen kehittämisen tukeen, tietoteknisten taitojen ja asiakaskokemuksen parantamiseen sekä ammatillisten taitojen ajantasaisuuteen.

Sosiaali- ja terveystoimialan johtamismallin mukaista esimiestyön kehittämistä jatkettiin. Johtamismallin eri osa-alueet olivat vuoden 2019 aikana teemoina erilaisissa seminaareissa ja kehittämispäivissä sekä valmennuskokonaisuuksissa ja koulutuksissa. Valmentavan johtamisen



13.3.2020

edistämiseksi esimiehille ja keskijohdolle räätälöitiin erillisiä valmennuksia. Kohti itseohjautuvaa työyhteisöä -kehittämishankkeessa luotiin dialogialustat ja toteutettiin valmennus -pilotti edistämään 23:n työyhteisön itseohjautuvuutta.

Kaksikielisyyttä tuettiin ruotsin kielen opetuksella ja toimialalla kiinnitettiin erityistä huomiota suomi toisena kielenä (S2) -opetuksen määrään ja laatuun maahanmuuttajataustaisille työntekijöille. Apotin, uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän vuoden 2020 käyttöönottoon valmistauduttiin jo vuoden 2019 aikana monella tavoin. Apotissa tarvittavien tietojen ja taitojen kehittämisen tueksi rakennettiin tietoteknisten taitojen harjoitteluympäristö verkkoon. Lisäksi järjestettiin Apotti-seminaari, useita kirjaamiskoulutuksia sekä tilaisuuksia esimiehille ja työyhteisöille toiminnanmuutokseen valmistautumiseen. Erityisesti kiinnitettiin huomiota mahdollisuuksiin osallistua koulutuksiin/tilaisuuksiin ajasta ja paikasta riippumatta hyödyntämällä suoratoistoa tai tallenteita.

Taulukko 6: Koulutuskerrat ja koulutuksessa käyneiden lukumäärä vuonna 2019 ja 2018

Koulutusmäärät	2019		2018	
Henkilöstöryhmät	Koulutus- kerrat	Koulutuksessa käyneiden lukumäärät	Koulutus- kerrat	Koulutuksessa käyneiden lukumäärät
Erikoislääkärit	1605	229	2205	289
Terveyskeskuslääkärit	1078	357	1705	428
Erikoistuvat lääkärit	95	44	213	84
Hammaslääkärit	2086	243	1945	232
Vaativat hoitoalan ammattitehtävät	19781	3534	23077	4046
Hoitoalan ammattitehtävät	14613	3727	14310	4016
Sosiaalityöntekijät (ml erityis-, johtavat- ja vastaavat sosiaalityöntekijät)	4756	758	3163	670
Sosiaaliohjaajat	3674	628	3218	617
Muut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitehtävät	5540	1271	5074	1353
Peruspalveluhenkilöstö	296	117	487	190
Yhteensä	64 973	12 742	65 858	13 733

Henkilöstön palkitseminen

Henkilöstön kertapalkkioihin käytetty summa nelinkertaistui vuodesta 2018. Kertapalkkioita hyvistä työtuloksista maksettiin työntekijöille vuoden 2019 aikana yhteensä noin 3,7 miljoonalla eurolla. Kertapalkkioina myönnettiin rahapalkkioita ja vapaapäiviä sekä tunnustuksia työyhteisöille.



13.3.2020

6 Helsinkiläisille tuotetut sosiaali- ja terveystoimet

Lapsiperheiden palvelut	2 017	2 018	2 019
Lapsiperheiden kotipalvelun asiakaskotitaloudet	1 827	1 921	1 887
Lastensuojelun kaikki vireilletulot	17 815	18 165	19 223
Lastensuojeluilmoitukset	16 311	16 610	17 183
Lastensuojelun asiakaslapset	7 387	6 915	6 629
Sijoitetut lapset	2 114	2 088	2 185
Huostaanotetut ja kiireellisesti sijoitetut lapset (THL)	1 775	1 759	1 846
Kiireellisesti sijoitetut lapset (vuoden aikana alkaneet)	503	449	514
Kiireelliset sijoituskerrat (vuoden aikana alkaneet)	596	520	602
Kasvatus- ja perheneuvonnan asiakkaat	3 512	2 946	3 190
Terapeuttisen vauvaperhetyön asiakkaat	472	499	461
Pariterapian asiakkaat	1 346	1 363	1 227
Adoptioneuvonnan asiakkaat	703	676	742
Vammaispalvelut			
Kehitysvammopalvelujen asiakkaita	2 057	2 167	2 252
Kehitysvammahuollon asumispalvelujen asiakkaita	1 270	1 328	1 388
Kehitysvammahuollon laitospalvelujen asiakkaita	155	120	51
Kehitysvammahuollon piirissä omaishoidon tukea saaneet	692	730	726
Vammaispalvelun asiakkaita	12 119	12 128	11 925
Vammaisten asumispalvelujen asiakkaita	417	430	398
Vammaisten palvelujen omaishoidon tukea saaneet	1 154	1 171	1 125
Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelujen asiakkaita	11 085	11 092	10 881
Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalvelujen asiakkaita	3 745	3 317	2 830
Toimeentulotuen palvelut			
Toimeentulotukea saaneita henkilöitä	49 622	35 918	33 090
Toimeentulotukea saaneita kotitalouksia	32 435	21 573	20 432
Täydentävää ja/tai ehkäisevää toimeentulotukea saaneita henkilöitä	33 343	32 818	30 480
Täydentävää ja/tai ehkäisevää toimeentulotukea saaneita kotitalouksia	20 040	19 415	18 490



13.3.2020

	2017	2018	2019
Päihdehuollon palvelut			
Polikliinisen päihdehuollon asiakkaita	6 048	6 053	6 029
• joista nuorisoasemien asiakkaita	1 256	1 377	1 367
Päihdehuollon laitosten asiakkaita (oma + osto)	974	677	708
Päihdehuollon asumispalvelupaikkoja	199	185	186
Päihdehuollon asumispalvelujen asiakkaita	400	401	403
Korvaushoidon asiakkaita (asiakas kertaalleen oma + osto)	939	952	958
Korvaushoitokäynnit	134 402	126 886	125 755
Vanhusten palvelut			
Vanhusten palveluasuntopaikkoja (omat *)	1 574	1 566	1 576
Vanhusten palveluasuntopaikkoja (ostopalvelu **)	1 538	1 536	1 577
Palveluasuntoon vuoden aikana sijoitetut ***)	753	779	843
Palveluasumisvuorokausia ***)	1 132 123	1 138 513	1 153 406
Laitospalvelun paikat (omat *)	830	822	742
Laitospalvelun paikat (osto **)	456	423	410
Laitoshoitoon vuoden aikana sijoitetut ***)	353	257	248
Laitoshoidon hoitopäiviä ***)	472 890	446 830	426 735
Vanhuspalvelun päivätoiminnan asiakkaita	2 463	2 615	2 449
Päivätoiminnan käyntikertoja	90 130	87 675	87 578
Vanhuspalvelun palvelukeskusten asiakkaita	15 334	14 366	13 503
Palvelukeskusten asiakaskäyntikertoja	1 026 388	1 047 690	1 031 493
Omaishoidon tuen asiakkaat (65 v +)	2 038	2 010	1 866
Omaishoidon hoitovuorokausia (65 v +)	620 297	606 204	533 032
Muut palvelut	2 017	2 018	2 019
Asumispalvelupaikkoja (oma +osto)	3 981	3 919	3 892
Alle 65-vuotiaiden palveluasumisen paikkoja	360	362	361
Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelupaikkoja	1 987	2 060	2 110
Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneet	1 780	1 775	1 725

*) Sisältää sekä lyhyt- että pitkäaikaisen hoidon, paikat vuoden lopun tilanteessa.

