



09.05.2023

Asia/6

§ 87

Palveluverkkosuunnittelun tavoitteet ja periaatteet

HEL 2023-005712 T 00 01 01

Päätös

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

Johtava arkkitehti Pirjo Sipilä ja tilapalvelupäällikkö Carl Slätis olivat kutsuttuina asiantuntijoina.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta jätti asian yksimielisesti pöydälle jäsen Meri Valkaman ehdotuksesta.

Esittelijä

sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Pirjo Sipiläinen, johtava arkkitehti, puhelin: 310 42256
pirjo.sipilainen(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta päättää palveluverkkosuunnittelua koskevista tavoitteista ja periaatteista seuraavaa:

a. Palveluverkkosuunnittelussa noudatetaan Helsingin kaupunkistrategiaa, toimitilastrategiaa ja sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategiaa, pelastuslaitoksen palvelutasopäätöstä sekä palvelutiloihin ja palveluiden toteuttamiseen liittyvää lainsäädäntöä. Palveluverkkosuunnittelussa noudatetaan kaupunkiyhteisiä tietolähteitä, linjauksia ja ohjeistuksia sekä kaupunkiyhteisen palveluverkkosuunnittelun periaatteita ja linjauksia. Palveluverkkosuunnittelu on toimialalla pysyvää toimintaa.

b. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palveluverkkosuunnittelua tehdään järjestämistä näkökulmasta ja HUS-järjestämissopimuksen mukaisesti, huomioon ottaen palveluiden tuottamiseen ja toteuttamiseen liittyvät sidosryhmät. Tuotanto voi olla joko omaa tuotantoa tai hankittua tuotantoa.



c. Palveluverkkoa tarkastellaan tuotantotavasta riippumatta vuosittain säännöllisesti, alueellisesti, palvelukohtaisesti ja ennakoivasti nykyiseen suoritettiin ja ennustettuun palvelutarpeeseen ja talouteen perustuen. Palvelutarvetta tulee mitata ja arvioida alueittain ja palvelukohtaisesti perustuen yleisiin väestö- ja sosioekonomisiin mittareihin sekä järjestelmistä yhteismitallisesti ja määrävälein kerättävään asiakas- ja suoritettiin. Ulkopuolisilta palveluntuottajilta edellytetään palveluverkkosuunnitteluun tarvittavan tiedon keräämistä ja toimittamista.

d. Palveluiden tulee olla saavutettavuudeltaan palvelun tarvitsijalle mahdollisimman optimaalisia. Saavutettavuutta tulee arvioida palvelukohtaisesti sekä palvelun järjestämisen että asiointin näkökannoilta. Saavutettavuudella tarkoitetaan digitaalisten palveluiden saavutettavuutta, asiakkaan luo kotiin tuotavien ja liikkuvien palveluiden saavutettavuutta sekä fyysisten toimipisteiden saavutettavuutta.

e. Etäasiointi korvaa fyysistä asiointia niille asiakkaille, jotka kykenevät etäasiointiin ja niissä palveluissa, joiden järjestäminen etäpalveluna on toiminnan kannalta perusteltua. Etäasiointilla tarkoitetaan tässä yhteydessä digitaalisia palveluita, kuten verkossa tai mobiilisovelluksella toteutettavia palveluita, sekä puhelimitse toteutettavia palveluita. Digitaalisia palveluita kehitetään ja toteutetaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan digistrategian 2023–2025 mukaisesti.

f. Sosiaali- ja terveystoimien fyysisten toimipisteiden sijaintia arvioidaan saavutettavuusanalyysien perusteella lähtökohtaisesti julkisen liikenteen matka-ajan näkökulmasta. Matka-aikoja tarkastellaan palvelun luonteen, kuten asiointitiheyden ja palvelun sisällön ja laadun mukaan.

g. Sosiaali- ja terveystoimien palveluverkkoa tiivistetään toteuttamalla perhe-, seniori- sekä terveys- ja hyvinvointikeskukset sekä niitä tukevat lähipalvelupisteet. Näihin keskuksiin sijoitettavat toiminnot arvioidaan soveltuvuusperusteisesti ja palvelukohtaisesti huomioon ottaen tilamitoitukseen ja kustannuksiin liittyvät rajoitteet.

h. Pelastustoimen palveluverkon suunnittelua ohjaa palvelutasopäätös. Palveluverkon toteuttamisen kannalta tärkein mittari on tavoitettavuusaika, eli aika hätäkeskuksen ilmoituksesta siihen hetkeen, kun ensimmäinen pelastusyksikkö on kohteessa.

i. Työ- ja asiakastilat suunnitellaan yhteis- ja monikäyttöisinä sekä muuntojoustavina Helsingin kaupungin toimitilastrategian mukaisesti. Tilahankkeiden tilaratkaisuja kehitetään saadun palautteen perusteella, jotta ne vastaavat mahdollisimman hyvin tulevaisuuden palveluiden tarpeisiin.



j. Uuden tilan tarvetta pyritään välttämään ja tilankäyttöä tehostamaan. Ennen uusia tilahankkeita optimoidaan olemassa olevien tilojen käyttöä muun muassa lisäämällä niiden yhteiskäyttöisyyttä, vähentämällä henkilökohtaista huonetilaa tai pidentämällä aukioloaikoja.

k. Uusia tilahankkeita voidaan esittää, mikäli se on palveluiden nykyisen käytön ja palvelutarve-ennusteen näkökulmasta tai tilojen huonon kunnon vuoksi perusteltua, palvelujen nykyisissä tiloissa on korkea käyttöaste ja niitä käytetään optimaalisesti, eikä asiakkaita voida saavutettavuuden tai toiminnan luonteen perusteella ohjata etäasiointiin tai korvaaviin tiloihin.

l. Tiloja ylläpidetään suunnitelmallisesti pitkäaikaiseen palvelutuotantoon käytettävissä rakennuksissa. Toimintaan soveltumattomista tai tarpeettomaksi käyneistä tiloista luovutaan.

Esittelijän perustelut

Johtava arkkitehti Pirjo Sipilä ja tilapalvelupäällikkö Carl Slätis ovat kutsuttuina asiantuntijoina.

Tausta

Sosiaali- ja terveyslautakunnan palveluverkkosuunnittelun linjaukset 2014

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi 7.10.2014 § 347 sosiaali- ja terveysviraston palveluverkon uudistamisen periaatelinjaukset ja toteuttamismallit ”Sosiaali- ja terveysviraston palveluverkkosuunnitelma vuoteen 2030” -raportin pääpiirteiden mukaisesti: Helsingin sosiaali- ja terveysviraston palveluverkko muodostuu perhekeskuksista, terveys- ja hyvinvointikeskuksista, monipuolisista palvelukeskuksista sekä niitä tukevista sähköisistä palveluista, muista lähipalveluista, kuten käyttäjien lähellä olevista lähineuvoloista, asiakkaan luo vietävistä palveluista ja muista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. Palveluverkon uudet ja keskitettävät toimipisteet tuli sijoittaa hyvien liikenneyhteyksien varrelle liikenteen solmukohtiin.

Päätöksessä oli keskeistä keskusten pilotointi ja pilottikohteiksi valittiin Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus ja Kallion perhekeskus. Suunnittelussa piti ottaa huomioon yhteistyö kolmannen sektorin kanssa. Ennen pilotointia tuli konkretisoida tarkemmin, miten jalkautuvat, lähi-, sähköiset ja kotiin vietävät palvelut toteutetaan käytännössä. Terveys- ja hyvinvointikeskusten ja perhekeskus pilottien kokemuksia tuli hyödyntää koko ajan verkkoa uudistettaessa.



Lautakunta ei sitoutunut alustavan suunnitelman 25 keskuksen lukumäärään, koska palvelukeskusten lukumäärä täsmentyi pilottien ja palveluverkon jatkoselvittelyjen ja erillisten päätösten pohjalta.

Palvelukeskusten yhteistyötä ja aluetyön konseptia piti kehittää jatkossa osana lähelle tuotavia, jalkautuvia sosiaali- ja terveyspalveluja. Palvelukeskusten aukioloaikoja tuli tarkastella asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Mahdollisuutta muun muassa Kalasataman ja keskustan terveys- ja hyvinvointikeskusten aukioloaikojen pidentämiseksi tuli arvioida huomioiden ja yhteen sovittaen perustason päivystyspalveluiden aukioloajat. Palveluverkon uudistamisen ja terveysasemien siirtojen käynnistyttyä tuli tarkastella laboratoriopalveluja HUSin kanssa siten, ettei kaupunkiin jää katvealueita laboratoriopalveluissa.

Palveluverkon toteuttaminen 2014–2023

Toimiala on toteuttanut palveluverkkoa lautakunnan linjausten mukaisesti. Rakentamishjelmaan on esitetty vuosittain palveluverkkosuunnitelman mukaisia hankkeita. Tarveselvityksissä on linjattu muun muassa laajennetusta aukioloajoista sekä tilojen yhteiskäytön periaatteista.

Pilottikohteista Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus (THK) otettiin käyttöön vuonna 2018. Itäkadun perhekeskus valikoitu perhekeskusten pilottikohteeksi aikataulusyistä. Kalasatamassa on pilotoitu uusia toimintamalleja ja kerätty tietoa tilakonseptin toimivuudesta henkilökuntakyselyjen ja haastattelujen avulla. Palautetta on hyödynnetty uusissa hankkeissa kehittämällä toimintaa parhaiten palvelevia tilaratkaisuja. Terveys- ja hyvinvointikeskuksissa ja perhekeskuksissa on pilotoitu laajennettua aukioloaikaa.

Toiminnassa ovat Kalasataman, Vuosaaren ja Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskukset, Itäkadun, Vuosaaren, Kallion ja Kampin perhekeskukset sekä Kinaporin, Kivelän, Kontulan, Kustaankartanon, Myllypuron, Riistavuoren, Roihuvuoren, Syystien, Koskelan ja Töölön seniorikeskukset. Suunnitteilla on Kampin terveys- ja hyvinvointikeskus, Haagan, Malmin ja Oulunkylän perhe- ja terveys- ja hyvinvointikeskukset sekä Koskelan, Vuosaaren, Pohjois-Haagan, Etelän/Keskustan, Kannelmäen, Laajasalon ja Malmin seniorikeskukset, joista viimeisimmät valmistuvat 2030-luvun alkupuolella. Keskuksien sijaintipaikoista on tehty saavutettavuusanalyysit, joiden tarkastelussa on otettu huomioon tulevaisuuden raideliikenteen linjaukset. Osa keskuksista muodostuu useammasta toimipisteestä. Uusiin terveys- ja hyvinvointikeskuksiin on suunniteltu laboratoriopalveluja sekä muutamiin myös kuvantamispalveluja.

