



Helsingfors stads servicestrategi för social-, hälsovårds- och räddningssektorn 2023-2025

Helsinki
Helsingfors

Innehåll

Strategins utgångspunkt och dess beredning.....	2
Ny lagstiftning kräver att en servicestrategi utarbetas.....	2
Inkluderande beredning	4
Centrala faktorer som påverkar de strategiska valen.....	6
Genom att stärka organisationen tryggar vi tillgången till tjänster.....	7
Mål för tjänsterna som ställts upp i stadsstrategin.....	8
Vision.....	9
Vad lovar vi?.....	11
Servicestrategins tematiska upplägg och prioriteringar 2023–2025.....	12
Ledning och personal.....	14
Ledning av organiseringen.....	15
Personalens tillgänglighet, varaktighet och kompetens.....	16
Styrning, samordning av tjänster och servicekedjor.....	17
Samarbete för att ordna den specialiserade sjukvården.....	18
Samarbete och integration mellan social- och hälsovården samt räddningsväsendet.....	19
Produktionssätt och kostnadseffektivitet.....	20
Servicestruktur, produktionssätt och kostnadseffektivitet.....	21
Tjänsternas kvalitet och tillgänglighet.....	22
Styrning och tillsyn av producenter.....	22
Servicebehov och kundupplevelse.....	23
Tillgänglighet och nåbarhet.....	24
Utfall och uppföljning.....	28
Ledning och personal.....	29
Produktionssätt och kostnadseffektivitet.....	31
Tjänsternas kvalitet och tillgänglighet.....	33

Strategins utgångspunkt och dess beredning

Ny lagstiftning kräver att en servicestrategi utarbetas.

Den riksomfattande reformen av social- och hälsovården samt räddningsväsendet förändrar den finländska offentliga sektorn på ett betydande sätt. Syftet med den nationella reformen är att människorna ska få bättre grundläggande service. Den riksomfattande reformens centrala funktioner och lagändringar gäller också Helsingfors. De viktigaste förändringarna är statens mål- och ekonomistyrning samt den förstärkta organiseringen.

Reformen innebär förändringar också för Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor. I Helsingfors är den organisatoriska förändringen mindre än i landet i övrigt, där all service, från primärvård till specialiserad sjukvård samlas inom ett välfärdsområde. Den nya social-, hälsovårds- och räddningssektorn samlar social- och hälsovården samt räddningsväsendet under samma tak i Helsingfors från och med ingången av 2023.

Servicestrategin för social-, hälsovårds- och räddningssektorn har utarbetats med stöd av 11 § i L om ordnande av social- och hälsovården, för planering och styrning av ekonomin och verksamheten. Vid sidan av strategin styrs räddningsväsendet av dess beslut om servicenivån (lagen om ordnande av räddningsväsendet, 6 §).

Den nya lagstadgade servicestrategin är uttryckligen serviceanordnarens strategi, där man fastställer de långsiktiga målen för den social- och hälsovård som omfattas av serviceansvaret samt serviceleveransens målsättningar. Dessa målsättningar utgår från invånarnas behov, de lokala omständigheterna samt servicens tillgänglighet och utbudet.

Helsingfors stadsstrategi 2021–2025 ersätter välfärdsområdesstrategierna som dessa områden ska utarbeta. Beredningen av Helsingfors stadsstrategi utgick från

omvärlden och nuläget samt prognostiserade förändringar på grundval av vilka man ställde upp målen för att betjäna olika kundsegment.

Servicestrategin bidrar till att stadsstrategin kan omsättas i praktiken och i synnerhet till att nå de mål som ställts för social- och hälsovårdens olika servicegrupper. Stadsstrategins mål har preciserats och kompletterats i servicestrategin med sektorns gemensamma mål, medel och löften till helsingforsarna. I verksamhetsplanen ingår konkreta åtgärder och mätare för uppföljningen av de strategiska målen.

Servicestrategins utgångspunkt är att Helsingfors framöver allt bättre ska kunna svara mot sina invånares servicebehov. Servicestrategins första period i Helsingfors har fokus på förändring och den omfattar ännu inte en hel fullmäktigeperiod. Det är en kortsiktig strategi för att hantera de centrala förändringarna som reformen för med sig. Följande servicestrategi utarbetas för fullmäktigeperioden 2025-2029 och bereds parallellt med stadsstrategin. Då kommer också servicestrategin och stadsstrategin att samordnas bättre - liksom det lagstadgade beslutet om servicenivå som styr räddningsväsendets verksamhet.

Social- och hälsovårdsreformens

- Minska skillnaderna i hälsa och välfärd,
- säkerställa social- och hälsovårdstjänster samt räddningstjänster av hög kvalitet och på lika villkor
- förbättra serviceutbudet och tjänsternas tillgänglighet, i synnerhet på basnivå,
- trygga tillgången till kvalificerad arbetskraft,
- svara på de utmaningar som förändringarna i samhället för med sig,
- Dämpa kostnadsökningen, och förbättra säkerheten.
-

Mandatperiodens budgetar och verksamhetsplaner bereds utifrån stadsstrategin, servicestrategin och beslutet om servicenivån.

I Helsingfors påverkas beredningen av framtida strategier mer direkt av den statliga strategiska målstyrningen för social-, hälsovårds- och räddningsväsendet samt de riksomfattande fyraårsmålen. Statens och Helsingfors stads roller för den strategiska styrningen är fortfarande oklara, och de nationella fyraårsmålsättningarna är inte heller tillgängliga för beredningen av den första servicestrategin. I fortsättningen bestämmer dessa beredningen av strategierna samt styrningen av social-, hälso- och räddningssektorn även i Helsingfors. Den statliga finansieringsmodellen, som inte i tillräcklig utsträckning beaktar de särskilda karaktärsdragen i Helsingfors, innebär ytterligare utmaningar för hur tjänsterna ordnas.

Inkluderande beredning

Beredningen av servicestrategin har haft ett deltagande på bred front.

Beredningen av servicestrategin inleddes år 2020 som en del av förberedelserna inför social- och hälsovårdsreformen. I projektet för social- och hälsovårdens strukturreform, som finansierades av social- och hälsovårdsministeriet, förberedde man sig också på att skapa en lösning, strukturer och modeller för Helsingfors. Målet var att Helsingfors tar en allt starkare organisatörsroll och utkristalliserar organisatörens strategi och mål.

Social- och hälsovårdssektorns högsta ledning har fungerat som styrgrupp för beredningen av servicestrategin, och beredningen har samordnats av en samordningsgrupp som utsetts för uppgiften. Beredningsprocessen och utkastet till servicestrategi har behandlats vid regelbundna möten mellan sektorns direktörer och samordningsgruppen.

Under 2021 kartlades organiseringsnuläget med möten och intervjuer av sakkunniga. Kartläggningens resultat jämfördes med vårdreformens lagförslag. Efter lagändringarna ordnades verkstäder där sammanlagt cirka 200 sakkunniga, direktörer och chefer från vårdsektorn deltog. I verkstäderna konkretiserades behovet av att utveckla tjänsterna, och den gemensamma viljan för framtidens service klarnade.

Servicestrategin beaktar de invånar- och personalenkäter som gjordes sommaren 2022. Helsingforsborna tillfrågades i enkäter om vad som är viktigt inom social- och hälsovården och vad de önskar sig av framtidens social-, hälso- och räddningssektor.

I personalenkäten frågades däremot vad man bör koncentrera sig på under strategiperioden samt åsikter om målen i utkastet till servicestrategi och om vad man bör lyckas med under den kommande strategiperioden. Samtidigt fick personalen möjlighet att föreslå konkreta åtgärder för att dessa mål ska uppnås.

Ett utkast till servicestrategi presenterades för personalorganisationernas delegationer och personalkommissionen. Ledamöterna i handikapp-, äldre- och ungdomsrådet fick möjlighet att kommentera utkastet till servicestrategi. Sedan slutet av 2021 har servicestrategin förberetts tillsammans med räddningsverkets experter och ledning. Servicestrategins beredning, struktur och teman har presenterats för social- och hälsovårdens samt räddningsväsendets reformsektion samt för social- och hälsovårdsnämnden.

En gemensam aftonskola för temana i servicestrategin ordnades för social- och hälsovårdsnämnden samt räddningsnämnden. Fullmäktigeledamöterna hade möjlighet att delta i beredningen genom att säga sin åsikt om den nya sektorns mål och service på stadsfullmäktiges strategiseminarium.

Helsingfors stad hörde organisationer för beredningen av vårdreformens samarbete, bland annat genom en webbenkät vars svar tillämpades i arbetet med strategin. Under beredningen hördes organisationernas experter på vårdreformen.

Servicestrategin har bearbetats utifrån diskussioner, enkäter, utlåtanden och respons och ytterligare bearbetats tillsammans med experter från social- och hälsovårdstjänsterna samt räddningsverket.

Material som uppstått genom delaktighet används i fortsättningen också när verksamheten planeras. Under strategiperioden säkerställs att tjänsteproducenter, organisationer och personal har möjlighet att delta i planeringen av konkreta åtgärder.

Centrala faktorer som påverkar de strategiska valen

I beredningen av den första servicestrategin har man ytterligare beaktat de allmänna nationella målsättningarna för vårdreformen, som man vetat om, målsättningarna för social-, hälsovårds- och räddningstjänster i Helsingfors stadsstrategi samt de strategiska utvecklingsbehov som identifierats i social-, hälsovårds och räddningssektorn.

Helsingfors, som huvudstad och metropol, har särskilda utmaningar när det gäller att ordna social- och hälsovårdstjänster, specialiserad sjukvård samt räddningstjänster, vilket påverkar efterfrågan på tjänster.

Befolkningstillväxten ökar behovet av social-, hälsovårds- och räddningsväsendets tjänster. Befolkningsutvecklingen i Helsingfors kännetecknas av kraftiga variationer som beror på ekonomiska konjunkturer, bostadsmarknaden och inflyttningen. Under de senaste åren har befolkningstillväxten avtagit, men prognosen visar att befolkningen fortsätter att öka. Trots att Helsingfors befolkningsstruktur är ganska ung jämfört med landet i övrigt, kommer befolkningsutvecklingen i staden att präglas av en ökning av äldre personer.

Helsingfors är mer polariserat än landet i övrigt; stadsborna mår i genomsnitt bra men det finns allt för stora skillnader i hälsa, välfärd och trygghet bland befolkningsgrupper och områden. Covid-19-pandemin har orsakat vårdköer medan vissa av pandemins konsekvenser kanske ses först efter en längre tid.

Helsingfors befolkning blir alltmer mångskiftande och det språkliga spektrumet växer, vilket måste beaktas i serviceutbudet.

Vårdreformen omfattar inte den specialiserade sjukvården i välfärdsområdena i Nyland, till skillnad från landet i övrigt. Helsingfors stad behåller i enlighet med Nylands särlösning ansvaret för att ordna social- och hälsovården samt räddningsväsendet.

Det uppstår ett nytt fält för samarbete i Nyland mellan välfärdsområdenas service, Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor samt den specialiserade sjukvården. HUS-sammanslutningen står för den specialiserade sjukvården, och

innehar det lagstadgade

organiseringsansvaret för vissa uppgifter inom den specialiserade sjukvården. Helsingfors stad har också egna specialiserade sjukvårdstjänster. Starkare samarbete och starkare styrning av primärnivån och den specialiserade sjukvården samt anpassning av service är avgörande under de kommande åren.

I HUS-organiseringssavtalet kommer man överens om den inbördes arbetsfördelningen, samarbetet och sammanjämkningen av verksamheten mellan Nylands välfärdsområden, Helsingfors stad och HUS.

En tillräcklig finansiering är kritisk med tanke på att omsätta servicestrategin i praktiken. Från och med början av 2023 baserar sig finansieringen av social-, hälsovårds- och räddningsväsendet på kalkylerad statsfinansiering samt inkomster av klientavgifter. Den nya finansieringsmodellen är ofördelaktig ur Helsingfors synvinkel, eftersom den inte svarar tillräckligt väl mot behovet av social-, hälsovårds- och räddningstjänster. Sektorns utgifter är större än statens kalkylerade basmodell, varmed social- och hälsovårdsreformen kommer att minska de disponibla anslagen för tjänster i Helsingfors. I kalkyleringsmodellen jämnas denna differens ut under övergången, men utjämnningen minskar dock under de kommande åren. Den stramare ekonomin innebär utmaningar i att ordna service och förutsätter funktionella förändringar genom vilka verksamheten kan anpassas i överensstämmelse med den totala finansiering som Helsingfors tilldelats. Det är också nödvändigt att fortsätta arbeta för att få till stånd en korrigerande av nivån på den statliga finansieringen så att den motsvarar behovet.

Man bör se över hur servicen kan ordnas mer systematiskt eftersom resurserna är allt mer knappa medan servicebehovet bara ökar. Dessutom föreskrivs i lag om nya skyldigheter samtidigt som den statliga strategiska styrningen av social-, hälsovårds-, och räddningstjänsterna ökar.

Den kommande strategiperiodens viktigaste förutsättning för att lyckas är trots allt en tillräcklig personal, vilket gäller såväl social- och hälsovården som räddningsväsendet.

Helsingfors befolkningsantal 2020

Invånare: **656 920**

De svenskspråkigas andel är 5,6 procent

Personer med främmande modersmål 16,6 procent.

Personer som fyllt 65 år ca 17,4 procent

(Källa: [Befolkningsprognos för Helsingfors och Helsingforsregionen 2020 - 2060](#))

Genom att stärka organisationen

tryggar vi tillgången till tjänster

Servicestrategin omfattar de långsiktiga strategiska målen och riktlinjerna för att ordna servicen. Arbetet med servicestrategin utförs stegvis i Helsingfors. Den första servicestrategin hjälper till att svara på förändringarna på kort sikt (2023–2025).

Servicestrategin fastställer gemensamma mål för hela sektorn. I strategin tar vi ställning till hur vi med hjälp av en starkare organisation ser till att invånarna har tillgång till tjänster och behandlas lika, får tjänster av hög kvalitet och i rätt tid samt att finansieringen räcker till.

Strategins mål och medel gör det möjligt för oss att i framtiden bättre se över servicekvaliteten, jämföra kostnader och förutse förändringar. I driftsplanen beskrivs konkreta åtgärder som främjar de strategiska målsättningarna.

Tjänsterna ska ordnas på lika villkor för alla invånare. Likabehandling innebär inte att tjänsterna utförs på samma sätt för alla. Däremot måste man se till att olika kundgrupper får tjänster av hög kvalitet som uppfyller deras behov, oavsett vem som tillhandahåller tjänsterna. Under strategiperioden förbättrar vi tjänsternas jämförbarhet och kvalitetskontrollen.

För att ge kunden bästa möjliga service i den ansträngda ekonomiska situationen måste vi under den första strategiperioden förbättra hanteringen av servicen. I framtiden kommer vi att bättre förstå vilka tjänster Helsingforsborna behöver och vad de har nytta av, vad våra lösningar kostar och hur kostnaderna uppstår.

Genom en starkare organisering skapar vi en grund för en långsiktig servicestrategi, som sedan bereds samtidigt med stadsstrategin. I den nästa servicestrategin (2025–2029) tar vi hänsyn till de nationella målsättningarna för fyra år för social-, hälsovårds- och räddningsväsendet samt fokuserar på den framtida utvecklingen och ställer upp mätbara mål.

Mål för tjänsterna som ställts upp i stadsstrategin

Beredningen av Helsingfors stadsstrategi utgick från omvärlden och nuläget samt prognostiserade förändringar på grundval av vilka man ställde upp målen för att betjäna olika kundsegment. Servicestrategin bidrar till att stadsstrategin kan omsättas i praktiken och i synnerhet till att nå de mål som ställts för social- och hälsovårdens olika servicegrupper.

Målsättningarna i stadsstrategin var att man lätt ska få primärvård och tandvård, att social- och hälsovårds- och räddningspersonalen är tillräcklig, integrerade och sömlösa servicehelheter och kedjor, samt att servicen är tillgänglig och nåbar. Stadsstrategins mål var även att beakta olika åldersgrupper i servicen, att mångsidigt se till den åldrande befolkningens behov, service med låg tröskel och tidiga insatser för barnfamiljer, ökade tjänster för missbrukare och mentalvårdspatienter, att avskaffa bostadslösheten samt utvidga de digitala social- och hälsovårdstjänsterna. Service och metoder för att minska marginalisering och ojämlikhet utvecklas tillsammans med andra aktörer i staden. Det konstateras även i stadsstrategin att ett starkt räddningsväsende är avgörande för en trygg och fungerande stad. Synergier mellan räddningsväsendet och den prehospitala akutsjukvården är viktiga med tanke på säkerheten i en storstad.

Vision

Vi skapar välfärd, hälsa och säkerhet åt helsingforsarna genom samarbete och stark kompetens

Helsingforsbornas välfärd, hälsa och trygghet bygger på samarbete. Social-, hälsovårds- och räddningsväsendet har till uppgift att öka välfärden, hälsan och tryggheten genom att i rätt tid tillhandahålla tjänster som motsvarar invånarnas servicebehov.

De mål som ställs upp i stadsstrategin sammanfattas i visionen, som förutsätter att vi är en stark tjänsteleverantör och en god och pålitlig samarbetspartner för alla intressenter. Under de kommande åren gör vi samarbetet mer smidigt.

Välfärdsområdena och HUS är viktiga samarbetspartners för att skapa servicekedjor åt invånarna samt för att främja deras hälsa, välfärd och säkerhet. Den nya social-, hälsovårds- och räddningssektorn samlar social- och hälsovården samt räddningsväsendet under samma tak i Helsingfors från och med ingången av 2023. Ett smidigt samarbete mellan social-, hälso- och räddningstjänsterna ökar fördelarna med integrationen och leder till bättre service för helsingforsarna.

Helsingfors säkerställer tillgänglig service i fortsättningen med hjälp av modellen för flera producenter. Sektorn producerar delvis tjänsterna själv och dessutom utnyttjas köptjänster och servicesedlar av privata serviceproducenter och tredje sektorn. De externa serviceproducenternas kompetens bidrar även då man planerar och utvecklar service för invånarna.

Organisationerna har en särskild roll för att förbättra invånarnas välfärd, delaktighet och trygghet. Social-, hälsovårds- och räddningssektorn samarbetar tätt med resten av staden, välfärdsområdena samt HUS-sammanslutningen.

Genom en förstärkt organisation säkerställer vi att

- invånarna i Helsingfors får service av hög klass enligt sina behov i rätt tid, smidigt och i form av anpassade helheter.
- social- och hälsovården samt räddningsväsendet leds och övervakas strategiskt, systematiskt, övergripande och enhetligt, samt
- Helsingfors ordnar social-, hälsovårds- och räddningsväsendets tjänster effektivt, ekonomiskt, miljövänligt och socialt hållbart genom tillämpning av modellen med flera producenter.

Vad lovar vi?

Organisatörens löfte har härletts ur visionen. Det är syften som styr våra strategiska val och handlingar under de kommande åren, för att ordna service enligt invånarnas behov.

- Vi leder med kvalitet. Tjänsterna tillhandahålls av en kompetent och tillräcklig personal som mår bra
- Genom smidiga och samordnade tjänster, satsningar på proaktivitet och samarbete mellan olika aktörer säkerställer vi mer effektiva tjänster.
- Kostnadsutvecklingen motsvarar finansieringen och tjänsterna ordnas planmässigt, ekonomiskt och transparent. Vi ställer upp servicemål som kan följas upp och mätas.
- Tjänsterna håller hög kvalitet, är säkra och enhetliga samt främjar likabehandling oavsett vem som tillhandahåller dem.
- Vi identifierar invånarnas servicebehov och lyssnar på kunderna.
- I Helsingfors blir man betjänad snabbt och smidigt.
- De digitala tjänsterna är kundorienterade. Vi tar hänsyn till de olika servicebehoven och kundernas förmåga att utveckla tjänsterna. Vi ställer fast ett konkret digitalt servicelöfte.
- Vi garanterar tjänster av god kvalitet jämlikt på finska och svenska. Vi fäster särskild vikt vid att servicen på svenska fungerar.

Servicestrategins tematiska upplägg och prioriteringar 2023– 2025

Utifrån visionen och löftena (syfte) har vi valt ut fyra teman och prioriteringar som vi fokuserar på i servicestrategin under 2023 - 2025. Man har ställt upp långsiktiga mål och metoder för valda tyngdpunkter, vilka konkretiserar måluppfyllelsen under strategiperioden.

Målet med servicestrategin är att invånarna snabbt, smidigt och jämlikt ska få de tjänster de behöver. Strategin utgår från målsättningar för ledarskap och personal mot mål som ställts för tjänsternas tillgänglighet. Ledningen säkerställer att invånarna får de tjänster de behöver.

En kompetent personal som mår bra är en förutsättning för att lyckas.

Med hjälp av en bättre kostnadseffektivitet, anpassade tjänster och med fördelarna från externa serviceproducenter samt styrning säkerställs såväl tjänstekvalitet som tillgänglighet.

Servicestrategins mål och metoder utgör riktlinjerna för beslutsfattandet och utvecklingen tillsammans med Helsingfors stadsstrategi.

Servicestrategins tematiska upplägg och prioriteringar för 2023–2025

Ledning och personal

Ledning av organiseringen

Personalens tillgänglighet, varaktighet och kompetens

Styrning, samordning av tjänster och servicekedjor

Samarbete för att ordna den specialiserade sjukvården.

Samarbete och integration mellan social- och hälsovården samt räddningsväsendet

Produktionssätt och kostnadseffektivitet

Servicestruktur, produktionssätt och kostnadseffektivitet

Tjänsternas kvalitet och
tillgänglighet

Styrning och tillsyn av
producenter

Servicebehov och
kundupplevelse,
Tillgänglighet och
nåbarhet

Ledning och personal

Vad lovar vi?

Vi leder med kvalitet. Tjänsterna tillhandahålls av en kompetent och tillräcklig personal som mår bra.

Ledningen har en central roll i att utkristallisera målen och få till stånd en förändring. Funktionella servicehelheter och servicekedjor kräver samordning av tjänsterna. Hela servicesystemet leds, övervakas och styrs i allt högre grad som en samordnad helhet i framtiden. I ett samordnat ledarskap beaktas primärnivån och den specialiserade sjukvården samt egen serviceproduktion och köpta tjänster. Servicekedjorna styrs som en sömlös helhet oavsett serviceproducent.

För att kunna vara effektiva och erbjuda invånarna tillräckliga tjänster enligt servicebehovet behöver vi mer uppdaterad information om befolkningens hälsa och välfärd samt om de olika produktionssättens och tjänsternas kostnader och genomslagskraft. Bästa praxis som utvecklats i olika funktioner ska delas inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn.

Kompetent personal är vår mest kritiska resurs, och som arbetsgivare gör vi allt vi kan för att se till att våra anställda mår bra och trivs i arbetet. Utöver vår egen personal är det viktigt med tillräckliga och professionella serviceproducenter.

En konkurrenskraftig lönenivå, förmåga att hantera och påverka det egna arbetet och en möjlighet för proffsen att utvecklas i sitt arbete garanterar vår attraktivitet på arbetsmarknaden och att vi kan hålla kvar de anställda. Parallellt med organiseringen förbinder vi oss till gott chefskap på alla organisationsnivåer. Ledningen poängterar ett smidigt arbete, säkerhet, kompetens och samarbete samt att man mår bra på jobbet. Vi gör arbetet mer meningsfullt med hjälp av gott chefskap, organisering av arbetet och uppmuntran till kollegial styrning.

Ledning av organiseringen

Mål: Strategiskt ledarskap, ekonomistyrning, avtalshantering och datadrivet ledarskap förstärks.

Metoder för att nå målet

- Vi sammanjämkar stadsstrategin, servicestrategin, beslutet om servicenivå samt ekonomi- och verksamhetsplaneringen.
- Vi stärker både ledningen av vår egen produktion och den heltäckande, sektorsövergripande organisationsledningen. I vår egen produktion betonar vi en god personalledning samt utveckling av tjänsternas kvalitet och kostnadseffektivitet, medan vi i ledningen av organiseringen betonar kundprocesser, avtalshantering samt uppbyggnaden av målinriktat samarbete och gemensamt ledarskap mellan olika aktörer.
- Vi definierar den kunskapsbas som behövs för att leda organisationen, enas om ansvaret för datadrivet ledarskap samt identifierar och beskriver dess centrala processer.

Personalens tillgänglighet, varaktighet och kompetens

Mål: Sektorn blir mer attraktiv, personalen mer bestående och lättare att tillgå.

Metoder för att nå målet

- Vi ser till att vara en konkurrenskraftig arbetsgivare genom att satsa på löneutveckling och rekrytering.
- Vi förbinder oss till ett bra chefskap, möjliggör kontinuerlig inläring och kompetensutveckling samt skapar ett arbetsklimat som uppmuntrar till att utveckla det egna arbetet.
- Genom att tillåta flexibilitet i arbetet och rationalisera personalstrukturen och arbetsfördelningen bidrar vi till att personalen mår bättre.
- Vi ser till att det finns tillräckliga verksamhetsmodeller och strukturer för att alla medarbetare ska kunna delta i utvecklingen av tjänster och samarbetet, i syfte att förbättra servicekedjorna för invånarna.