**) Sisältää sekä lyhyt- että pitkäaikaisen hoidon, laskennalliset paikat, laskettu asumisvuorokausien mukaan.

***) Sisältää sekä lyhyt- että pitkäaikaisen hoidon.



13.3.2020

Perusterveydenhuolto	2 017	2 018	2 019
Avosairaanhoido (käynnit ja hoitoasioinnit *)			
Käynnit lääkärin vastaanotolla	474 953	466 223	438 595
Lääkärin hoitopuhelut ja muut hoitoasioinnit	296 744	299 402	305 089
Käynnit hoitajan vastaanotolla	424 640	427 538	423 887
Hoitajan hoitopuhelut ja muut hoitoasioinnit	417 031	477 876	529 046
Terveyskeskuspäivystys (käynnit ja hoitoasioinnit **)			
Aikuisten terveyskeskuspäivystys	119 011	118 891	2 272
Lasten terveyskeskuspäivystys	20 675	20 867	319
Kotihoito (käynnit ja hoitoasioinnit)			
Kotihoito (oma toiminta) (sisältää myös etähoidon käynnit)	3 199 027	3 189 546	3 131 728
Kotihoito (ostopalvelut) (ei sisällä kaikkia ostopalvelukäyntejä, 2019 sis. palvelusetelikäynnit 428 802)	51 865	39 070	508 436
Suun terveydenhuolto (käynnit ja hoitoasioinnit)			
Hammashoito (oma toiminta)	444 586	429 319	410 440
Hammashoito (ostopalvelut) ***)	73 154	99 760	117 600
Muu avohoito (käynnit ja hoitoasioinnit)			
Kouluterveydenhuolto	144 872	151 932	148 275
Opiskeluterveydenhuolto	62 986	68 520	71 112
Terveysneuvonta	343 522	345 736	341 423
Kotisairaala (vuoteen 2018 asti tilastoitu laitoshoitoon)		49 386	46 279
Päihdetyö (HIV-positiivisten palvelukeskus aloitti toiminnan tammikuussa 2018)	2 443	13 151	11 124
Terapiapalvelut ja terveystieteellisyö (käynnit)			
Terapiapalvelut	255 915	233 295	222 379
Terveystieteellisyö	11 117	11 293	9 396
Laitoshoido (hoitopäivät)			
Akuuttihoito	222 253	223 789	221 686
Kotisairaala (vuodesta 2018 alkaen tilastoitu avohoitoon)	26 711	Ks. muu avohoito	
Akuuttihoidon ostopalvelut	22 527	30 325	32 012
Päihdehuollon vuodeosastohoito (Auroran vieroitusosasto 2018 sosiaalihuollosta terveydenhuollon toiminnaksi)	5 473	9 062	10 491

*) Sisältää myös työkyky- ja terveysneuvontakäyntejä, sis.pkl haavavastaanotokäyntejä ja Hietaniemen palvelukeskuksen käyntejä.

**) Päivystys siirtyi HUSiin 7.1.2020.

***) Sis. 2018 ja 2019 palvelusetelikäynnit ja HYKS suusairauksien opetus- ja hoitoyksikön käynnit.



13.3.2020

Somaattinen erikoissairaanhoito

Avohoito (käynnit ja hoitoasioinnit)	2017	2018	2019
Somaattinen erikoissairaanhoito (käynnit ja hoitoasioinnit)			
Sisätautipäivystys (siirtyi HUSille 7.1.2019)	45 542	48 908	963
Sisätautien poliklinikat	51 560	51 418	48 004
Muut erikoisalojen poliklinikat (neurologian pkl siirtyi HUSiin 1.1.2018)	29 438	22 063	22 356
Laitoshoito (hoitopäivät)			
Päivystyksen osastohoito (sisätaudit)	59 972	62 227	1 172
Kuntoutuksen osastohoito (neurologia) (siirtyi 1.1.2018 HUSiin)	16 300	-	-

Psykiatrinen erikoissairaanhoito

Avohoito (käynnit ja hoitoasioinnit)				
Psykiatrian poliklinikat	160 986	171 832	174 528	173 635
Psykiatrian poliklinikoiden hoitopuhelut	63 014	66 558	75 689	74 371
Psykiatrian päivystyspoliklinikka *)	9 241	9 662	10 152	240
Päiväsairaala	9 632	5 547	5 857	5 573
Avohoito (avohoitopäivät)				
Psykiatrian asumiskuntoutus	64 161	36 927	35 411	35 347
Psykiatrian perhehoito	12 068	10 408	8 183	7 582
Psykiatrian vuodeosastohoito	48 896	53 730	53 086	53 678
Kuntoutuspsykiatrian vuodeosastohoito	22 016	19 806	20 053	19 617
Päätyneet somaattiset hoitajakset ilman jonojaksuja	33 259	33 706	28 960	15 238
Perusterveydenhuolto	18 621	18 768	14 031	14 762
Päivystyksen osastohoito (sisätaudit) *)	14 177	14 503	14 929	476
Kuntoutuksen osastohoito (neurologia)(siirtyi 1.1.2018 HUSiin)	461	435	-	-
HUS -kuntayhtymä				
DRG -tuotteet	235 456	244 824	249 293	270 464
Käynnit	535 935	563 715	578 330	622 436