Sairalahankkeita on edistetty palveluverkkosuunnitelman ja pääkaupunkiseudun sairaala-aluevision 2016 mukaisesti. Helsingin kaupungil-



09.05.2023

Asia/6

la tulee 2030-luvulla olemaan kaksi sairaalaa, joista Laakson yhteissairaala valmistuu noin vuonna 2030 ja Malmin uusi sairaala otetaan käyttöön arviolta vuonna 2033.

Yhteistyö HUS-yhtymän kanssa laboratorio- ja kuvantamispalveluiden palvelutarpeiden osalta on jatkuvaa uusissa hankkeissa.

Palveluverkon nykytila

Tällä hetkellä toimialalla on käytössä 600 000 htm² toimitilaa, joka väestöön suhteutettuna tarkoittaa 0,9 htm²/asukas. Suunnittelun tavoitteena on, että asukaskohtainen tilamäärä pysyisi edellä mainitulla tasolla myös tulevaisuudessa.

Uusia investointi- ja vuokra- ja osakehankkeita on tällä hetkellä yli 60. Nyt suunnittelussa olevat hankkeet perustuvat esimerkiksi väestömäärän kasvuun, väestön ikääntymiseen, muuhun palvelun tarpeeseen liittyvään kasvuun, erilaisiin lakimuutoksiin, huonokuntoisten rakennusten korjaamiseen ja korvaamiseen sekä palveluille epäsovivien tilojen korvaamiseen.

Luovutettavia tiloja on alustavasti suunniteltu yli 60. Uusien hankkeiden ja luovutettavien tilojen tilanne päivittyy jatkuvasti. Jokainen uusi hanke hyväksytään erikseen oman sovitun menettelyn mukaisesti.

Ohjelmoitujen tilahankkeiden lisäksi ennakoimattomia tilahankesesityksiä tehdään toimialan tilapalveluille palvelupyynnöinä vuosittain noin 200 kappaletta.

Hallinnollisesti toimiala koostuu hallinnon lisäksi neljästä palvelukokonaisuudesta: sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut (SKH), perhe- ja sosiaalipalvelut (PESO), terveys- ja päihdepalvelut (TEPA) sekä pelastuslaitos.

Toimialan järjestämistehtävään kuuluvan fyysisen tilaverkon muodostavat:

- sairaalakampukset
- terveys- ja hyvinvointikeskukset, perhekeskukset ja seniorikeskukset sekä muut monitoimijaiset kohteet
- keskuksia ja kampuksia täydentävät lähipalvelupisteet
- kotiin vietävät palvelut sekä lähi- ja keskitetyt palvelut
- erityisasumisen ja laitoshoidon kohteet
- pelastuslaitoksen tilat
- hallinnon ja tukipalvelujen tilat
- muut tilat



09.05.2023

Asia/6

Fyysisestä tilaverkosta on eroteltavissa ostopalveluna toteuttavien palvelujen tilat.

Palveluverkkosuunnittelun tavoitteena on hallita tilakantaa ja ennakoida sen muutoksia sekä sitä kautta vähentää merkittävästi ennakoimattomien tilahankkeiden määrää. Vuodesta 2014 lähtien Helsingin väkiluku on jatkanut kasvuaan ja väetön rakenne ja palvelut ovat olleet muutoksessa. Staattinen palveluverkkosuunnitelma ei vastaa enää muuttuneen toimintaympäristön vaatimuksiin.

Palveluverkkosuunnittelu 2023 alkaen

Palveluverkko rakentuu toimialan erilaisista palveluista, niiden välisistä suhteista sekä tiloista, joissa palvelua toteutetaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palveluverkkoa tarkastellaan sekä fyysisten tilojen että palveluiden ja toiminnan näkökulmista. Palveluverkkosuunnittelulla pyritään ennakoivasti varmistamaan, että palveluja toteutetaan oikeassa paikassa, oikealla tavalla ja riittävässä suhteessa palvelun tarpeeseen.

Palveluverkkosuunnitelma ei tähtää tiettyyn vuosilukuun, vaan suunnittelu on jatkuvaa. Myös suunnittelussa hyödynnettävä tieto muuttuu jatkuvasti ja esimerkiksi vuosittain päivittyvät väestöennusteet ovat tällä hetkellä saatavilla vuoteen 2036 saakka. Hankkeita ohjelmoidaan 10 vuodeksi eteenpäin. Palveluverkkosuunnittelun tietopohjaa on tarkoitus laajentaa sitä mukaa, kun hyödynnettävää dataa on käytettävissä.

Palveluverkkosuunnittelua ohjaa palveluihin, niiden järjestämiseen sekä niiden tiloihin liittyvät strategiset tavoitteet. Suunnittelua tehdään pitkäjänteisesti alati muuttuvassa maailmassa, joten myös muutosvoimien tunnistaminen ja niiden vaikutusten ennustaminen on palveluverkkosuunnittelussa välttämätöntä.

Vaatimuksia palveluverkkosuunnittelun uudistukselle asettavat strategiat, kuten kaupunkistrategia, toimitilastrategia ja palvelustrategia. Kaupungin toimitilastrategia edellyttää, että toimialoilla on ennakoivat, joustavat ja ajan tasalla olevat palveluverkkosuunnitelmat, joiden perustella voidaan esimerkiksi esittää uusia tilahankkeita rakentamisohjelmaan. Toimitilastrategia edellyttää tehokasta tilan käyttöä.