Styrning, samordning av tjänster och servicekedjor

Vad lovar vi?

Genom smidiga och samordnade tjänster och samarbete mellan olika aktörer säkerställer vi mer effektiva tjänster.

Vårdreformens kärna består av organisering och anpassade tjänster. Vårt mål är att servicen på primär- och specialnivå ska fungera allt bättre tillsammans, genom starkare samarbete och partnerskap med välfärdsområdena och HUS. Hanteringen av den specialiserade sjukvårdens kostnader är avgörande när det gäller att stärka servicen på grundläggande nivå. I Nyland har man identifierat ett behov av att förtydliga beslutsprocesserna mellan primärvård och specialiserad sjukvård.

För att en person ska få bästa möjliga service bör man ställa upp gemensamma mål för ett smidigt samarbete samt skapa strukturer och verksamhetsmodeller.

HUS-sammanslutningen ansvarar för att ordna den prehospitäl akutsjukvården på sitt område. Helsingfors stads räddningsverk producerar akutvårdstjänster i den omfattning som man har kommit överens om med HUS. Det är viktigt att samarbetet med HUS fungerar smidigt i syfte att tillhandahålla prehospital akutsjukvård. Under den första strategiperioden fokuserar vi på att stärka samarbetet mellan räddningstjänsterna och social- och hälsovårdstjänsterna, så att fusionen gagnar invånarna på bästa möjliga sätt, och så att servicekedjorna blir smidiga. Ett bra samarbete är en förutsättning för kundorienterade, smidiga och tillräckliga social- och hälsovårdstjänster.

Beredskapen för befolkningsskyddet och räddningsväsendets betydelse för att trygga invånarnas säkerhet har blivit allt viktigare i Europas förändrade läge.

Samarbete för att ordna den specialiserade sjukvården

Mål: Ledning och partnerskap i den specialiserade sjukvården

stärks. Metoder för att nå målet

- Helsingfors stad, välfärdsområdena och HUS avtalar tillsammans om en arbetsfördelning på primär- och specialnivå, samarbete och samordning av tjänster samt en gemensam modell för styrning och samarbete.
- Vi ser till att kostnaderna för specialiserad sjukvård är förutsägbara och att det finns överenskomna rutiner för planering och övervakning av den specialiserade sjukvårdens verksamhet och ekonomi.
- Tillsammans med de andra välfärdsområdena i Nyland säkerställer vi smidig eftervård samt tryggar patientsäkerheten och sjukhusjourerna.
- Vi utvecklar tillgången till akutsjukvård på så sätt att den växande huvudstadens behov och servicekrav kan uppfyllas.
- Vi minskar uppgifter som inte hör till den prehospitala akutvården genom samarbete.

Samarbete och integration mellan social- och hälsovården samt räddningsväsendet

Mål: Samarbetet mellan social- och hälsovård samt räddningsväsendet förstärks i syfte att förbättra invånarnas hälsa, trygghet och välfärd.

Metoder för att nå målet

- Vi skapar lösningar för ett smidigt samarbete och integration mellan social- och hälsovården och räddningstjänsten i Helsingfors.
- Vi kartlägger tillsammans de serviceformer och processer där vi kan intensifiera samarbetet och skapa nya verksamhetsmodeller för att organisera och främja hälsa, välfärd och säkerhet. Vi förbättrar vårt sätt att sköta jouren för akuta situationer i hemmen.
- Vi utvecklar tillgången till räddningsinsatser på så sätt att den växande huvudstadens behov och servicekrav kan uppfyllas.
- Vi uppdaterar stadens beredskap för befolkningsskydd så att det motsvarar hotbilder och behov.

Produktionssätt och kostnadseffektivitet

Vad lovar vi?

Kostnadsutvecklingen motsvarar finansieringen. Tjänsterna ordnas planmässigt, ekonomiskt och transparent. Vi ställer upp servicemål som kan följas upp och mätas.

Övergången till en statlig behovsbaserad finansiering orsakar press på produktiviteten eftersom finansieringen stramas åt. För att effektivt kunna svara på framtidens servicebehov bör produktionssätten planeras alltmer strategiskt och systematiskt. Vårt mål är kostnadseffektiva servicehelheter, alltså strävar vi efter att nå samma eller bättre effekt på hälsa och välfärd med samma eller lägre kostnader. Detta förutsätter att den egna och den externa serviceproduktionens kostnader och genomslagskraft är mer jämförbara och transparenta, samt att dessa data kan nyttjas även vid utvecklingen av den egna serviceproduktionen. Det är viktigt att också kunna jämföra tjänsternas innehåll och kvalitet så att vi kan se till att invånarna betjänas på lika villkor. Vid bedömningen av olika tjänsters kostnadseffektivitet måste man ta hänsyn till olika människors olika behov och utgångspunkter.

Vi ser över servicenätet och -strukturen alltmer integrerat och beaktar kundgruppernas olika servicebehov. Proaktivitet, digitala tjänster, tjänster med låg tröskel, primärvård och tjänster för särskilt stöd kommer i framtiden att utgöra en sammanhängande helhet som motsvarar invånarnas olika behov.

Servicestruktur, produktionssätt och kostnadseffektivitet

Mål: Den strategiska planeringen av servicestruktur och produktionssätt förstärks

Metoder för att nå målet

- Vi levererar en uppdaterad lägesbild av servicestrukturen och produktionssätten samt deras förändringar som stöd för beslutsfattandet.
- Vi identifierar vår egen strategiska produktion och upphandlingen, ser till att dessa har resurser samt skapar metoder för att förstå det övergripande marknadsläget.

Mål: Jämförelseuppgifter om tjänster och kostnadseffektivitet blir mer tillgängliga.

Metoder för att nå målet

- Vi gör tjänsternas innehåll och kostnader mer jämförbara genom enhetliga tjänstebeskrivningar.
- Vi ökar den strategiska personalplaneringen som en del av ledningen av verksamheten och ekonomin. I synnerhet överförs bästa praxis mellan verksamhetsställena.
- Vi definierar effektindikatorer och nyttjar information om effekterna som en del av hur servicen ordnas.

Tjänsternas kvalitet och tillgänglighet

Vad lovar vi?

