



27.01.2022

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

Kaupunginkanslia
Talous- ja suunnitteluosasto/ Riikka Henriksson,
Riina Kopola
PL 20
Pohjoisesplanadi 15-17
00099 Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja terveystoimen selvitys vuoden 2021 toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista

HEL 2021-013148 T 02 02 01

Talousarvion noudattamisohjeiden mukaan lauta- ja johtokuntien on annettava selvitys toteutumatta jääneistä sitovista toiminnallisista tavoitteista siten, että selvitykset voidaan käsitellä kaupunginvaltuustossa ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista. Selvitysten tulee olla kaupunginkansliassa selvityksen kaupunginkanslialle vuoden 2021 toteutumatta jääneistä sitovista viimeistään 28.1.2022. Sosiaali- ja terveystoimi antaa alustavan toiminnallisista tavoitteista. Sosiaali- ja terveyslautakunta käsittelee ja antaa selvityksen kaupunginhallitukselle sosiaali- ja terveystoimen toteutumattomista sitovista toiminnallisista tavoitteista 15.2.2022.

Koronaepidemian vuoksi monia toimintoja, kuten terveysasematoiminnan ja suun terveydenhuollon kiireetöntä hoitoa on jouduttu vähentämään tai keskeyttämään, ja monet kaupunkistrategian tavoitteet ja toimenpiteet eivät edenneet suunnitellussa aikataulussa ja laajuudessa, eikä kaikkia toimialan toiminnallisia tai määrällisiä tavoitteita saavutettu suunnitellusti.

Sosiaali- ja terveystoimialalla siirryttiin vaiheittain vuoden 2021 aikana asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottiin. Apotin käyttöönoton vuoksi kaikki mittarit eivät ole vertailukelpoisia aiemmasta tietokannasta poimittujen tietojen kanssa kirjauskäytäntöjen ja tietopoimintojen määrittelymuutosten vuoksi. Apotin tuotepäätely poikkeaa sekä kansallisesta että toimialalla käytössä olleesta tuotepäätelystä ja luokittelusta. Apotissa tuotepäätely ja raportointi perustuvat työnkulkuun ja Apotin luokitukset eivät ole toisiaan poissulkevia. Tästä syystä vuoden 2021 suoritietoja ei pystytä raportoimaan entisellä tavalla ja saatavat tiedot eivät ole vertailukelpoisia.



27.01.2022

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

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

Sosiaali- ja terveystoimen sitovista toiminnallisista tavoitteista jäi toteutumatta seuraavat tavoitteet ja niiden mittarit;

1. Parannamme asiakaskokemusta ja asiakastyytyvääsiisyyttä.

- mittari: asiakaskokemus paranee terveysasemilla ja psykiatria- ja päihdepalvelussa vuoteen 2020 verrattuna

Asiakaspalautelaitteet otettiin pois käytöstä koronaepidemian vuoksi 16.3.2020. Asiakaspalautelaitteita on otettu käyttöön vaiheittain 1.8.2021 jälkeen, mutta tiedot eivät ole vertailukelpoisia, koska kaikissa toimipisteissä asiakaspalautelaitteita ei ole otettu käyttöön lainkaan tai vastaajamäärä on jäänyt niin vähäiseksi, että tieto ei ole vertailukelpoista ja luotettavaa.

2. Palvelumme ovat lähellä kaupunkilaisia ja helposti saavutettavissa.

Terveysasemien hoitotakuun toteutuminen:

- mittari: ensikontaktissa toteutunut hoito, tavoite 75%

- mittari: kiireettömän hoidon toteutuminen 10 vuorokauden aikana, tavoite 70%

Mittarit eivät toteutuneet kokovuotisesti. Mittarit toteutuivat ajalla 1.1.-23.4.2021. Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin käyttöönoton jälkeen kaikki mittarit eivät ole toteutuneet. Sosiaali- ja terveystoimialalla siirryttiin kesken vuotta 2021 asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottiin. Apotin tuotepäätely poikkeaa sekä kansallisesta että toimialalla käytössä olleesta tuotepäätelystä ja luokittelusta. Apotissa tuotepäätely ja raportointi perustuvat työnkulkuun ja Apotin luokitukset eivät ole toisiinsa poissulkevia. Tästä syystä vuoden 2021 suoritietoja ei pystytä raportoimaan entisellä tavalla ja saatavat tiedot eivät ole vertailukelpoisia.

Ensikontaktissa toteutunut hoito toteutui 1.1-23.4.2021 ajanjaksolla 83 prosenttisesti. Ensikontaktissa toteutuneen hoitomittarin tiedot raportoidaan ajanjaksolta 1.1-24.3 ennen Apotti-tietojärjestelmän käyttöönottoa, koska Apotin työnkulkuun ja merkitsemistapojen muutoksista johtuen loppuvuoden tietoja ei saada luotettavasti.