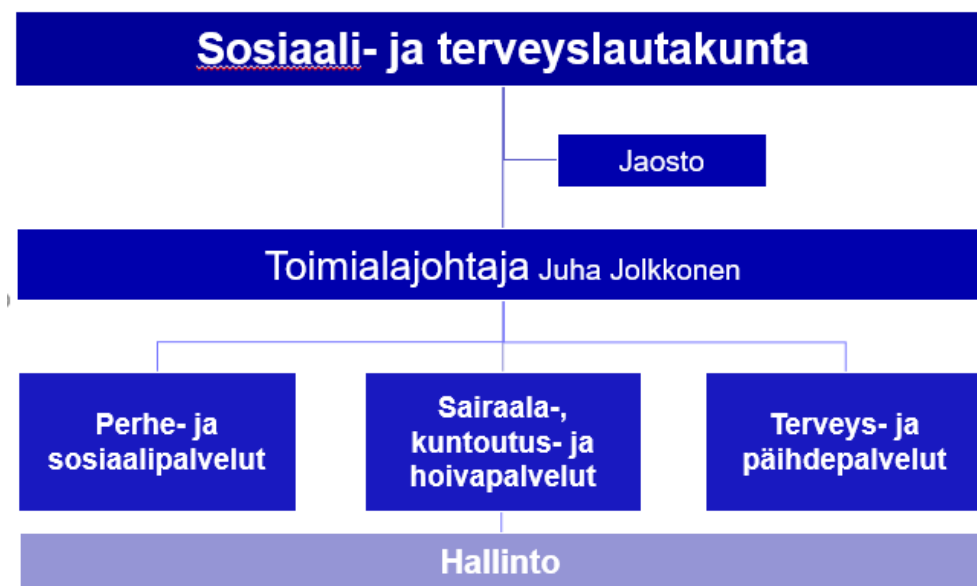
13.3.2020

7 Keitä me olemme?

Tehtävämme on järjestää ja tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluja helsinkiläisille. Luomme heille edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja parantamiseen. Edistämme 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 terveyspalveluja.

Kuva 1: Sosiaali- ja terveystoimen organisaatio



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

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

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

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

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut huolehtivat kotihoidosta, iäkkäiden sosiaali- ja lähityöstä sekä omaishoidon tuesta, palvelukeskustoiminnasta, iäkkäiden päivätoiminnasta ja



13.3.2020

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 tarvitsemia talous- ja suunnittelupalveluja, henkilöstö- ja kehittämispalveluja, hallintopalveluja sekä tietohallinto-, hankinta-, viestintä- ja tukipalveluja.

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 2019

Jäsenet

Sanna Vesikansa, puheenjohtaja Vihr.
Karita Toijonen, varapuheenjohtaja SDP
Tapio Bergholm, SDP
Seija Muurinen, Kok.

Sami Heistaro, Kok.

Matias Pajula, Kok. 24.9. asti
Maritta Hyvärinen 25.9 alkaen

Kati Juva, Vihr.
Tuomas Tuure, Vihr.

Saku Etholén, Vas. 15.1. asti,
Antti Vainionpää, 16.1. alkaen

Mari Rantanen, PS 18.6. asti
Aleksi Niskanen, 19.6. alkaen

Cecilia Ehrnrooth, RKP
Katju Aro, FP
Leo Bergman, Lib.

Varajäsenet

Meri Haahtela
Esa Lehtopuro
Sanna-Mari Oranen
Abib Mukhtar

Maritta Hyvärinen 24.9. asti,
Pia Hytönen 25.9. alkaen

Pia Hytönen 24.9. asti
Veli-Pekka Sinervuo, 25.9. alkaen

Hannu Tuominen
Laura Nordström

Sandra Hagman

Ikka Hirsimäki 10.4. asti
Sakari Männikkö 11.4. alkaen

Johan Lund
Heidi Ahola
Ahto Apajalahti, Pir.