Palveluverkkosuunnittelua ohjaavat muutosvoimat ja strateginen viitekehys

Lainsäädäntö ja sote-uudistus

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen valtakunnallinen uudistus muuttaa merkittäväällä tavalla suomalaista julkista sektoria. Merkittävimmät muutokset ovat valtion tavoite- ja talousohjaus sekä palve-



lujen järjestämisen vahvistaminen. Helsingillä on näin ollen sekä palvelujen järjestämistä että tuottamista tehtävä.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamiselle ja tiloille asettaa vaatimuksia myös eri palvelujen uudistuva lainsäädäntö. Lakiuudistuksilla voidaan määritellä henkilökuntamitoitusta tai eri yksiköissä hoidettavien asiakkaiden maksimimäärää. Uusien lakien voimaantulo saattaa aiheuttaa suuria muutostarpeet olemassa olevissa tiloissa tai uudisrakentamisen tarvetta.

Sote-uudistuksen mukaisesti Helsinki ottaa käyttöönsä uuden soteratkaisun mukaiset rakenteet ja mallit vahvistamalla järjestäjäroolin ja kirkastamalla järjestäjän strategian sekä tavoitteet. Sote-uudistuksen tavoitteena on turvata yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut, parantaa palvelujen saavuutta ja saavutettavuutta erityisesti perustasolla, turvata ammattitaitoisen työvoiman saanti, vastata yhteiskunnallisten muutosten mukanaan tuomiin haasteisiin, hillitä kustannusten kasvua ja parantaa turvallisuutta.

Helsingissä tavoitteena on perus- ja erityistason palvelujen entistä parempi yhteentoimivuus vahvistamalla yhteistyötä ja kumppanuutta hyvinvointialueiden ja HUSin kanssa. Ensimmäisellä palvelustrategiakaudella keskiössä on myös pelastustoimen palvelujen ja sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteistyön vahvistamiseen, jotta asukkaat hyötyisivät yhdistymisestä parhaalla mahdollisella tavalla ja jotta palveluketjut olisivat sujuvia.

Vuoden 2023 alusta lähtien sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen rahoitus perustuu laskennalliseen valtionrahoitukseen sekä asiakasmaksutuloihin. Tiukkeneva talous tuo palvelujen järjestämiseen haasteita ja edellyttää toiminnallisia muutoksia, joilla voidaan sopeuttaa toiminta Helsingin saamaa kokonaisrahoitusta vastaavasti. Palvelujen järjestämisen kokonaisuutta on arvioitava aiempaa suunnitelmallisemmin, koska resurssit ovat entistä rajallisemmat, mutta palvelutarve kasvaa edelleen. Lisäksi lainsäädäntö tuo palvelujen järjestäjälle uusia velvoitteita samaan aikaan kun valtion strateginen ohjaus sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palveluissa vahvistuu.

Muuttuva toimintaympäristö tarkoittaa, että myös palveluverkkosuunnittelun periaatteita ja hyödynnettäviä työkaluja tulee jalkauttaa osaksi palveluiden toimintaprosesseja sekä jatkokehittää ja pitää ajan tasalla. Palveluverkkosuunnittelun kehittämiseen liittyvät mittavat tietojärjestelmäuudistukset sekä Helsingin kaupungilla että sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla luovat tällä hetkellä haasteita tiedonkeruuseen ja tiedolla johtamiseen.



Palveluverkkoa ja -rakennetta täytyy jatkossa tarkastella yhä enemmän kokonaisuutena. Ennaltaehkäisy, digitaaliset palvelut, matalan kynnyksen palvelut, peruspalvelut ja erityisen tuen palvelut muodostavat tulevaisuudessa eheän ja asukkaiden tarpeisiin vastaavan kokonaisuuden. Myös palveluverkkosuunnittelussa tähdätään jatkossa siihen, että eri palveluista kerättävää tietoa ajantasaisesti ja yhteismitallistetaan palveluiden nykytilan ja palvelutarpeen ennustamisen helpottamiseksi.

Pelastustoimea koskeva lainsäädäntö

Laissa pelastustoimen järjestämisestä (613/2021) on säädetty, että hyvinvointialueen pelastustoimen palvelutaso tulee vastata kansallisia, alueellisia ja paikallisia tarpeita, onnettomuusuhkia ja muita uhkia. Palvelutasoa määriteltäessä on lain mukaan otettava huomioon myös toiminta valmiuslain (1552/2011) 3 §:ssä tarkoitetuissa poikkeusoloissa ja niihin varautuminen.

Sote-uudistuksen vuoksi Helsingissä palvelutasopäätös uusitaan. Työ on käynnissä, ja uuden palvelutasopäätöksen tulee olla hyväksyttynä 1.12.2023. Järjestämislaisissa on säädetty, että hyvinvointialueen pyydettävä palvelutasopäätöksestä ennen sen hyväksymistä aluehallintoviraston lausunto. Sisäministeriön asetuksella säädetään palvelutasopäätöksen sisällön perusteista, rakenteesta, seurannasta sekä aluehallintoviraston suorittamasta arvioinnista.

Helsingissä on puutealueita, joita nykyisellä asemaverkolla ei tavoiteta määrääjän puitteissa. Asemaverkkoa ollaan tulevina vuosina laajentamassa kolmella uudella pelastusasemalla.

Palvelutarpeen ja painopisteen muutokset

Helsingin väestöennusteen mukaan kaupungin väestö kasvaa noin 93 000 henkilöllä vuoteen 2035 mennessä. Väestö kasvaa kaikissa ikäryhmissä. Väestönkasvu painottuu pääasiallisesti muiden kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien väestöryhmään. Vieraskielisten osuuden kasvun lisäksi väestö ikääntyy ja lasten ja nuorten väestöosuus pienenee vuoteen 2035 mennessä. Väestörakenne kehittyy eri alueilla hyvin eri tavalla. Kasvu painottuu uusille asuinalueille, etenkin keskiselle suurpiirille.

Helsingin kaupunkistrategian mukaisesti palveluverkkosuunnittelussa huomioidaan helsinkiläisten ja kaupungin eri alueiden erilaiset lähtökohdat ja tarpeet sekä varmistetaan palveluverkkoa kehitettäessä, että palvelut ovat asukkaille saavutettavia. Lisäksi palveluverkkosuunnittelun tavoitteena on turvata riittävät ja yhdenvertaiset ruotsinkieliset palvelut sekä kehittää myös muunkielisiä palveluja.



Helsingin kaupunkistrategiassa 2021–2025 on erityisesti sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palveluverkon kannalta keskeisiä tavoitteita:

- toimivien, ajanmukaisten ja esteettömien perhekeskusten, seniorikeskusten ja terveys- ja hyvinvointikeskusten toteuttaminen
- palveluverkkoa kehitettäessä helsinkiläisten ja kaupungin alueiden erilaisten lähtökohtien ja tarpeiden huomioon ottaminen
- palvelujen saatavuuden varmistaminen riittävän lähellä
- ruotsinkielisten palvelujen kehittäminen
- eri-ikäisten palvelujen käyttäjien huomioon ottaminen
- ikäihmisten hyvinvoinnista huolehtiminen
- pitkäaikaisasumisen paikkojen riittävän määrän varmistaminen
- perheiden tukeminen
- digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tarjonnan vahvistaminen
- eritasoisten mielenterveyspalvelujen ja päihdepalvelujen lisääminen ja vahvistaminen
- asunnottomuuden poistaminen vuoteen 2025 mennessä
- monituottajamallin käyttöönotto
- erillisestä koronapalautumisen kokonaisuudesta osoitetaan resursit hoito- ja palveluvelan korjaamiseksi.

Väestönkasvun odotetaan lisäävän palvelutarvetta luonnollisesti kaikissa palveluissa. Palvelutarpeen kasvu, ja sitä kautta myös uusien väkensä ja tilan tarve, koskettaa etenkin senioriväestön palveluita. Voimakkaan väestönkasvun alueilla on varmistettava palveluiden riittävä saavutettavuus ja turvattu tarpeenmukainen palveluiden kohdentaminen.

Sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille on toteutettu web-pohjainen asiakaskysely vuosina 2022 ja 2021. Kyselyn tarkoituksena on ollut kartoittaa asiakkaiden toiveita muun muassa asiointitavan, -paikan ja -ajan suhteen. Vastauksia voidaan suodattaa esimerkiksi palvelu-, ikäryhmä- tai sijaintiperusteisesti, mikä auttaa palvelutarpeen tunnistamisessa ja palveluiden kohdentamisessa. Kyselyä on tarkoitus toteuttaa uudelleen vuosittain, jolloin myös muutosten tunnistaminen asiointitavoissa helpottuu entisestään.

Nostoja asiakaskyselystä:

- Keskitetyistä palveluista (monta palvelua enintään 30 minuutin matka-ajan päässä julkisella liikenteellä) kokevat hyötyvänsä etenkin paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat.
- Arki-illat ovat mieluisin asiointiajankohta sosiaalipalveluiden asiakkailla (lapsiperheiden sosiaaliohjaus ja perheiden erityispalvelut,



lastensuojelu ja perhesosiaalityö sekä nuorten ja aikuisten sosiaalityö.) sekä 20–60-vuotiaiden keskuudessa.

- Yleisesti ottaen suurin osa vastaajista toivoo saavansa palvelua paikan päällä toimipisteessä (80 % kaikista vastaajista ja 72 % asiointitiheydellä painotetuista vastauksista). Vaihtoehtona toimipisteessä asiointiin sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa korostuvat kotiin tuotavat palvelut ja perhe- ja sosiaalipalveluissa etäasiointi.
- Asiointihalukkuus etäyhteyksin kasvaa yli 60-vuotiaiden ikäryhmissä sekä sijainnillisesti keskustan ja kantakaupungin alueilla.

Vieraskielinen väestö kasvaa ennusteen mukaisesta nykyisestä 18 prosentista vuoteen 2035 mennessä noin 27 prosenttiin. Koska väestönkasvu on suurinta vieraskielisten keskuudessa, on palveluverkkosuunnittelussa kiinnitettävä entistä enemmän huomiota siihen, miten osallistaminen ja mielipiteiden kartoittaminen tavoittaisi vieraskieliset kattavammin ja paremmin. Tällä varmistetaan vieraskielisen väestön palvelutarpeet. Suurimmat kieliryhmät ovat venäjä, arabia, viro ja somali.