Kiireetön hoito ajanjaksolla 1.1.-23.4.2021 toteutui 10 vuorokaudessa hoitajilla 99 prosenttisesti ja lääkäreillä 84 prosenttisesti.



27.01.2022

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

Ajanjaksolla 24.4-31.12.2021 kiireetön hoito toteutui 10 vuorokaudessa tavoitteiden mukaisesti hoitajilla 78 prosenttisesti ja lääkäreillä 52 prosenttisesti.

- mittari: suun terveydenhuollossa välitön yhteydensaanti toteutuu, kiireettömän hoidon takaisinsoittolinja on käytössä koko virka-ajan

Mittari ei toteutunut. Takaisinsoittolinja jouduttiin viimeksi katkaisemaan 21.5.2021.

- mittari: suun terveydenhuollossa välitön yhteydensaanti toteutuu, kiireettömän hoidon takaisin soittoon vastataan samana päivänä, tavoite 90%

Mittari ei toteutunut, toteuma oli 61%. Syksyllä takaisinsoiton puheluruuhkaa purettiin ja takaisinsoiton hoitojonoa ei ole ollut 22.9.2021 jälkeen. Tämän jälkeen vuonna 2021 viitenä päivänä talousarvion sitovaa 90 % vastaustavoitetta ei ole saavutettu.

Suun terveydenhuollon yhteydensaannin haasteiden taustatekijöinä ovat olleet henkilöstöpula, sähköisten palvelujen heikko saatavuus asiakkaille, puheluiden suuri määrä per vastaaja sekä tekniset ongelmat.

Toimintaympäristön muutoksilla on merkittäviä vaikutuksia terveystalouden riittävyyteen. Koronaepidemian vuoksi terveysasemien ja suun terveydenhuollon kiireetöntä hoitoa on jouduttu ajoittain supistamaan ja henkilöstöresursseja on osin siirretty koronan testaukseen, jäljitykseen ja rokottamiseen.

Kiireetöntä hoitoa ei olla terveysasemilla päästy tekemään epidemiasta johtuen missään vaiheessa suunnitelmallisesti. Alkusyksystä 2021 koronatilanne vaati merkittäviä panostuksia delta-variantin leviämisen takia. Samaan aikaan kysynnässä näkyi selkeä nousu epidemian aiheuttaman palveluvelan takia. Toisin sanoen, vaikka lääkäriyövoimaa oli vakansseihin nähden varsin hyvin, siitä osa on jatkuvasti suuntautunut epidemian hallintaan ja koronapotilaiden hoitamiseen ja toisaalta kysyntä on ollut arvioiden mukaan tavanomaista suurempaa nimenomaan kiireettömän hoidon osalta.

- 20% säännöllisen kotihoidon asiakkaista on kuvallisen etähoidon asiakkaita

Mittari ei toteutunut, toteuma oli 14,5%. Koronaepidemian ja asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin käyttöönoton vuoksi henkilökunnalla ei ollut riittävästi resursseja etähoidon tiedottamiseen ja opettamiseen



27.01.2022

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

säännöllisen kotihoidon asiakkaille. Sijaisia ei ole saatu rekrytoitua tarvetta vastaavaa määrää.

Lisäksi koronaepidemia on vaikeuttanut maailmanlaajuisesti laitteiden saatavuuteen, eikä asiakkaille tarjottavia etälaitteita (tietokonetabletteja) saatu suunnitellussa aikataulussa. Osa asiakkaista on myös valinnut lääkeautomaatin, joka hälyttää lääkkeenotosta, eikä etähoitoa, jossa etähoitaja hälyttää.

3. Edistämme helsinkiläisten hyvinvointia ja terveyttä ja ehkäisemme syrjäytymistä.

- mittari: kotihoidossa on kattavasti käytössä liikkumissopimus (vähintään 70 %:lle säännöllisen kotihoidon asiakkaista on tehty liikkumissopimus).

Mittari ei aivan toteutunut, toteuma oli 69,5%. Koronaepidemia on vaikuttanut henkilöstön poissaoloihin ja sijaisten saatavuuteen.

4. Toimintamme on taloudellisesti kestävä ja tuottavaa.

Tavoite toteutui kokonaisuudessaan.

-mittari: ympärivuorokautisessa hoidossa laitoshoidon osuus vähenee edelliseen vuoteen verrattuna (laitoshoidossa olevien osuus kaikista ympärivuorokautisen hoidon asiakkaista)

Mittari toteutui. Ympärivuorokautisen laitoshoidon osuus oli vuoden 2021 lopussa 20,15 % (vuoden 2020 lopussa 22,07 %)

-mittari: sähköinen asiointi kasvaa vuoteen 2020 verrattuna

Mittari toteutui. Sähköinen asiointi kasvoi 28,1% vuoteen 2020 verrattuna.

Lisätiedot

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

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja



27.01.2022

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

Juha Jolkkonen
sosiaali- ja terveystoimialan
toimialajohtaja

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu.