



10.12.2019

---

# *Sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelma 2020*



10.12.2019

## Sisällys

1 Johdanto .....	3
2 Kaupunkiyhteinen tiivistelmä .....	5
3 Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin käyttöönotto .....	7
4. Kaupungin strategiaohjelman toteutuminen sosiaali- ja terveystoimialalla.....	8
4.1 Maailman toimivin kaupunki .....	8
4.2 Kestävän kasvun turvaaminen kaupungin keskeisin tehtävä.....	9
4.2.1 Nuorten syrjäytymisen ehkäisy.....	10
4.2.2 Väestöryhmien ja alueiden väliset hyvinvointierot.....	12
4.2.3 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen .....	12
4.2.4 Yhdenvertaisuuden, monimuotoisuuden ja kaksikielisyyden edistäminen .....	15
4.2.5 Liikkumisen edistäminen.....	16
4.3 Uudistuvat palvelut.....	17
4.3.1 Asiakslähtöisyys ja osallisuus .....	17
4.3.2 Henkilöstön hyvinvointi ja johtaminen .....	17
4.3.3 Digitaalisuus.....	18
4.4 Vastuullinen taloudenpito hyvinvoivan kaupungin perusta .....	19
4.4.1 Taloudellisesti kestävä kehitys.....	19
4.4.2 Palvelujen tuottamistapojen arviointi .....	20
4.5. Helsinki vahvistaa ja monipuolistaa edunvalvontaansa.....	21



10.12.2019

---

## 1 Johdanto

Tuleva vuosi on sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla suurten muutosten aikaa. Vuonna 2020 otetaan käyttöön asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti sekä osallistutaan uuden hallituksen linjausten mukaisen sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen ja mahdollisen Helsinkiä koskevan erilliskorjausten valmisteluun. Toimintaympäristön muutosten keskellä jatketaan määrätietoista sosiaali- ja terveystalouden uudistamista.

Sosiaali- ja terveystoimen palvelujen kysyntä kasvaa lähivuosina. Siihen ovat vaikuttamassa väestönkasvu, ikääntyminen ja erityisesti 75 vuotta täyttäneiden sekä vieraskielisten lasten ja nuorten määrän kasvu. Myös lastensuojelun ja vammaispalvelujen tarve on lisääntynyt merkittävästi. Helsingin väestömäärä kasvaa ennusteen mukaan 0,83 prosentilla vuoden aikana.

Sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelmassa kuvataan, miten toimialalla toteutetaan Helsingin kaupunkistrategiaa ja talousarviota vuonna 2020. Toimialalle osoitetut voimavarat on jaettu siten, että kaupunkistrategian ja talousarvion tavoitteet voidaan saavuttaa. Vuoden 2020 talousarvio edellyttää tuottavuuden parantamista, palvelurakenteen keventämistä sekä muita kustannusten kasvua hillitseviä keinoja.

Palvelujen kasvavaan kysyntään vastataan muun muassa uudistamalla palvelujen tuotantotapoja ja keventämällä palvelurakennetta, lisäämällä itsehoidon, omahoidon ja sähköisten palvelujen mahdollisuuksia sekä ottamalla käyttöön kustannustehokkuutta lisäävä tuottajaohjauksen toimintamalli. Tuottajaohjauksen toimintamallin käyttöönoton rinnalla tarkastellaan oman tuotannon ja ostopalvelutuotannon määrää ja suhdetta eri palveluissa.

Sosiaali- ja terveystoimiala kehittää määrätietoisesti palvelujaan yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa osana kasvavaa kaupunkia. Toimialan palveluissa parannetaan asiakaskokemusta ja palvelujen saatavuutta, palvelujen vaikuttavuutta ja tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta.

Kaupunginvaltuusto hyväksyi 27.11.2019 Helsingin kaupungin talousarvion vuodelle 2020 ja taloussuunnitelman vuosille 2021–2022. Sosiaali- ja terveystoimialan kokonaismenot ovat 2 221,5 miljoonaa euroa ja kokonaistulot 177,1 miljoonaa euroa. Menot kasvavat vuoden 2019 talousarvioon verrattuna 112,4 miljoonalla eurolla ja tulot pienenevät 0,9 miljoonalla eurolla.

Toimialan talousarvio muodostuu viidestä talousarviokohdasta (taulukko 1).



10.12.2019

**Taulukko 1: Sosiaali- ja terveystoimialan tulot ja menot 2020**

**Tulot**

Talousarviokohta	TA 2020 (milj. euroa)	Muutos TA 2019 (milj. euroa)
Sosiaali- ja terveystoimiala yhteensä	177,1	-0,9
Sosiaali- ja terveystoimialan palvelut	158,8	2,0
Toimeentulotuki	2,6	-0,5
Vastaanottokeskukset ja muut valtion korvaamat maahanmuuttopalvelut	14,9	-1,9
Apotti	0,8	-0,6
HUS-kuntayhtymä	0	0

**Menot**

Talousarviokohta	TA 2020 (milj. euroa)	Muutos TA 2019 (milj. euroa)
Sosiaali- ja terveystoimi yhteensä	2 221,5	112,4
Sosiaali- ja terveystoimialan palvelut	1 498,1	73,6
Toimeentulotuki	14,6	0
Vastaanottokeskukset ja muut valtion korvaamat maahanmuuttopalvelut	13,5	-2,2
Apotti	29,6	19,8
HUS-kuntayhtymä	665,7	21,2

Käyttösuunnitelmassa on otettu huomioon kaupunginvaltuuston 27.11.2019 päättämä 26 milj. euron lisäys sosiaali- ja terveystoimialan talousarvio- ja käyttötalouteen vuoden 2019 ennustettujen poikkeuksellisten lastensuojelun ja vammaistyön ylitysten vuoksi sekä ikääntyneiden määrän kasvun ja Apotin käyttöönoton johdosta. Lisäys on kohdennettu kaupunginhallituksen linjauksen mukaisesti lastensuojelun ja vammaistyön lisäksi lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen kehittämiseen, terveysasemapaikojen saatavuuden parantamiseen, ikääntyneiden palvelujen vahvistamiseen, neuvoloiden ja kouluterveydenhuollon myönteiseen erityiskohteluun sekä Apotin käyttöönoton sijaistuskustannuksiin.

Kaupunginhallituksen linjausten mukaisesti sosiaali- ja terveystoimialassa valmistellaan maaliskuuhun 2020 mennessä toimintamalleihin liittyvä toimenpidekokonaisuus, joilla varmistetaan sujuva hoitoon pääsy terveysasemilla. Vuonna 2020 vahvistetaan lasten ja nuorten mielenterveyspalveluja. Lasten ja nuorten mielenterveyden palveluketjun ongelmiin haetaan yhdessä ratkaisuja sosiaali- ja terveystoimialan ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialan sekä HUSin ja kolmannen sektorin toimijoiden kesken, mukaan lukien työnjaon muutokset lasten ja nuorten mielenterveyden palveluissa.

Sosiaali- ja terveystoimialan vuoden 2020 menot ja tulot ovat kuvattu yksityiskohtaisemmin liitteessä 2, jossa on esitetty vuoden 2020 tulosbudjetit palvelukokonaisuuksittain.

Sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelma jakautuu toimialan erityispiirteet huomioiden viiteen kaupunkistrategiaa mukailevaan osioon: maailman toimivin kaupunki, kestävä kasvun



10.12.2019

turvaaminen, uudistuvat palvelut, vastuullinen taloudenpito sekä kuinka kaupunki vahvistaa ja monipuolistaa edunvalvontaansa.

## 2 Kaupunkiyhteinen tiivistelmä

Kaupunkistrategian teema	Toimenpiteet	Keskeisimmät toimialatason strategiamittarit
Maailman toimivin kaupunki	<p>Toteutamme kaupunkistrategiaa, keskeisiä kaupunkistrategian kärkihankkeita sekä kaupungin yhteissuunnittelun teemoja ja tavoitteita yhdessä muiden toimialojen kanssa.</p> <p>Apotin onnistuneen käyttöönoton turvaaminen.</p>	<p>Toimialan sitovat tavoitteet, määrälliset tavoitteet ja muut toiminnalliset tavoitteet.</p>
Kestävän kasvun turvaaminen	<p>Lasten ja nuorten mielenterveyden palveluketjujen kehittäminen yhdessä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ja HUSin kanssa.</p> <p>Lastensuojelun laitoshoidon kasvun pysäyttäminen ja muiden kalliiden palvelujen tarpeen väheneminen;</p> <p>Kehitämme uusia varhaisen tuen tarpeen tunnistamisen ja tuen kohdentamisen malleja lastensuojeluasiakkaiden vähentämiseksi Helsinki SIB-hankkeessa.</p> <p>Mallinamme yhteistyössä kaikkien palvelukokonaisuuksien kesken paljon palvelua tarvitsevien opioidikorvaushoitoa ja psykoosihoitoa saavien hoito- ja palvelukokonaisuuden</p>	<p>Palveluketju on kuvattu ja toimintamallien toimeenpano on käynnistynyt.</p> <p>Lastensuojelun laitoshoidon hoitovuorokausien määrä.</p> <p>Lastensuojeluasiakkaiden määrän väheneminen pitkällä aikavälillä.</p> <p>Raportointi Sitran raportointityökalulla.</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelma on laadittu.</p> <p>Asiakaskokemus</p>



10.12.2019

	Vahvistamme ennaltaehkäiseviä ja kuntouttavia palveluja ikäihmisten kotona asumiseksi.	Liikkumissopimuksien % määrä Ympäri vuorokautisessa hoidossa laitoshoidon osuus vähenee edelliseen vuoteen verrattuna.
Uudistuvat palvelut	Apotin Maisa-portaalin käyttöönotto.  Digitaalisten palvelujen laajentaminen.	Asiakaskokemus paranee terveysasemilla ja psykiatria- ja päihdepalveluissa vuoteen 2019 verrattuna.  Sähköinen asiointi kasvaa vuoteen 2019 verrattuna.
Vastuullinen taloudenpito	Tuottavuuden parantaminen, tuottajaohjauksen ja erikoissairaanhoidon ohjauksen kehittäminen	Yksikkökustannukset valituissa palveluissa. Erikoissairaanhoidon kustannusten kehitys.
<b>Kaupunkiyhteiset hankkeet</b>		<b>Toimenpiteet</b>
Nuorten syrjäytymishaasteen ratkaiseminen		Lasten ja nuorten mielenterveyden palveluketjujen kehittäminen yhdessä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ja HUSin kanssa.  Osallistuminen nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn Mukana-ohjelmaan.  Kehitetään syrjäytymisen ehkäisemiseksi osallisuutta edistävää toimintaa, viestintää, ajanvarauksettomia palveluita mukaan lukien uusi palvelukanava Nuorten sote-chat. Nuorten jälkihuolto laajenee 25 vuoteen.
Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen koordinointi ja johtamisrakenne		Olemme mukana kaupunkiyhteisessä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen koordinoinnin ja johtamisen toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveystoimi osallistuu Healthy Cities -verkoston kautta kansainväliseen yhteistyöhön.
Liikkumisohjelma		Osallistumme kaupunkiyhteisen liikkumisohjelman toimenpiteisiin kehittämällä palveluja ja tekemällä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa, mm. Liikuttuki-toimintamalli, liikkumissopimusten vahvistaminen osana hoitoketjua iäkkäiden kotihoidossa ja Helsingin sairaalassa, naapuruuspiiritoiminnan laajentaminen vapaaehtoistoiminnan kanssa ja sosiaali- ja terveystoimen työntekijöiden osaamisen lisääminen kaupunkilaisten liikkumisen tukemiseksi.
<b>Toimialojen yhteissuunnittelun teemat</b>		<b>Toimenpiteet</b>



10.12.2019

Asiakaskokemus ja asiakastyytyväisyys	Jatkamme pikapalautejärjestelmän käyttöönottoa palveluissa ja hyödynnämme tuloksia aikaisempaa tehokkaammin.
Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	Vahvistamme lasten ja nuorten sekä ehkäisevän päihdetyön kaupunkiyhteisiä verkostoja. Edistämme hyvinvointia ja terveyttä muun muassa Savuton Helsinki –toiminnassa, Sutjakka Stadi-verkostossa ja Hyvä kierre-hankkeessa.
Osallisuus	Osallisuussuunnitelmien toimenpano kaikissa palvelukokonaisuuksissa.
Palvelujen saavutettavuus	Parannamme palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta kaikissa toiminnoissa muun muassa lisäämällä digitaalisia palveluja ja ajanvarauksettomia palveluja sekä laajentamalla chatin ja chatbotin käyttöä.
Työllisyys	Kehitämme sosiaalisen kuntoutuksen sekä työhön ja koulutukseen ohjaavia, tukevia ja valmentavia palveluja nuorille, osatyökykyisille, pitkäaikaistyöttömille sekä ulkomaalaistaustaisille henkilölle yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Osallistumme mahdollisen työllisyyden kaupunkikokeilun toteutukseen.
Harrastustoiminta	Turvaamme lapsille ja nuorille harrastusmahdollisuuden lastensuojelun taloudellisen avustamisen tai ehkäisevän toimeentulotuen avulla.

### 3 Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin käyttöönotto

Apotti -asiakas- ja potilastietojärjestelmä otetaan käyttöön Helsingissä lokakuussa 2020. Käyttöönottoon valmistautuminen ja käyttöönoton onnistumisen varmistaminen ovat toimialan keskeisimmät tavoitteet vuonna 2020. Keskeistä on toiminnan muutosten tunnistaminen ja toteutus, käyttöönoton suunnittelu ja teknologia-projekti. Ennen Apotin käyttöönottoa määritellään kaikki toiminnot järjestelmään ja integroidaan muut järjestelmät (esimerkiksi talous- ja henkilöstöhallinto) Apottiin. Sosiaali- ja terveystoimiala on mukana Oy Apotti Ab:n toiminnassa Apotti -asiantuntijoiden, aihealueasiantuntijoiden ja nimettyjen muiden asiantuntijoiden kautta sekä osallistumalla projekti- ja kehittämisryhmiin.

Apotti koskee lähes koko sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstöä ja se mahdollistaa toiminnan ja ehyiden palvelupolkujen jatkuvan kehittämisen nykyistä paremmin. Uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöönoton onnistumisen edellytys on, että koko henkilökunta on sitoutunut ja koulutautunut uuden järjestelmän käyttämiseen. Haasteena on sijaisten saatavuus Apotin koulutusten ja käyttöönoton ajaksi. Apottisijaisresurssin koordinoinnissa tehdään



10.12.2019

uudenlaista yhteistyötä Seure henkilöstöpalvelut Oy:n kanssa. Lisäksi on turvattava riittävät tukihenkilöresurssit käyttöönoton ajaksi.

Jatkuvuuden hallinnassa nykyisten asiakas- ja potilastietojärjestelmien toimivuuden takaaminen on keskeistä uuden tietojärjestelmän käyttöönoton rinnalla. Lisäksi toimialan on suunniteltava poistuvien tietojärjestelmien hallittu alasajo.

## 4. Kaupungin strategiaohjelman toteutuminen sosiaali- ja terveystoimialalla

### 4.1 Maailman toimivin kaupunki

Tarjoamme sosiaali- ja terveystoimessa kaikille helsinkiläisille asiakaslähtöiset, laadukkaat ja monipuoliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Palvelujen uudistamisen perhekeskus, terveys- ja hyvinvointikeskus sekä senioripalvelut (aikaisemmin monipuolinen palvelukeskus) – toimintamallit ovat vuonna 2020 vakiintuneita toimintatapojamme. Keskeistä on asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen ja palvelujen tarjoaminen asiakkaan palvelutarpeen mukaan hyödyntämällä yhteisen työn malleja. Varmistamme toimintamalliemme ja Apotin yhteensopivuuden. Selkeytämme asiakkaaksi tuloa ja asiakasohjausta kehitettyjen mallien ja kokeilujen pohjalta.