Tjänsterna håller hög kvalitet, är säkra och enhetliga oavsett vem som tillhandahåller dem.

Det är viktigt för oss att helsingforsarna alltid kan lita på den service de får, oavsett vem som tillhandahåller tjänsten. Vi strävar efter en allt bättre servicekvalitet.

Helsingfors är en stark serviceproducent men köper också in betydande mängder. Organisatören styr serviceproduktionen med hjälp av normer, resurser, information och interaktivitet. Den egna produktionen styrs utifrån linjeledning i enlighet med ledarskapsmodellen. All styrning av extern serviceproduktion baserar sig emellertid på avtal. Organisatörens utgångspunkt ska vara en enhetlig styrning och tillsyn, oberoende av vem som producerar tjänsten. Under de kommande åren utvecklar vi styrning och tillsyn av såväl den egna som den externa tjänsteproduktionen.

Styrning och tillsyn av producenter

Mål: Styrnings- och tillsynsmetoderna för producenter blir mer effektiva

och enhetliga. Metoder för att nå målet:

- Vi identifierar de avgörande centrala strategiska samarbetsparterna bland producenterna av köptjänster och välfärdsområdena samt stärker den ömsesidiga styrningen och den gemensamma serviceutvecklingen.
- Vi utarbetar enhetliga rutiner för avtalsstyrning, som stöd för tjänsternas måluppfyllelse och utfallet av avtalsvillkor.
- Vi utvecklar proaktiva tillsynsmetoder i samarbete med tjänsteleverantörerna.
- Med enhetliga kriterier följer vi upp och ser över kvaliteten och säkerheten i såväl vår egen serviceproduktion som de tjänster som köpts av externa aktörer.

Servicebehov och kundupplevelse

Vad lovar vi?

Vi identifierar invånarnas servicebehov och lyssnar på kunderna.

Utgångspunkten för vår verksamhet är kundens livssituation och familjens servicebehov. Vi vill att kunderna ska bli hörda och att deras behov uppfattas. Detta förutsätter både en klar överblick av tjänsternas smidighet, behoven och hur de utvecklas. Våra tjänster utvecklas i fortsättningen alltmer utifrån kundernas och deras anhörigas upplevelser. Kundernas upplevelse av service och fördelar är avgörande för genomslagskraften. De olika kundgrupperna har olika behov enligt vilka vi inriktar våra tjänster och det multiprofessionella samarbetet.

För oss är det viktigt att tjänsterna är tillräckliga och att deras innehåll motsvarar invånarnas behov. För att i framtiden bättre förstå invånarnas erfarenheter och behov av service utvecklar och bygger vi under 2023 – 2025 upp en systematisk kunskapsbas.

Mål: Vi får en tydligare bild av kundernas övergripande servicebehov och en ökad förståelse för kundupplevelsen.

Metoder för att nå målet

- Vi blir bättre på att identifiera och förutse servicebehov och ändringarna i det genom datadrivet ledarskap.
- Vi utvecklar en enhetlig och systematisk insamling av kundrespons.
- Vi lyssnar på och inkluderar invånarna i planeringen och leveransen av service.
- Vi satsar på en god kundupplevelse i all vår verksamhet.

Tillgänglighet och nåbarhet

Vad lovar vi?

I Helsingfors blir man betjänad snabbt och smidigt.

De digitala tjänsterna är kundorienterade. Vi tar hänsyn till de olika servicebehoven och kundernas förmåga att utveckla tjänsterna.

Vi ställer fast ett konkret digitalt servicelöfte.

Vi garanterar tjänster av god kvalitet jämlikt på finska och svenska. Vi fäster särskild vikt vid att servicen på svenska fungerar.

Vi beaktar helsingforsarnas och områdenas olika utgångslägen och behov samt garanterar att servicen ligger tillräckligt nära invånarna genom att vi utvecklar servicenätverket. Vi garanterar tillräcklig service på svenska och finska på lika villkor bland annat genom att se till att de svenskspråkiga servicekedjorna fungerar, genom att betona ledarskap, språkkunskapskrav och datainsamling. Vi utvecklar också våra tjänster på andra språk. Vi strävar efter att tillgodose kundens servicebehov redan i första kontakten och att hitta en lösning som motsvarar kundens behov.

De mål och medel som anges i servicestrategin bidrar till en smidig och läglig tillgång till alla tjänster. De åtgärder som vidtas för att förbättra personaltillgången och att behålla personalen är avgörande. Övriga metoder som bidrar till en mer tillgänglig service är bland annat ett starkare samarbete mellan olika aktörer, utveckling av ledarskap och verksamhetssätt, en systematisk och strategisk planering av produktionssätt och -struktur, bättre kostnadshantering samt ett kraftigare datadrivet ledarskap.

De lagstadgade tidsfristerna preciserar målsättningarna för tillgänglighet i stadsstrategin och servicestrategin. Servicestrategins metoder och justeringen av de årliga driftsplanerna leder till lösningar som bidrar till att avhjälpa den eftersläpande vården som orsakats av covid-19-pandemin. Vidare säkerställs tillgängligheten till icke akut vård vid hälsostationerna och tandläkarmottagningarna inom de tider som föreskrivs i lag.

Helsingfors satsar på kvalitet och säkerhet inom funktionshindersservicen och äldreomsorgen och räknar med anhörigvården som en vårdform. Helsingfors har som mål att besöken vid hälsostationerna fortfarande ska vara gratis under strategiperioden.

Dessutom förstärker vi tillträdet till primärvården genom en fungerande modell för flera producenter och ett ökat antal e-tjänster. De digitala tjänsterna underlättar för allt fler. Vi är proaktiva i alla situationer och primärvården har en central roll för att främja hälsa, välfärd och säkerhet. Dessa åtgärder hjälper oss att säkerställa att tjänsterna är tillräckliga och lägliga.

Mål: Primärvårdens tillgänglighet förbättras.

Metoder för att nå målet

- Vi gör grundläggande service mer tillgänglig också genom att dra nytta av flera producenter och samarbete.
- Vi förstärker service med låg tröskel och tryggar de uppsökande tjänsterna för de klienter som behöver sådana.
- Vi informerar bättre om tjänster och servicealternativ.
- Vi förbättrar tillgången till primärvården genom att göra arbetet mer lockande och vidta åtgärder för att hålla kvar personalen. Genom en låg personalomsättning förbättras även kontinuiteten i vården. Vi engagerar personalen i att göra tjänsterna mer tillgängliga och ökar enheternas beslutanderätt i fråga om utvecklingen av den egna verksamheten. Rutiner från attraktiva kollektiv och välfungerande tjänster sprids till andra enheter.
- Vi ökar det förebyggande och proaktiva arbetet och har ett nära samarbete med organisationer och andra intressenter för att främja välfärd och hälsa.