Digitalisaatio ja etäasiointi

Etäasiointilla tarkoitetaan digitaalisia palveluita, kuten verkossa tai mobiilisovelluksella toteutettavia palveluita, sekä puhelimitse toteutettavia palveluita.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan digistrategian 2023–2025 tavoitteena on toteuttaa sujuvat digitaaliset palvelut ja etäpalvelut sekä lisätä itsepalvelumahdollisuuksia. Lisäksi osana palvelustrategiaa on määriteltä digitaalisten palvelujen palvelulupaus. Sen mukaan digitaaliset yhteydenotto-kanavat ovat käytössä ympäri vuorokauden ja niiden kautta tuleviin yhteydenottoihin vastataan kahden arkipäivän kuluessa. Myös digitaalisten palveluiden suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden kyvyt palvelun käyttämiseen.

Digitaaliset palvelut ja etäasiointin kehitys parantavat palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta. Digitaalisen asiointin asiointitapaosuuden kasvu tukee myös sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategiaa.

Digitaalinen asiointi tulee nähdä asiakkaaksi tulon matalan kynnyksen ensiaskeleena kevyen palvelurakenteen periaatteen mukaisesti.

Palveluverkkosuunnittelussa on asiakas-, ja henkilöstökyselyissä sekä palveluiden päälliköille suunnatussa kyselyssä selvitetty eri palveluiden kykyä tuottaa palvelua digitaalisesti ja arvioitu etäasiointin ja -työn ko-



konaisosuutta tulevaisuudessa. Digitaalisten palveluiden asiointihalukkuus ja toisaalta myös toteutusmahdollisuudet vaihtelevat palveluittain.

Palveluiden päälliköille suunnatun kyselyn perusteella etäasioinnin odotetaan kasvavan lähes kaikissa palveluissa. Avohoidon etäasiointi tulee korvaamaan osan toimipisteissä tapahtuvasta asioinnista vuoteen 2035 mennessä kaikissa palveluissa. Tällä hetkellä etäasiointi korvaa toimipisteissä tapahtuvista asioinneista noin 0–20 prosenttia suurimmassa osassa palveluita. Tulevaisuudessa suurin osa vastaajista arvioi etäasioinnin korvaavan toimipisteissä asioinneista 20–40 prosenttia.

Asiakaskyselyn perusteella erityisesti ikäihmisille suunnatuissa palveluissa mutta myös vammaistyön ja ainakin osassa lapsiperheitä tukevissa palveluissa on korostuneita toiveita etäasiointiin.

Toimitilat ja ympäristö

Toimitilastrategian (kaupunginhallitus 22.6.2020 § 400) linjauksissa kaupunki haluaa säilyttää omistamansa toimitilakannan arvon pitkälle tulevaisuuteen. Toimitilastrategian linjauksilla vahvistetaan kaupungissa tilojen omistajuutta ja tätä kautta tilojen parempaa kokonaisuuden hallintaa ja synergiaetuja.

Kaupunki on tehnyt toimitiloihin liittyvät strategiset linjaukset, joilla ohjataan sekä kaupungin että sen pitkäaikaisten sopimuskumppaneiden toimintaa. Palveluverkkosuunnittelun kannalta tärkeimmät linjaukset ovat toimitilastrategian kohdat 7 ja 8.

- Linjaus 7: Palvelutilojen tarve, mitoitus ja toiminnalliset vaatimukset perustuvat ennakoiviin ja joustaviin palveluverkkosuunnitelmiin.
- Linjaus 8: Tilojen suunnittelua ja käyttöä ohjataan tilaomaisuuden arvoihin perustuvien kriteerien ja tunnuslukujen kautta.

Palveluverkkosuunnittelu sisältää jo olemassa olevien sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tilojen lisäksi myös toimialan suunnitelman uusista ja luovutettavista tiloista seuraavan 10 vuoden ajalle. Suunnitelma on osa vuosikelloa, jonka avulla säännöllisesti ohjelmat käydään läpi ja päivitetään ohjelmia uusien tarpeiden mukaisesti.

Suunnitellulla investointi-, vuokra- ja osakehankeohjelmalla toiminnot saavat käyttöönsä entistä paremmin toiminnalle soveltuvia turvallisia ja terveellisiä tiloja. Uudet tilat vastaavat myös palvelutarpeen kasvuun ja muutoksiin sekä suunniteltuun vakanssimäärän kasvuun.

Merkittävien sekä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa koskevien että sen toimintaympäristöön liittyvien muutosten keskellä palveluverkon ra-



kennetta, esimerkiksi toimitilojen sijaintien ja ominaisuuksien osalta, tulee tarkastella ja arvioida entistä joustavammin.

Ennen uusien tilojen suunnittelemista, tulee käytössä olevat tilat ja niiden mahdollisuudet tarkastella perusteellisesti. Lisäksi toimintaan liittyvät yksityiskohdat, kuten laajennetut aukioloajat ja muut tilan käytön tehostamista koskevat seikat tulee tarkastella ennen uuden hankkeen esittämistä.

Huonokuntoisten tilojen peruskorjausta harkittaessa tulee miettiä, voidaananko peruskorjauksella vastata palvelun tarpeisiin toimivien tilojen osalta, vai onko uudisrakentaminen kustannustehokkaampaa kokonaisuudessaan. Uudisrakentamisen kohdalla pitäisi tarkastella, voiko uudisrakentamisella vastata tilallisesti paremmin toiminnan tarpeisiin sekä uudisrakentamisen vaikutukset ympäristötavoitteiden saavuttamiseksi.