Toteutamme kaupunkistrategiaa, keskeisiä kaupunkistrategian kärkihankkeita sekä kaupungin yhteissuunnittelun teemoja ja tavoitteita yhdessä muiden toimialojen ja erilaisten toimijoiden kanssa. Osoitetaan koordinaatioresurssia järjestöyhteistyöhön perhekeskuksissa ja terveys- ja hyvinvointikeskuksissa niin, että järjestöjen toiminta niissä selkeästi lisääntyy. Sosiaali- ja terveystoimen näkökulmasta keskeisiä toimialojen yhteisiä kärkihankkeita ja tavoitteita ovat muun muassa nuorten syrjäytymisen ehkäisy, hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sekä liikumisohjelma ja eri ikä- ja väestöryhmien arkiliikkumisen edistäminen.

Myös sosiaali- ja terveystoimissa on tärkeää ymmärtää oman toiminnan ilmastovaikutukset. Toteutamme Hiilineutraali Helsinki-päästövähennysohjelmaa muun muassa huomioimalla ilmastovaikutukset hankinnoissa, toteuttamalla kiertotalouspilotteja sekä lisäämällä toimialan käytössä olevassa autokannassa sähköautojen osuutta.

Edellisten lisäksi niitä ovat asukaskokemuksen, asiakastyytyväisyyden ja osallisuuden lisääminen, palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden lisääminen, työllisyyden edistäminen sekä harrastusmahdollisuuksien turvaaminen lapsille ja nuorille. Ohjaamme toimintaamme edellä kuvattuun suuntaan talousarvion sitovilla tavoitteilla.

Toimialan sitovat tavoitteet on laadittu vastaamaan strategian linjauksia koskien asukaskokemuksen ja asiakastyytyväisyyden parantamista, hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä ja syrjäytymisen ehkäisyä sekä palvelujen saavutettavuutta ja lähipalveluita.

Sitova tavoite ”edistämme helsinkiläisten hyvinvointia ja terveyttä ja ehkäisemme syrjäytymistä” on osa sosiaali- ja terveystoimen ydintoimintaa. Kaikissa palveluissa tavoitteena on





10.12.2019

helsingiläisten hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sekä eriarvoistumisen ja syrjäytymisen ehkäisy. Tuemme asiakkaita tekemään hyvinvointia ja terveyttä edistäviä valintoja.

”Parannamme asiakaskokemusta ja asiakastyytyvääsiä” toteutetaan uudistamalla palveluja yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa ja huolehtimalla kaikissa palveluissa yhdenvertaisuudesta ja osallisuudesta.

Sitova tavoite ”palvelumme ovat lähellä kaupunkilaisia ja helposti saavutettavissa” kannustaa toimialaa kehittämään uudenlaisia, helposti saavutettavia palveluja sekä lisäämään kevyempiä ja digitaalisia palveluja. Digitaaliset palvelut mahdollistavat ajasta ja paikasta riippumattomien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kasvun ja helsinkiläisten itse- ja omahoidon lisäämisen. Helsingin tavoitteena on olla maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki ja toimialan tavoite kytkeytyy kiinteästi uusien digitaalisten menetelmien kehittämiseen, kokeiluun ja käyttöönottoon.

Sitova tavoite ”toimintamme on taloudellisesti kestävä ja tuottava” edistää vastuullista taloudenpitoa ja kustannustehokasta toimintaa.

Muissa toiminnallisissa tavoitteissa edistämme lasten ja perheiden hyvinvointia esimerkiksi jatkamalla lapsiperheiden sosiaaliohjauksen piirissä olevien 1-10 -vuotiaiden lasten osalta toimintamallien kehittämistyötä yhdessä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa ja lisäämällä palvelujen oikea-aikaista ja viivytyksetöntä saatavuutta.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi Helsingissä on sovittu kaupunkiyhteiset HYTE-tavoitteet, joita ovat eriarvoisuuden vähentäminen, lasten ja nuorten syrjäytymisen ehkäisy ja ikääntyneiden toimintakyvyn ja osallisuuden vahvistaminen.

Toimialan sitovat toiminnalliset tavoitteet, muut toiminnalliset tavoitteet ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (HYTE) tavoitteet sekä niiden seurantamittarit on esitetty liitteissä 3 ja 4.

#### 4.2 Kestävän kasvun turvaaminen kaupungin keskeisin tehtävä

Käyttösuunnitelman 2020 keskeinen strateginen tavoite	Käyttösuunnitelman 2020 toimenpide	Seuranta
Lasten ja nuorten ja ylisukupolvisen syrjäytymisen ehkäisy sekä terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen	Lasten ja nuorten mielenterveyden palveluketjujen kehittäminen yhdessä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ja HUSin kanssa. Kuvataan palveluketjut, jotka otetaan käyttöön vaiheittain.  Helsinki SIB-hankkeeseen osallistuminen. Tavoitteena on uusien varhaisen tuen tarpeen tunnistamisen mallien kehittäminen; tuen kohdentaminen varhaisessa vaiheessa siten, että lastensuojelun tarve vähenee. Perheitä ohjataan aktiivisesti hankkeeseen neuvolasta ja	Palveluketju kuvattu  Toimeenpanon eteneminen  Raportointi Sitran raportointityökalun avulla.



10.12.2019

	varhaiskasvatuksesta. Hanke toteutetaan Mellunkylän ja Vuosaaren alueella.	
Terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen sekä ylisukupolvisen syrjäytymisen ehkäisy	<p>Lastensuojelun laitoshoidon kasvun pysäyttäminen ja muiden kalliiden palvelujen tarpeen väheneminen;</p> <p>Vahvistetaan lähisuhdeväkivallan tunnistamista ja väkivaltaa kokeneiden tukea, vahvistetaan vanhempien ja lasten päihteiden käytön tunnistamista ja tukea ja kuntoutusta, vahvistetaan maahanmuuttajaperheiden tukea, parannetaan lasten ja nuorten mielenterveyspalveluja valmistelemalla palveluketjut, parannetaan lastensuojelun sosiaalityön oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta sekä lisätään räätälöityjä palveluja.</p> <p>Hoidon ja palvelun jatkuvuuden turvaaminen; mallinnetaan yhteistyössä kaikkien palvelukokonaisuuksien kesken paljon palvelua tarvitsevien opioidikorvaushoitoa ja psykoosihoitoa saavien hoito- ja palvelukokonaisuus Myllypuron ja Vuosaaren alueilla.</p>	<p>Lastensuojelun laitoshoidon hoitovuorokausien määrä.</p> <p>Tavoitetila ja toimintamalli kuvattu</p> <p>Palveluketju kuvattu</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelma on luotu yhdessä opioidikorvaushoitoa ja psykoosihoitoa saavien asiakkaiden kanssa (rajattu segmentoitu asiakasjoukko, joiden paljon palvelua tarvitsevien prosessin toimivuus voidaan auditoida ja varmistaa yksilökohtaisesti)</p>
Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen/ Kotona asuminen on mielekästä iäkkäälle henkilölle mahdollisimman pitkään	Vahvistetaan ennaltaehkäisyä; muun muassa palvelukeskusten tuetut ryhmät, etäpalvelujen ja digitaalisten palveluiden lisääntyvä hyödyntäminen. Lisätään viestintää palvelukeskustoiminnasta. Vakiinnutetaan kuntouttava arviointijakso ja kohdennetaan kotihoidon palveluja paljon palveluja tarvitseville.	<p>Asiakaskokemus</p> <p>Liikkumissopimuksien % määrä</p> <p>Ympäri vuorokautisessa hoidossa laitoshoidon osuus vähenee edelliseen vuoteen verrattuna.</p>

#### 4.2.1 Nuorten syrjäytymisen ehkäisy

Parannamme lasten ja nuorten mielenterveysongelmien tunnistamista ja palveluketjujen kehittämistä yhteistyössä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ja HUSin kanssa.



10.12.2019

Otamme käyttöön yhteisen huolen tunnistamisen toimintamallin ja lisäämme näyttöön perustuvien toimintamallien käyttöä. Vahvistamme koulun roolia lapsen ja nuoren alkuvaiheen palvelutarpeen tunnistamisessa. Samalla varmistamme koulun mahdollisuuden tarjota matalan kynnyksen hoitoa. Hakaniemen nuorisotasemalle kartoitetaan uusia, nuorisoystävällisempiä tiloja.

Tarkastelemme tällä hetkellä käytössä olevat palvelut ja rakennamme näihin pohjaten lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen toimintamallin, joka tarjoaa helposti saavutettavat palvelut varhaisesta tunnistamisesta ja perustason hoidosta aina erikoissairaanhoidon korjaaviin palveluihin. Työn edetessä pystymme ottamaan kantaa, tarvitaanko myös uusia rakenteita vai riittääkö nykyisten palvelujen verkosto vastaamaan tarpeisiin riittäväällä tavalla.

Lisäksi käynnistämme lastensuojelun ja erikoissairaanhoidon yhteisen projektin, jossa luodaan intensiivisen avohoidon ja tuen malli paljon palveluita tarvitseville nuorille.

Otamme käyttöön uudet palvelumallit vaiheittain vuosien 2020 - 2021 aikana. Sosiaali- ja terveyslautakunnalle tuodaan tiedoksi uusien toimintamallien tilannekatsaus toukokuun 2020 loppuun mennessä.

Lastensuojelun erityis- ja vaativan tason laitoshoidon tarpeen vähentämiseksi kehitetään toimintamalleja. Lasten ja nuorten mielenterveyden palveluketjun lisäksi vahvistamme erityisesti lähisuhdeväkivallan sekä vanhempien ja lapsen päihteiden käytön varhaista tunnistamista sekä kuntoutusta ja hoitoa. Vahvistamme maahanmuuttajaperheiden tukea. Lastensuojelussa kehitämme tilanearviointimalleja ja uusia pienten asiakasryhmien räätälöityjä palveluja.

Osallistumme Helsinki SIB (Social Impact Bond) lasten vaikuttavuusinvestointihankkeeseen. Tavoitteena on kehittää yhteistyössä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa varhaisen tuen toimintamalleja ja perheohjaamomallia tuen tarpeen tunnistamiseksi ja tuen kohdentamiseksi oikea-aikaisesti. Tavoitteenamme on kehittää toimintamalleja, joilla pystytään vähentämään lastensuojeluasiakkuuden tarvetta ja lastensuojelun kalliimpia toimenpiteitä.

Perheitä ohjataan toimintaan aktiivisesti neuvolasta ja varhaiskasvatuksesta. Kohderyhmän perheet tunnistetaan yhteistyössä Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksen, neuvolan, sosiaalitoimen sekä Lapset SIB -palveluntuottajan kanssa. Perheet saavat rinnalla kulkijan, joka tukee perhettä heidän omista tarpeistaan ja lähtökohdistaan käsin. Varhaisen tuen toimintamallien kehittämisen rinnalla kehitetään perheohjaamomallia, jossa on yksilöllisen tuen lisäksi ryhmätoimintaa sekä yhteisö- ja vertaistukiryhmiä.

Aikuistuvien 16 - 29-vuotiaiden nuorten yhteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja vahvistetaan. Toteutamme syrjäytymisen ehkäisemiseksi osallisuutta edistävää toimintaa, viestintää sekä ajanvarauksettomia palveluja, mukaan lukien uusi palvelukanava Nuorten sote-chat. Jälkihuolto laajenee, ja jälkihuollon yläikärajan muutos koskee vuonna 2020 ja sen jälkeen 21 vuotta täyttäneitä, kunnes he täyttävät 25 vuotta.



10.12.2019

#### 4.2.2 Väestöryhmien ja alueiden väliset hyvinvointierot

Hyvinvointisuunnitelmassa on toimenpiteinä muun muassa eriarvoisuuden kaventaminen HYTE-kärkihankkeilla, joita ovat hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, Mukana-ohjelma ja Liikkumisohjelma. Liikkumisohjelman sosiaali- ja terveystoimen toimenpiteissä kiinnitämme erityistä huomioita terveytensä kannalta liian vähän liikkuviin ja haavoittuvassa asemassa olevien kuntalaisten liikkumiseen. Tehostamme riskitekijöiden etsimiseen ja tunnistamiseen kehitetyn Miten menee? –mallin hyödyntämistä sosiaali- ja terveystoimen palveluissa.

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on osa Helsingin hyvinvointisuunnitelmaa 2019 - 2021. Keskeisenä tehtävänä on lasten ja nuoren mielenterveyden palveluketjujen rakentaminen ja portaittainen täytäntöönpano. Tätä työtä ohjaa sosiaali- ja terveystoimen johtama monialainen palvelujen integraatioryhmä, jossa on mukana HUSin sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan edustus. Edistämme lasten ja nuorten terveyttä ja hyvinvointia myös osana liikkumisohjelmaa sekä Mukana-ohjelmaa.

Turvaamme paperittomille henkilöille kiireellisen hoidon lisäksi myös välttämättömän sairauksien hoidon, lääkityksen ja sairauksien seurannan sekä rokotukset ja suun terveydenhuollon palvelut. Kaikille raskaana oleville ja alle 18-vuotiaille lapsille tarjotaan samat terveydenhuollon palvelut kuin helsinkiläisille. Olemme perustaneet keskitetyn äitiys- ja lastenneuvolayksikön paperittomille ja turvapaikan hakijoille. Tarjoamme paperittomille myös välttämättömät sosiaalipalvelut.

Turvataan ihmiskaupparikoksen uhreiksi joutuneiden tai uhriksi epäiltyjen sosiaali- ja terveystoimen palvelut yksilöllisen ammatillisen arvion perusteella ja tarpeen vaatiessa myös ilman ohjausta auttamisjärjestelmään.

Myönteisen erityiskohtelun (PD) rahoitusta suunnataan kouluterveydenhuoltoon ja neuvolan terveydenhoitajapalvelujen vahvistamiseen.

#### 4.2.3 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Sosiaali- ja terveystoimi on aktiivisesti mukana kaupunkiyhteisessä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen koordinoinnin ja johtamisen toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveystoimi osallistuu Healthy Cities -verkoston kautta kansainväliseen yhteistyöhön. Kehittämistoimenpiteenä mm. vahvistetaan Muistiystävällinen Helsinki-verkostoa eri alueilla sekä kehitetään ryhmämuotoista elämäntapaohjausta muistioireisille (Muistikuntoryhmät).

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä vahvistetaan muun muassa lasten ja nuorten sekä ehkäisevän päihdetyön kaupunkiyhteisiä verkostoja. Helsinki on mukana HUSin Hyvä kierre -hankkeessa, jossa kehittämisen teemoina ovat tupakoimattomuuden ja nikotiinittomuuden edistäminen, terveyserojen kaventaminen, kaatumisten ehkäisy ja osallisuuden vahvistaminen.

Savuton Helsinki -toiminnassa painopisteenä on tupakasta vieroituksen kehittäminen. Sutjakka Stadi -verkostossa päivitetään lihavuuden hoitopolku yhteistyössä HUSin kanssa, vahvistetaan yhteistyötä eri toimijoiden kanssa esimerkiksi Hyvä kierre -hankkeessa sekä järjestetään koulutuksia lihavuuden ehkäisyyn ja hoidon vahvistamiseksi Helsingissä.

Vammaispalvelujen kehittämisessä tavoitteenamme on vahvistaa vammaisten henkilöiden osallisuutta ja itsenäistä elämää sekä turvata riittävän vahvat palvelut kaikkein vaikeimmassa



10.12.2019

asemassa oleville henkilöille. Vammaistyössä laajennetaan tuetun työn mallia siten, että se tavoittaa entistä useammat työ- ja päivätoimintojen asiakkaat ja lisää vammaisten asiakkaiden työllistymismahdollisuuksia. Asiakkaita valmennetaan kohti työelämää myös tukemalla heitä hakeutumaan ammatillisiin, yleissivistäviin ja itsenäisyyttä tukeviin opintoihin.