Med kundorientering i Helsingfors avses en genuin delaktighet och möjligheter att påverka de egna social- och hälsovårdstjänsterna. Digitala tjänster ökar ytterligare invånarens roll för att främja välfärd, hälsa och säkerhet. Digitala tjänster gör det möjligt att i framtiden följa med egenvården och självständigheten. Vi utvecklar vår konsultation och handledning samt våra digitala tjänster på så sätt att det är smidigt och enkelt att kommunicera med oss. Vi garanterar smidiga tjänster även för kunder som inte anlitar e-kommunikation.

Mål: Smidiga digitala tjänster, fjärrtjänsterna samt möjligheterna till självbetjäning ökar.

Servicelöfte för digitala tjänster

- De digitala kanalerna är tillgängliga under dygnets alla timmar och vi besvarar förfrågningarna inom två vardagar.

Metoder för att nå målet

- Vi förbättrar digitala tjänster bland annat i egenvård, kundrelationer, bedömning av vård- och servicebehovet samt fjärrtjänster på så sätt att våra tjänster är lätt tillgängliga.

I Helsingfors har man skapat en stark struktur och praxis kring att främja hälsa och välfärd (HYTE). Denna realiseras genom ett aktivt samarbete i alla sektorer samt hos samarbetspartners, såsom organisationer. Kommunen Helsingfors ansvarar huvudsakligen för att främja välfärd, hälsa och säkerhet i Helsingfors dvs. inom kultur och fritid, fostran och utbildning samt stadsmiljösektorn och stadskansliet. Stadskansliets strategiavdelning ansvarar för samordningen. Helsingfors har en styrgrupp för främjande av hälsa och välfärd, som leder detta arbete.

Social-, hälsovårds- och räddningssektorn har det primära ansvaret för att främja välfärd, hälsa och säkerhet på sitt eget område. Målet är att i allt större utsträckning arbeta mer förebyggande och proaktivt inom de tjänster som hör till ansvarsområdet, samt att mera systematiskt skapa förutsättningar för att främja och upprätthålla invånarnas välfärd, hälsa och säkerhet. Vid främjandet av hälsa, välfärd och säkerhet fäster vi särskild vikt vid dem som är i utsatt position och de befolkningsgrupper som behöver särskilt stöd.

Vi ska ta bättre hänsyn till säkerhetsperspektivet i detta sammanhang och samarbeta tättare med räddningsverket.

För att främja välfärd, hälsa och säkerhet samarbetar vi regionalt med Nylands välfärdsområden samt HUS, som en del av beredningen och genomförandet av HUS-organiseringssavtalet. HUS-sammanslutningen har det primära ansvaret för att främja hälsa och välfärd såvitt detta är en uppgift med koppling till HUS övriga lagstadgade

uppgifter samt uppgifter som nämns i HUS-organiseringssavtalet.



Mål: Att främja välfärd, hälsa och säkerhet ska vara en del av all service.

Metoder för att nå målet

- Vi inser kontakternas betydelse för att främja välfärd, hälsa och säkerhet, och vi ger vårt stöd till ett fungerande kontaktnät.
- Vi förebygger och tar itu med hälso- och sociala problem på ett tidigt stadium. Vi understöder handlingskraft och delaktighet.
- I beskrivningarna av tjänsterna inkluderar vi det centrala innehållet för att främja hälsa, välfärd och säkerhet.
- Vi har ett nära samarbete med organisationer och andra intressenter för att främja välfärd och hälsa.

Utfall och uppföljning

Vårt mål är att på längre sikt få sådan information om alla tjänster som hör till organisationsansvaret som kan mätas och jämföras med kundupplevelse, servicebehov, kostnadseffektivitet, servicekvalitet och servicekedjornas funktion.

Under den första strategiperioden skapar vi en ram för att systematiskt samla in mätbar information från uppföljningen. Såväl servicestrategin som stadsstrategin ska genomföras i projekt. Resurserna för att nå målen garanteras och en uppföljningsplan utarbetas. Måluppfyllelsen följs upp med både kvalitativa och kvantitativa indikatorer, t.ex. genom att de föreskrivna servicetiderna inte försummas.

Vi följer upp måluppfyllelsen i syfte att se till att servicestrategin lyckas och är effektiv. Genom en systematisk övervakning och utvärdering kan man vid behov precisera åtgärderna för att säkerställa att servicestrategins mål nås.

Servicestrategin omsätts i praktiken i sektorns dagliga arbete.

Den strategiska måluppfyllelsen följs också upp i de årliga förhandlingarna med social- och hälsovårdsministeriet, som en del av uppföljningen och utvärderingen av hur organiseringsansvaret har utfallit.

Servicestrategin bidrar till att nå målsättningarna i stadsstrategin. Målsättningarna för social, hälsovårds- och räddningssektorns tjänster, enligt stadsstrategin 2021–25 och i servicenivåbeslutet för Helsingfors räddningstjänster, främjas och följs upp planenligt. Servicestrategins måluppfyllelse följs upp i enlighet med målen för stadsstrategin och processerna för uppföljning av ekonomin och verksamheten.

Vi utarbetar en komprimerad presentation och marknadsföringsmaterial av servicestrategin för kommunikation till invånare och personal.