Palvelut voidaan saavutettavuuden osalta jakaa alueellisiin, keskitettyihin (suurpiirit), kotiin vietäviin ja digipalveluihin sekä kaupunkitasoisiin palveluihin. Keskitettävien palvelujen osalta on saavutettavuus keskeinen asia palvelualueen väestölle. Näissä saavutettavuuden tavoiteaika on enintään 30 minuuttia julkisella liikenteellä. Erityyppisten palvelujen saavutettavuutta tarkastellaan eri näkökulmista.

Tilojen suunnittelussa tavoitellaan sisätilojen käyttö- ja muuntojoustavuutta siten, että ne mahdollisuuksien mukaan ja kustannukset huomioiden soveltuvat vähäisin muutoksin monenlaiseen käyttöön.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa ohjaavat kaupunkiyhteiset Hiilineutraali Helsinki 2030 -ohjelma, Helsingin kierto- ja jakamistalouden toimintaohjelma sekä LUMO ohjelma 2021–2028. Palveluverkkosuunnittelu noudattaa edellä mainittujen ohjelmien ympäristötavoitteita. Palvelut pyritään päästönäkökulmasta sijoittamaan joukkoliikenteellä helposti saavutettavaksi. Erityisesti raideliikenteellä saavutettavissa olevat palvelut tukevat vähäpäästöistä liikkumista. Lisäksi myös etäasiointi ja sen lisääminen tukee ympäristötavoitteita. Palveluverkkosuunnittelu ohjaa hankesuunnittelua rakentamishankkeissa ja siten tukee ympäristötavoitteiden saavuttamista omalta osaltaan. Jokaisen hankkeen osalta päästö- ja ympäristönäkökulmat arvioidaan erikseen hankesuunnitteluvaiheessa.

Palveluverkkosuunnittelun prosessi

Palveluverkkosuunnittelu on dynaaminen vuosittain päivitettävä kaupunkitasoiseen vuosikelloon kytkeytyvä prosessi, jossa lähtötietoa ja lostetaan päätöksenteon tueksi. Prosessilla varmistetaan, että päätöksenteko voi perustua ajantasaiseen ja oikeelliseen tietoon, jossa huomioidaan sekä koko palveluverkkoon että sen osiin vaikuttavat muutokset.



09.05.2023

Asia/6

voimat, rajoitteet ja strategiset tavoitteet. Toisaalta tehdyt päätökset tuottavat jatkuvasti lisätietoa palveluverkkosuunnittelun pohjaksi.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palveluverkkosuunnittelua varten on kehitetty dynaaminen työkalu, jossa eri tietolähteistä saatava tieto yhdistetään, jäsennetään, mallinnetaan sekä visualisoidaan toiminnan ja tilahankkeiden suunnittelun sekä raportoinnin tueksi. Työkalun keskeinen tietosisältö koostuu sekä tiloista että niissä tai niiden ulkopuolella järjestettävistä palveluista ja toiminnasta. Lähtötietoa kerätään eri tietojärjestelmistä sekä inhimillisistä lähteistä asiakkailta, henkilöstöltä ja eri alojen asiantuntijoilta.

Tietolähteet ovat hajanaisia ja vajavaisia. Kehitystyö tietolähteiden tiedon kasaamiseksi ja yhdenmukaistamiseksi on käynnissä. Palveluverkkosuunnittelussa hyödynnettävän lähtötiedon saatavuutta tullaan parantamaan määrittelemällä tiedonkulun prosessit tietotyypeittäin (mukaan lukien väestö-, kiinteistö-, tila-, suorite-, asiakas-, henkilöstö- ja kustannustieto) ja toteuttamalla integraatiot tietojärjestelmiin, jotta suunnittelussa käytettävä lähtötieto on aina ajantasaista tai päivitettävissä vähintään kerran vuodessa.

Alla on kuvattu palveluverkkosuunnittelun keskeisen lähtötiedon sisältöä, tietolähdettä ja hyödyntämisperiaatteita.

Palveluverkkosuunnittelun tietosisältö

Väestötiedot

Helsingin kaupungin aluesarjoista kerättävä väestötieto sisältää väestöennusteet alueittain ja ikäryhmittäin, väestörakenteen muutoksen, vieraskielisten osuuden ennusteen koko kaupungissa sekä sosioekonomisia tietoja, kuten koulutusaste ja tulotaso. Lisäksi on kerätty nykyhetken tietoa väestön sairastavuudesta ja muista sosiaali- ja terveyspalveluiden suunnitteluun vaikuttavista mittareista.

Alueelliset ja väestöryhmäkohtaiset tiedot ja ennusteet ovat keskeisessä asemassa palveluverkkosuunnittelussa, jotta tulevaisuuden palvelutarvetta voidaan ennustaa palvelukohtaisesti ja alueellisesti, ennakoida hyvissä ajoissa siinä tapahtuvat muutokset ja arvioida muutosten vaikutusta sekä tilahankkeisiin että palveluiden toimintamalleihin.

Kiinteistö- ja tilatiedot

Kiinteistö- ja tilatietoja on kerätty ja yhdistetty Helsingin kaupungin tietojärjestelmistä Haltiasta, KOKI:sta sekä palvelukartasta. Keskeisiä tilatietoja ovat tilan laajuustiedot, paikkatieto, vuokratiedot sekä kuntotiedot. Kuntotietoa on lisäksi kartutettu teknisten isännöitsijöiden avulla.