Kehitämme sosiaalisen kuntoutuksen sekä työhön ja koulutukseen ohjaavia, tukevia ja valmentavia palveluja nuorille, osatyökykyisille, pitkäaikaistyöttömille sekä ulkomaalaistaustaisille henkilöille yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Osallistumme aktiivisesti mahdollisen työllisyyden kaupunkikokeilun toteutukseen kehittämällä yhteisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja nuorille, pitkäaikaistyöttömille ja ulkomaalaistaustaisille henkilöille.

Aikuissosiaalityössä kehitetään asiakkaaksi tulon prosessia siten, että asiakas pääsee palvelun piiriin mahdollisimman nopeasti. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen toimintakäytäntöjä tehostetaan etuuskäsittelyn ja sosiaalityön toimijoiden kesken. Yhteistyötä Kelan kanssa jatketaan ja rakennetaan yhteistyökäytäntöjä toimeentulon myöntämisessä. Selkeytämme yhdyspintoja ja yhteistyötä aikuisten ja ikääntyneiden sosiaalityön välillä.

Ruoka-aputoimintaa kehitetään yhdessä Helsingin seurakuntayhtymän ja muiden toimijoiden kanssa.

Parannamme terveysasemien kiirettömän hoidon saatavuutta. Palvelun saatavuutta edistetään muun muassa tehostamalla lääkärin rekrytointia, monialaisen ja moniammatillisen työn kehittämisellä, johtamisen kehittämisellä, lisäämällä sähköisiä palveluja, terveys- ja hyvinvointikeskusten toimintojen monipuolistamisella sekä lisäämällä uusia palvelujen tuottamistapoja.

Lääkärirekrytointia tehostetaan ”Lääkäreiden saatavuuden ja pysyvyyden edistäminen” -hankkeessa 2019–2021, terveysasemien lääkäreiden ja hoitajien palkankorotuksilla, selkeyttämällä lääkärin ja hoitajien työnjakoa ja kehittämällä edelleen moniammatillista työtä. Lisäksi varmistetaan, että toimistotyön ym. ammattilaisia on riittävästi varsinaisen hoitotyön ulkopuolisiin tehtäviin. Terveys- ja hyvinvointikeskusten tarjontaa monipuolistetaan jalkauttamalla toimintoja erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuoltoon, mikä mahdollistaa osaamisen kehittämisen, nopeamman ja viiveettömämmän palvelun tavanomaisissa perustason erikoissairaanhoidon arviota ja hoitoa vaativissa tilanteissa sekä monipuolistaa yleislääkärin työtä. Samalla huolehditaan siitä, että erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuoltoon mahdollisesti jalkautettavia toimintoja varten osoitetaan riittävästi resursseja ja perehdytystä.

Johtamista kehitetään valmentavan koulutuksen ja Lean -menetelmien avulla sekä uudistamalla terveysasemien johtamismalli.

Laajennamme edelleen aukioloaikoja siten, että kiireetöntä hoitoa on asteittain saatavilla koko Helsingissä arkisin klo 7-20 välillä.

Palvelujen tuotantotapoja laajennetaan jatkamalla palvelusetelien käyttöä ja valmistelemalla sosiaali- ja terveyslautakunnalle esitys 1-2 terveysaseman ulkoistamisesta. Ulkoistuksen valmistelun reunaehdot ovat:



10.12.2019

- Kyseessä on rajatun ajan kokeilu. Tavoitteena on saada hyviä uusia käytäntöjä vahvistamaan helsinkiläisten perusterveydenhuoltoa, eikä tavoitteena ole synnyttää automaatiomekanismia ulkoistuksiin. Sopimuksissa varmistetaan mahdollisuus palauttaa toiminta omaksi toiminnaksi sopimuskauden lopussa.
- Ulkoistetun terveysaseman täytyy toimia täysin samoin terveys- ja hyvinvointikeskuksen periaattein kuin kaupungin terveysasemien. Palveluntuottajan on huolehdittava yhteensovituksesta muihin asiakkaiden tarvitsemiin palveluihin.
- Ulkoistus tehdään myös sosioekonomisesti heikommalle alueelle.
- Tuottajalle maksettavan hinnan täytyy olla samaa luokkaa oman tuotannon kanssa ja palveluntuottajan insentiivien oltava kunnollisia ja on huomioitava mm. terveysasemien lähetteet erikoissairaanhoidon.
- Terveysasemien henkilöstön kanssa on käytävä aktiivista ja avointa vuoropuhelua valmistelun alusta alkaen ja henkilöstön asema muutoksessa tulee varmistaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.
- Ulkoistetun terveysaseman toimintaa ja tuloksia seurataan tiiviisti vuosittain. Suoritetaan sopimuskauden puolivälitarkastelu, joka tuodaan lautakunnalle tiedoksi.
- Ulkoistetun terveysaseman suoriutumista ja toimintatapoja verrataan omien terveysasemien tuotantoon kolmannen puolueettoman osapuolen taholta. Palveluntuottajan tulee sitoutua vertailuun ja auttaa parhaiden käytäntöjen siirtämisessä kaupungin omaan tuotantoon takaamalla soveltuva avoimuus ja läpinäkyvyys omaan toimintaansa.
- Selvitetään myös 1-2 oman terveysaseman muuttamista taseyksiköksi, jolla olisi nykyisiä terveysasemia enemmän toimintavapautta, tai vastaavia muita terveysasematason kokeiluja. Selvitys ja johtopäätökset tuodaan lautakuntaan päätettäväksi.

Puhelinpalvelun osittaisen ulkoistuksen kokeilu jatkuu Kalasatamassa. Sähköisiä palveluja lisätään kaikissa terveysasemapalveluissa, mikä lisää asiakkaan osallisuutta omassa palvelussaan ja hoidossaan sekä lisää ajasta riippumatonta palvelun saatavuutta.

Hoidon jatkuvuutta ja toimintamallien integrointia kehitetään Myllypurossa ja Vuosaarissa opioidikorvaushoitoa ja psykoosihoitoa saavien osalta. Opioidikorvaus- ja psykoosihoidossa olevat asiakkaat tarvitsevat laajasti eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja hoito- ja palvelukokonaisuutta kehitetään yhdessä terveys- ja päihdepalvelujen, perhe- ja sosiaalipalvelujen ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen kanssa. Syvennämme paljon palveluja tarvitsevien hoitokokonaisuuden osaamista ja verkostoja. Kehittämistyön tuloksia hyödynnetään koko kaupungin tasolla paljon palvelua tarvitsevien prosessin edelleen kehittämisessä.

Kampin perhekeskuksen ja Koskelan seniorikeskuksen tilasuunnittelu etenee. Keväällä 2020 aukeaa Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskus, satelliittinaan Kontulan terveysaseman rakennus. Keskittämällä kokoamme ja jaamme osaamista ammattilaisten kesken. Samalla paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden tarvitsemat palvelut ovat helposti saatavilla yhdestä paikasta.

Kehitämme haavoittuvassa asemassa ja syrjäytymisriskissä olevien ikääntyneiden tunnistamiseksi ja tavoittamiseksi yhteistä työtä terveys- ja hyvinvointikeskusten, senioripalvelujen, psykiatria- ja päihdepalvelujen, suun terveydenhuollon liikkuvien tiimien kanssa sekä muiden viranomaisten, järjestöjen ja yksityisten toimijoiden kanssa. Laajennamme moniammatillisten suugeriatristen tiimien toimintaa.

Sosiaali- ja terveystoimiala on käynnistänyt toimenpidesuunnitelman laatimisen yhdessä muiden toimijoiden kanssa asunnottomuuden ehkäisemiseksi ja erityisesti nuorten asunnottomuuden



10.12.2019

torjumiseksi. Asta-hankkeen (kansallinen asumistalousneuvonta) yhteistyömalli asumisneuvonnan ja sosiaalisen luoton kanssa on rakennettu. Toimintamallia on kokeiltu kahdella alueella ja se laajennetaan koskemaan koko Helsinkiä vuoden 2020 aikana. Jatkamme sosiaali- ja terveystoimen asumispalvelujen arviointi- ja palveluketjun kehittämistä sekä yhteistyössä kaupunginkanslian ja kaupunkiympäristön toimialan kanssa jälkihuollon tuetun asumisen kehittämistä asiakastarpeita vastaavaksi.

Tavoitteenamme on tukea läkkäiden henkilöiden mielekästä kotona asumista mahdollisimman pitkään. Kotona asumisen tukemiseksi vahvistamme ennaltaehkäiseviä palveluja, muun muassa palvelukeskusten monipuolista ryhmätoimintaa sekä etä- ja digitaalisia palveluja. Lisäämme viestintää palvelukeskusten ennaltaehkäisevistä ja toimintakykyä ylläpitävistä palveluista. Kuntouttava arviointijakso vakiinnutetaan ja lisätään kotikuntoutusta. Kotihoitoa kohdennetaan etenkin paljon palveluja tarvitseville iäkkäille. Ympäri vuorokautisen hoidon osalta varmistetaan riittävä käytössä oleva paikkamäärä sekä yksiköiden riittävä henkilöstömitoitus. Siirryttäessä laitoshoidosta yhä enemmän tehostettuun palveluasumiseen varmistetaan lääketieteellisen osaamisen taso erityisesti monisairaiden asukkaiden kohdalla.

Vahvistamme muistiystävällistä toimintaa ja ikäystävällisen teknologian hyödyntämistä seniorikeskusten uudistettujen laatuvaatimusten mukaisesti muun muassa Koskelan seniorikeskuksen hankesuunnittelussa. Selvitämme ikääntyneiden välimuotoisia asumisratkaisuja. Pyrimme myös vaikuttamaan kaupungin asuntopolitiikkaan siten, että ikääntyneille sopivia asuntoja varataan läheltä seniorikeskuksia ja että ikääntyneiden asumiseen osoitetaan kasvavan tarpeen mukaisesti tontteja. Jatkamme kotihoidon ja palvelutalojen asiakkaiden päivystyksellisten tilanteiden hoidon järjestämisen mallien kehittämistä yhdessä ensihoidon, HUS:n ja GeroMetro-kehittämisen verkoston kumppaneiden kanssa. Kotihoidon ja palvelutalojen asiakkaiden päivystyksellisten tilanteiden hoidon järjestäminen -kehittämishankkeessa (Pätijä) etsitään ratkaisua päivystystilanteiden konsultaatiomallille vuoden 2019 kokeilujen pohjalta. Hankkeessa kehitetään lisäksi uusia päivystystilanteiden koulutuskäytäntöjä, konsultaatio- ja hoitoketjuprosesseja sekä selvitetään digitaalisia ratkaisuja. HYKS -Akuutin ja pääkaupunkiseudun muiden kuntien kanssa jatketaan yhteistyötä lähete-, kotiutus- ja toimintakäytäntöjen kehittämisessä.

#### 4.2.4. Yhdenvertaisuuden, monimuotoisuuden ja kaksikielisyyden edistäminen

Toimialalla toteutetaan ”Ihmisoikeuksien Helsinki” – palvelujen kaupunkitasoista yhdenvertaisuussuunnitelmaa, jonka sosiaali- ja terveystoimen painopisteinä ovat henkilökunnan normitietoisuuden seksuaaliterveysosaamisen lisääminen ja tulkkipalvelujen kehittäminen. Teemme tulkkipalvelujen käytön nykytilasta selvityksen, jonka perusteella toteutamme tarvittavat kehittämistoimenpiteet ja järjestämme koulutusta.

Toimiala tunnistaa ja poistaa käytäntöjä, jotka tuottavat ja ylläpitävät eriarvoisuutta. Sosiaalisen raportoinnin avulla tehdään ilmiöitä näkyviksi sekä kuvataan ja paikannetaan rakenteellisia tekijöitä myös kaupungin palvelujen ulkopuolella. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus sekä niiden osana esteettömyys ja kaksikielisyyys ovat osa moninaisen toimialan arkipäivää.

Toimialalla varmistetaan ruotsinkielisten asukkaiden yhdenvertainen asema turvaamalla ruotsinkieliset palvelut erityisesti palveluja uudistettaessa, lisäämällä ruotsin kielen koulutusta ja



10.12.2019

---

varmistamalla riittävä kielitaito rekrytointien yhteydessä. Sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiota toteutetaan kaksikielisesti, kun hyödynnetään monialaista asiantuntijuutta, ja asukkaita pystytään palvelemaan oikea-aikaisesti heidän omalla äidinkielellään. Toimialalla pyritään selkeyttämään eri ammattiryhmien edustajille, miten kielinäkökulma tulee huomioida eri yhteyksissä, muun muassa palveluun ohjaamisessa, rekrytoinnissa ja viestinnässä. Kuntalaisten kielellisten oikeuksien toteutuminen taataan, kun palveluja järjestäessä ja viestinnässä eri kieliryhmien tarpeet käsitellään tasapuolisesti. Yhdenvertaisuuden toteutumista ja kaksikielisyyden edistämistä vahvistaa toimialan ruotsinkielisten palvelujen työryhmä. Ryhmän tehtävänä on osallistua ruotsinkielisten palvelujen kehittämiseen ja kaksikielisyyden varmistamiseen sosiaali- ja terveystoimissa.

#### 4.2.5 Liikkumisen edistäminen

Sosiaali- ja terveystoimi toteuttaa osaltaan kaupunkistrategian kärkihanketta, liikkumishjelmaa kehittämällä palveluja ja tekemällä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Palveluohjausta kehittämällä luodaan uudenlainen tukimuoto Liiku-tuki -toimintamalli erikseen sovittujen sosiaali- ja terveystoimien sekä kulttuuri- ja liikuntapalvelujen välille.

Tunnistamme ja haemme arjen liikkumisratkaisuja alueilla pikkulapsiperheiden kanssa neuvolan ja lapsiperheiden kotipalvelun sekä leikkipuistotoiminnan yhteistyönä. Neuvola päiväkodissa-malliin lisätään liikkumisen teema.

Liikkumissopimusta kehitetään vahvemmin osaksi hoitoketjua kotihoidossa ja Helsingin sairaalassa. Liikkumissopimuksen suunnittelu potilaan kanssa käynnistetään jo Helsingin sairaalassa, jossa huomioidaan arkiliikkumisen edistäminen ja sen mittaaminen osana hoitoa aiempaan vahvemmin. Stadin ikäohjelmassa jatketaan yhteistyötä liikkumishjelman toteuttamisessa. Osana palvelukeskustoimintaa tuetaan Naapuruuspiiritoiminnan laajentumista eri alueilla kaupungin vapaaehtoistoiminnan kanssa.

Myös sosiaali- ja terveystoimen työntekijöiden osaamista kaupunkilaisten liikkumisen tukemiseksi lisätään ja vahvistetaan liikkumisen roolia henkilöstön työhyvinvoinnin edistämässä.

Liikkumishjelman digikärkinä ovat sosiaali- ja terveystoimen digisuunnitelman toimenpiteet, kuten iäkkäiden kuvallisen etäkuntoutuksen KELPO-projektin palveluohjaimen käytön laajentaminen.





10.12.2019

### 4.3 Uudistuvat palvelut

Tavoite kaupunki-strategiassa 2017-2021	Käyttösuunnitelman 2020 toimenpide	Seuranta
Osallisuuden edistäminen	Apotin Maisa-portaalin käyttöönotto, osallisuussuunnitelmien toimeenpano kaikissa palvelukokonaisuuksissa.	Asiakaskokemus paranee terveysasemilla ja psykiatria- ja päihdepalveluissa vuoteen 2019 verrattuna.
Palvelujen saatavuus	Digitaalisten palvelujen laajentaminen	Sähköinen asiointi kasvaa vuoteen 2019 verrattuna.