09.05.2023

Asia/6

Tulevat tilahankkeet ja poistuvat tilat perustuvat toimialan tilankäyttösuunnitelmaan.

Eri lähteistä kerättävät kiinteistö- ja tilatiedot saattavat poiketa toisistaan ja ovat tällä hetkellä vaikeasti yhdistettävissä. Tulevaisuudessa tavoitteena on, että sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan uusi tilanhallintajärjestelmä Modulo korvaa vanhat tietojärjestelmät tietolähteenä mukaan lukien tilankäyttösuunnitelman.

Palveluverkkosuunnittelussa kiinteistö- ja tilatietoja hyödynnetään palveluiden saavutettavuuden, tilojen kunnon ja soveltuvuuden sekä kustannusten ja huonealan muutosten mallintamiseen ja ennustamiseen.

Henkilöstötiedot

Henkilöstötietojen osalta palveluverkkosuunnittelussa hyödynnetään henkilöstön palvelussuhteiden lukumäärä- ja vakanssitietoja nimikkeittäin, nimikekohtaisia keskimääräisiä kustannustietoja sekä näiden ennusteita tilan määrän ja palvelutarpeen kehittämisen näkökulmista. Henkilöstötietoa on kerätty kertaluonteisina selvityksinä toimialan henkilöstö- ja tilastopuolelta. Lisäksi henkilöstöltä on selvitetty käytettävissä olevien tilojen ominaisuuksia ja soveltuvuutta toimintaan henkilöstökyselyssä.

Henkilöstötiedon ajantasaisessa seurannassa on selkeitä haasteita. Tulevaisuudessa tavoitteena on, että tietoa saadaan entistä laajemmasta ja systemaattisemmasta muodosta, vähintään vuosittain päivitettyinä, Sarastia-henkilöstötietojärjestelmästä.

Henkilöstön määrän ja kustannusten kehittymisen ennustaminen on merkittävän tärkeää sekä toimialan kokonaisbudjetoinnin että yksittäisten tilahankkeiden suunnittelun näkökulmista. Lisäksi henkilöstötiedon perusteella voidaan seurata toiminnan jakaantumista alueittain ja palveluittain koko Helsingin alueella.

Asiakas- ja suoritetiedot

Sosiaali- ja terveystilapalveluissa asiointiin liittyvää tietoa on kerätty toimialan tilastopuolen avustuksella niissä palveluissa, joissa suoritettua on saatavilla. Suoritettujen saatavuudessa on selkeitä puutteita ja tulevaisuudessa tavoitteena on, että suoritteiden lukumäärä ja asiointitapaa-tietoja olisi saatavilla entistä laajemmin Apotti-tietojärjestelmästä vähintään vuosittain päivitetävissä muodossa.

Lisäksi asiakkaille on toteutettu vuosina 2021 ja 2022 asiakaskysely asiointipreferensseistä. Palvelukohtaiset suoritettujen ja asiakasmäärät, asiointitavat- ja toiveet sekä näiden väestöperusteinen ja alueellinen



09.05.2023

Asia/6

ennustaminen tuottavat tietoa palvelukohtaiseen toiminnansuunniteluun sekä tilahankkeiden kehittämiseen.

Lähtöleveysuuden kehittämistoimenpiteet

Palveluverkkotyökalu on tällä hetkellä prototyyppi, jota kehitetään jatkuvasti muun muassa tietojärjestelmien yhteensovittamisen ja niiden rajapintojen paranemisen myötä. Käytön, testaamisen ja saadun palautteen avulla tarkentuu, mistä toimiala ja sen palvelukokonaisuudet sekä palvelut hyötyvät. Palveluverkkotyö on jatkuva prosessi ja työkalun sisältö päivitetään suunnitelmallisesti ja palvelujen tarvitseman lisätiedon mukaisesti (esimerkiksi väestönkasvu, suorit tiedot).

Kaupunkitasoinen yhteiset ja yleiset periaatteet

Kaupunginkanslian johdolla toimiva työryhmä määrittelee kaupunkitasoisia periaatteita ja linjauksia, joilla ohjataan toimialojen palveluverkkosuunnittelua valtuustokautta pidemmälle aikajänteelle. Työryhmän valmistelee kaupunkitasoiset periaatteet lokakuun 2023 loppuun mennessä. Kaikkien toimialojen yhteistä palveluverkkosuunnittelua ohjaavat kaupunkistrategia ja toimitilastrategia. Periaatteilla pyritään linjaamaan toimialakohtaista palveluverkkosuunnittelua.

Koko kaupungin näkökulmasta tulee kuntalaisille olla tarjolla monipuolisia palveluja mahdollisimman vaivattomasti, saman katon alla. Tilojen yhteiskäyttöä pyritään optimoimaan.

Palveluverkkosuunnittelu edellyttää toimialarajat ja suunnittelutasot ylittävää jatkuvaa yhteistyötä ja vuoropuhelua. Tietojen tulee olla löydettävissä, saavutettavissa, yhteentoimivassa muodossa sekä uudelleen käytettävissä. Tietoa tulee jakaa toimijoiden välillä avoimesti ja suunnitteluprosesseihin osallistetaan asukkaita ja keskeisiä sidosryhmiä läpi eri vaiheiden.

Esittelijä

sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Pirjo Sipiläinen, johtava arkkitehti, puhelin: 310 42256
pirjo.sipilainen(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Tilapalvelut