#### 4.3.1 Asiakaslähtöisyys ja osallisuus

Asiakaskokemus ohjaa palvelujen uudistamista. Jatkamme pikapalautejärjestelmän käyttöönottoa palveluissa ja hyödynämme tuloksia aikaisempaa tehokkaammin. Viestimme asiakkaille tuloksista internetsivuilla, sosiaalisessa mediassa sekä yksiköissä. Etsimme keinoja koota palautetta myös heikoimmassa asemassa olevilta asiakkailta. Asiakaskokemuksen paraneminen on terveysasemien ja psykiatria- ja päihdepalvelujen sitova tulostavoite.

Asiakaskokemus on osa Helsingin osallisuusmallia. Palvelukokonaisuudet toteuttavat kaupungin osallisuuden periaatteita kaikessa toiminnassaan hyödyntäen palvelukokonaisuuskohtaisia osallisuussuunnitelmia. Apotin käyttöönotto lisää osaltaan asiakkaiden osallisuutta omassa palvelussaan. Toimiala raportoi osallisuuden toteutumisesta kaupunkiyhteisten mittareiden mukaisesti.

#### 4.3.2 Henkilöstön hyvinvointi ja johtaminen

Henkilöstön saatavuutta ennakoidaan pidemmälle aikavälille uudella henkilöstösuunnittelulla ja työnantajakuvan kehittämällä. Riittävän henkilöstön varmistamiseksi lisätään edunvalvontaa koulutusmääriin ja työperäiseen maahanmuuttoon sekä oppilasyhteistyötä. Suuntaamme henkilöstön saatavuuden edistämiseen kohdennettuja toimenpiteitä erityisesti lääkäreiden, sosiaalityöntekijöiden ja ruotsinkielisen henkilöstön rekrytointiin. Keskeisten henkilöstöryhmien työvoiman saatavuuden turvaamiseksi kohdennetaan käytettävissä olevia voimavaroja omien työntekijöiden saatavuuden turvaamiseen. Toimiala raportoi tehdyistä ratkaisuista lautakunnalle.

Osaamisen kehittämisen painopisteenä on Apotin käyttöönoton tuki. Johtamisen keskiössä on uudistumisen edistäminen sekä kehittyminen tiedolla johtamisessa. Apotin käyttöönoton myötä panostaminen hyvään asiakaskokemukseen sekä monikanavaisen asiointin ja yhteisen työn edistäminen korostuvat entisestään. Henkilöstön riittävä täydennyskoulutus Apotti-koulutuksen lisäksi turvataan.

Tuemme toimintakulttuurin uudistumista lisäämällä työyhteisöjen itseohjautuvuutta, jotta monialaiset tiimit pystyvät ottamaan itse suuremman vastuun toiminnasta ja tuottamaan entistä



10.12.2019

paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluja. Otamme käyttöön toiminnan kehittämiseksi ja laadun parantamiseksi Lean -johtamisen ja kehittämisen menetelmiä. Hyödynnämme johtamisen ja kehittämisen tauluja ja laajennamme niiden käyttöä kaikissa palveluissa.

Kaikessa johtamisen kehittämisessä on tavoitteena lisätä vaikuttavaa, tavoitteellista johtamista kaikilla esimiestasoilla. Johtamisen kehittämisen toimenpiteet määritellään sosiaali- ja terveystoimialan johtamismallin toimeenpanoa koskevan selvityksen tulosten ja toimialan palvelustrategisten linjausten perusteella.

Linjajohtoa ja lähiesihenkilöitä tuetaan kaupungin uuden osaamisen ja suorituksen johtamisen mallin käytössä. Esihenkilöiden johtamiskoulutusta tuetaan. Onnistumista johdetaan asettamalla jokaiselle työntekijälle ja tiimille tavoitteet. Esimies varmistaa, että työn tavoitteet ovat jokaisen työntekijän tiedossa. Tavoitteiden saavuttamiseen ja strategian mukaisiin työsuorituksiin kannustetaan käyttämällä monipuolisesti erilaisia palkitsemisen muotoja. Työkykyjohtamisen kehittämisen painopisteitä määriteltäessä huomioidaan syksyn 2019 työterveyskyselyn tulokset.

#### 4.3.3 Digitaalisuus

Sosiaali- ja terveystoimiala on laatinut digisuunnitelman vuosille 2019 - 2020 ja sitä toteutetaan osana Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelmaa. Päivitämme ja konkretisoimme digisuunnitelmaa vuoden 2020 osalta ja linjaamme vuosien 2021 - 2022 digitalisaation painopistealueet.

Edistämme digitaalista perhekeskusta esimerkiksi jatkokehittämällä Perheentuki-sovellusta yhdessä helsinkiläisten lapsiperheiden kanssa. Lisäksi pyrimme helpottamaan ammattilaisten palveluohjausta uuden digitaalisen työkalun avulla. Jatkamme jo toimivien chatin ja NeRo-neuvolarobotin kehittämistä. Laajennamme chatbotin käyttöä lasten puheterapian ja lapsiperheiden kotipalvelun palveluista tiedottamiseen. Turvaamme asiakkaiden digipalveluiden jatkuvuuden Apottiin siirryttäessä muun muassa integroimalla Omaolon ja TerveysHyötyarvion Apottiin. Otamme terveys- ja hyvinvointikeskuksen palveluissa käyttöön chatbotin ja livechatin terveysasemilla.

Senioripalveluissa kehitämme omaishoitajien käyttöön etäpalveluja. Kustis Goes Digi -hankkeessa haetaan muisti- ja ikäystävällisiä digitaalisia ratkaisuja palveluasumiseen, kuten älyvalaistus ja asukkaiden vapaamman liikkumisen mahdollistavat ratkaisut. Toteutamme omaisviestinnän kokeilun, joka pyritään levittämään myös muihin toimintoihin. Lisäämme sähkölukkojen käyttöä ja kokeilemme automaattisia lääkemuistuttajalaitteita kotona asumisen tueksi.



10.12.2019

#### 4.4 Vastuullinen taloudenpito hyvinvoivan kaupungin perusta

Tavoite kaupunki-strategiassa 2017-2021	Käyttösuunnitelman 2020 toimenpide	Seuranta
Taloudellisesti kestävä kehitys	<i>Tuottavuutta parannetaan mm. lastensuojelussa ja vammaistyössä.</i>	Yksikkökustannukset valituissa toiminnoissa.
	Koko toimialan palvelutuotannon strateginen tarkastelu vaiheittain; toimintojen priorisointi ja kriteerien määrittely strategisesti merkittävillä palveluille.	Priorisointi on tehty ja on johdon hyväksymä. Tarkastelu aloitettu/toteutettu x-määrässä toimintoja.  Palvelujen tuotantotapaan liittyvät muutosesitykset tuodaan lautakunnalle päätettäväksi.
	Perustason ja HUS erikoissairaanhoidon integraation vahvistaminen ja erikoissairaanhoidon ohjauksen kehittäminen	Sovitut palveluketjut on kuvattu ja toimenpiteet otettu käyttöön.  Erikoissairaanhoidon kustannusten kehitys.
	Valinnanvapauden varmistaminen; uuden palvelusetelijärjestelmän käyttöönotto	Palvelusetelikäyttäjien määrä.

##### 4.4.1 Taloudellisesti kestävä kehitys

Sosiaali- ja terveystoimialalla huolehdimme osaltamme kaupungin kokonaistuottavuuden parantamisesta. Tuottavuuden parantamista teemme johtamiseen panostaen ja hyvässä yhteistyössä henkilöstön kanssa palvelujen laadusta huolehtien. Lisäämme palvelujen kilpailukykyä uudistamalla palveluja ja niiden tuotantoa digitalisaatiolla sekä tietojohdantamisen keinoin. Uudistamisella tavoittelemme valmiutta vastata toimintaympäristön asettamiin haasteisiin, kuten väestön ikääntymiseen ja paremman taloudellisen vaikuttavuuden vaatimukseen. Kilpailukyvyn varmistamiseksi vahvistamme järjestämisoosaamistamme, mikä tarkoittaa palvelustrategisten linjausten toteuttamista ja erilaisia palvelujen uudistamisen toimenpiteitä.

Tuottavuutta parannetaan eri palveluissa, kuten lastensuojelussa ja vammaistyössä. Keskeisiä toimenpiteitä ovat esimerkiksi perhehoitajien saatavuuden parantaminen, oman laitoshoidon lisääminen ja asiakasohjauksen kehittäminen lastensuojelussa, asiakasohjauksen ja ostopalveluprosessin kehittäminen vammaistyössä sekä henkilökohtaisen avun kehittäminen ja asumispalvelujen monipuolistaminen.



10.12.2019

Osana palvelustrategisia linjauksia monipuolistamme palvelujen tuotantorakennetta. Yksikkökustannuksissa tavoittelemme muiden suurten kaupunkien keskiarvoa kaupunkistrategian mukaisesti. Vertailussa käytetään muun muassa Kuusikko-raportteja ja Suurten kaupunkien terveydenhuollon kustannukset -raporttia. Kohteiksi valitaan etenkin palveluja, joissa Helsingin yksikkökustannukset ovat vertailukuntia korkeampia ja joiden volyyymi ja strateginen merkittävyys ovat suuria.

Ensisijaisina vertailukohteina pidetään suuria pääkaupunkiseudun kuntia, kuten Espoota ja Vantaata. Seurannan kohteeksi on ensimmäisessä vaiheessa valittu lastensuojelu, vammaistyö, terveysasemapaalvelut, psykiatria- ja päihdepalvelut (lukuun ottamatta sosiaali- ja kriisipäivystystä), suun terveydenhuolto sekä kotihoito. Omia ja ostopalveluja seurataan myös sosiaali- ja terveystoimen omalla seurannalla.

#### 4.4.2 Palvelujen tuottamistapojen arviointi

Jatkamme palvelujen tarkoituksenmukaisimpien tuottamistapojen selvittämistä. Hyödynnämme selvitystyössä palvelujen läpivalaisua. Läpivalaisulla tarkoitetaan palvelun kokonaisvaltaista nykytilan ja tulevaisuuden analyttistä tarkastelua muun muassa tuotantorakenteen, talouden, asiakkaiden, kysynnän ja markkinatilanteen näkökulmista. Läpivalaisun keskeinen työkalu on *Tee itse tai osta* (Make or Buy, MoB) -analyysi, jossa vertaillaan eri ulottuvuuksilla omaa ja ostettua palvelua. Priorisoimme ja aikataulutamme läpivalaisun kohteet toiminnallista ja taloudellista vaikuttavuutta painottaen. Kehityskohteiksi valitsemme sellaisia palveluja, joissa sopimuskaudet ovat päättymässä tai kustannukset ovat merkittävästi verokkikuntia korkeampia. Tavoitteenamme on vakiinnuttaa toimintatapa, jossa palvelujen järjestämistapaa pohdittaisiin jatkossa systemaattisen analyysin tuloksena.

Tuotantotapojen monipuolistamisella on tavoitteena myös lisätä valinnanvapautta tuomalla oman palvelutuotannon rinnalle vaihtoehtoja, kuten ostopalvelut ja palveluseteli. Mallin tavoitteena on lisäksi kehittää omaa osaamista vertailemalla erilaisia tuotantotapoja nelimaalin eli asiakaskokemuksen ja saatavuuden, tuottavuuden, vaikuttavuuden ja henkilöstökokemuksen näkökulmista.

Palvelutuotannon kehittämisen kohteina ovat esimerkiksi terveysasemien palvelut, suun terveydenhuollon palvelut, vammaisten palvelut, lastensuojelun palvelut sekä kotihoidon palvelut.

Terveysasemapaalvelujen osalta valmistellaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle esitys 1-2 terveysaseman palvelujen ulkoistamisesta.

#### *Tuottajaohjaus*

Vahvistamme tuottajaohjauksen asiantuntijatukea 2019 kilpailuttamaamme tuottajaohjauksen asiantuntijapalvelusopimusta hyödyntäen ja otamme ostetun palvelun johtamisen ja ohjauksen systemaattisesti käyttöön. Palvelutuotannon kustannustehokkuus edellyttää paremman



10.12.2019

---

vuorovaikutuksen ja ohjauksen kehittämistä ulkoisten palvelutuottajien kanssa. Tuottajaohjaukseen panostamalla tavoittelemme kustannussäästöjä palvelutuotannon laadusta tinkimättä. Tavoitteenamme on olla vahvempi tilaaja vaikuttavuuden ja kustannustehokkuuden näkökulmasta.

### *Erikoissairaanhoidon ohjaus*

Laadimme ja toteutamme lyhyen ja pitkän aikavälin suunnitelman erikoissairaanhoidon - ohjauksen ja palvelujen integraation parantamiseksi.

Erikoissairaanhoidon ohjauksen kehittäminen on jaettu kolmeen osahankkeeseen, joita ohjataan yhteisesti:

1. Toiminnan ja talouden rullaavan seurannan kehittäminen, jossa tavoitteena on lisätä HUSin ja perustason tiedonkulkua ja luoda uusi toiminnan ja talouden seurantamalli.
2. Toiminnan ja talouden strateginen ohjaus, jossa tavoitteena on vahvistaa Helsingin ohjausta ja roolia strategisesti merkittävien asioiden valmistelussa. Olemme mukana uudistamassa HYKS-alueen järjestämissuunnitelmaa ja lisäämme kuntayhteistyötä HUSin strategisessa ohjauksessa.
3. Palveluintegraatiossa yhdessä HUSin kanssa vahvistamme matalan kynnyksen palveluja ja kehitämme yhteisiä asiakasprosesseja ja palveluketjuja.

### *4.5. Helsinki vahvistaa ja monipuolistaa edunvalvontaansa*

Edellisen hallituksen maakunta- ja sote-uudistuksen kaaduttua toimiala osallistuu aktiivisesti uuden hallitusohjelman mukaisen sote-palvelujen jatkekehityksen valmisteluun. Tavoitteena on, että pääsemme mukaan ministeriöiden valmisteluprosesseihin aiempaa paremmin ja että Helsingin asiantuntemus tunnustetaan ja sitä hyödynnetään.

Sote-uudistuksen valmistelussa hyödynnetään tarkoituksenmukaisella tavalla aikaisemmassa maakuntavalmistelutyössä aikaansaatuja tuotoksia. Ensisijaisena tavoitteena on saada Uudellemaalle, pääkaupunkiseudulle tai Helsinkiin muusta maasta poikkeava sote-erillisratkaisu, joka ottaa huomioon Helsingin erityispiirteet.

Riippumatta sote-uudistuksen etenemisestä Helsinki kehittää palveluja ja niiden saatavuutta palvelujen kilpailukyvystä huolehtien. Keinoina ovat digitalisaatio, keinoäly ja robotisaatio, yksilöllinen arviointi ja tarpeen mukaiset palvelut, monialaisuus, toimintatapojen uudistuminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelujen ja soveltuvin osin erityispalvelujen integraatio. Tavoitteena on vaikuttaa STM:n Tulevaisuuden sote-keskus - kehittämishankkeeseen niin, että nykyiset palvelujen uudistamisen linjaukset näkyvät myös tulevassa sote-rakenteessa.

Pyrimme omalta osaltamme vaikuttamaan lainsäädäntötyöhön niin, että sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännöt yhdistetään tarkoituksenmukaisin osin sekä niin, että sähköinen tietojen vaihtaminen sosiaali- ja terveystietojärjestelmiä tai



10.12.2019

---

Kanta-palveluja hyödyntämällä mahdollistetaan ja perusteettomat rekisterirajat sosiaali- ja terveydenhuollon sisältä poistetaan.

Hallitusohjelman mukaan hallitus käynnistää toimeentulotuen kokonaisuudistuksen, jolla varmistetaan riittävä viimesijaisen toimeentulon turva ja sosiaalista tukea tarvitsevien ihmisten oikea-aikaiset palvelut. Sosiaali- ja terveyspalvelujen näkökulmasta on keskeistä pyrkiä vaikuttamaan sosiaaliturvauudistuksen sisältöihin ja toteutukseen erityisesti palvelujen ja etuuksien kytkentään sekä toimeentulotukeen liittyvissä kysymyksissä.