Sammanfattande tabeller

Ledning och personal

Löfte	Vi leder med kvalitet. Tjänsterna tillhandahålls av en kompetent och tillräcklig personal som mår bra	
Tyngdpunkt	Ledning av organiseringen	Personalens tillgänglighet, varaktighet och kompetens
Målsättning	Strategiskt ledarskap, ekonomistyrning, avtalshantering och datadrivet ledarskap förstärks.	Sektorn blir mer attraktiv, personalen mer bestående och lättare att tillgå.
Metoder	Vi sammanjämför stadsstrategin, servicestrategin, beslutet om servicenivå samt ekonomi- och verksamhetsplaneringen.	• Vi ser till att vara en konkurrenskraftig arbetsgivare genom att satsa på löneutveckling och rekrytering.
	Vi stärker både ledningen av vår egen produktion och den heltäckande, sektorsövergripande organisationsledningen. I ledningen av vår egen produktion betonar vi god personaledning samt utveckling av tjänsternas kvalitet och kostnadseffektivitet, medan vi i ledningen av organisationen betonar kundprocesser, avtalshantering samt uppbyggnaden av målinriktat samarbete och gemensam ledning mellan olika aktörer	• Vi förbinder oss till ett bra chefskap, möjliggör kontinuerlig inläring och kompetensutveckling samt skapar ett arbetsklimat som uppmuntrar till att utveckla det egna arbetet.
	Vi definierar den kunskapsbas som behövs för att leda organisationen, enas om ansvaret för datadrivet ledarskap samt identifierar och beskriver dess centrala processer.	Genom att tillåta flexibilitet i arbetet och rationalisera personalstrukturen och arbetsfördelningen bidrar vi till att personalen mår bättre. Vi ser till att det finns tillräckliga verksamhetsmodeller och strukturer för att alla medarbetare ska kunna delta i utvecklingen av tjänster och samarbetet, i syfte att förbättra servicekedjorna för invånarna.

Styrning, samordning av tjänster och servicekedjor

Löfte	Genom smidiga och samordnade tjänster, satsningar på proaktivitet och samarbete mellan olika aktörer säkerställer vi mer effektiva tjänster.	
Tyngdpunkt	Samarbete för att ordna den specialiserade sjukvården.	Samarbete och integration mellan social- och hälsovården samt räddningsväsendet
Målsättning	Ledning och partnerskap i den specialiserade sjukvården stärks.	Samarbetet mellan social- och hälsovård samt räddningsväsendet förstärks i syfte att förbättra invånarnas hälsa, trygghet och välfärd.
Metoder	Helsingfors stad, välfärdsområdena och HUS avtalar tillsammans om en arbetsfördelning på primär- och specialnivå, samarbete och samordning av tjänster samt en gemensam modell för styrning och samarbete.	Vi skapar lösningar för ett smidigt samarbete och integration mellan social- och hälsovården och räddningstjänsten i Helsingfors.
	Vi ser till att kostnaderna för specialiserad sjukvård är förutsägbara och att det finns överenskomna rutiner för planering och övervakning av den specialiserade sjukvårdens verksamhet och ekonomi.	Vi identifierar tillsammans de serviceformer och processer där vi kan intensifiera samarbetet och skapa nya verksamhetsmodeller för att organisera och främja hälsa, välfärd och säkerhet. Vi förbättrar vårt sätt att sköta juren för akuta situationer i hemmen.
	Tillsammans med de andra välfärdsområdena i Nyland säkerställer vi en smidig fortsatt vård samt tryggar patientsäkerheten och sjukhusjourerna.	
	Tillgången till prehospita akutvård utvecklas för att tillgodose behoven i den växande och föränderliga huvudstaden samt att kraven på servicenivån uppfylls.	Vi utvecklar tillgången till räddningsinsatser på så sätt att den växande huvudstadens behov och servicekrav kan uppfyllas.
	Vi minskar uppgifter som inte hör till den prehospita akutvården genom samarbete.	Vi uppdaterar stadens beredskap för befolkningsskydd så att det motsvarar hotbilder och behov.

Produktionssätt och kostnadseffektivitet

Löfte	Kostnadsutvecklingen motsvarar finansieringen. Tjänsterna ordnas planmässigt, ekonomiskt och transparent. Vi ställer upp servicemål som kan följas upp och mätas.	
Tyngdpunkt	Servicestruktur, produktionssätt och kostnadseffektivitet	
Målsättning	Den strategiska planeringen av servicestruktur och produktionssätt förstärks	Jämförelseuppgifter om tjänster och kostnadseffektivitet blir mer tillgängliga.
Metoder	Vi levererar en uppdaterad lägesbild av servicestrukturen och produktionssätten samt deras förändringar som stöd för beslutsfattandet.	Vi gör tjänsternas innehåll och kostnader mer jämförbara genom enhetliga tjänstebeskrivningar.
	Vi identifierar vår egen strategiska produktion och upphandlingen, ser till att dessa har resurser och skapar metoder för att förstå det övergripande marknadsläget.	Vi ökar den strategiska personalplaneringen som en del av ledningen av verksamheten och ekonomin. I synnerhet överför vi bästa praxis mellan verksamhetsställena. Vi definierar effektindikatorer och nyttjar information om effekterna som en del av hur servicen ordnas.

Tjänsternas kvalitet och tillgänglighet

Löfte	Tjänsterna håller hög kvalitet, är säkra och enhetliga samt främjar likabehandling oavsett vem som tillhandahåller dem	Vi identifierar invånarnas servicebehov och lyssnar på kunderna.
Tyngdpunkt	Styrning och tillsyn av producenter	Servicebehov och kundupplevelse
Målsättning	Styrnings- och tillsynsmetoderna för producenter blir mer effektiva och enhetliga.	Vi får en tydligare bild av kundernas övergripande servicebehov och en ökad förståelse för kundupplevelsen.
Metoder	Vi identifierar de avgörande centrala strategiska samarbetsparterna bland producenterna av köptjänster och välfärdsområdena samt stärker den ömsesidiga styrningen och den gemensamma serviceutvecklingen.	Vi blir bättre på att identifiera och förutse servicebehov och ändringarna i det genom datadrivet ledarskap.
	Vi utarbetar enhetliga rutiner för avtalsstyrning, som stöd för tjänsternas måluppfyllelse och utfallet av avtalsvillkor.	Vi utvecklar en enhetlig och systematisk insamling av kundrespons.
	Vi utvecklar proaktiva tillsynsmetoder tillsammans med serviceproducenterna.	
	Med enhetliga kriterier följer vi upp och ser över kvaliteten och säkerheten i såväl vår egen serviceproduktion som de tjänster som köps av externa aktörer.	Vi lyssnar på och inkluderar invånarna i planeringen och leveransen av service.
		Vi satsar på en god kundupplevelse i all vår verksamhet.

Tjänsternas kvalitet och tillgänglighet

Löfte	<p>I Helsingfors blir man betjänad snabbt och smidigt.</p> <p>De digitala tjänsterna är kundorienterade. Vi tar hänsyn till de olika servicebehoven och kundernas förmåga att utveckla tjänsterna. Vi ställer fast ett konkret digitalt servicelöfte.</p> <p>Vi garanterar tjänster av god kvalitet jämlikt på finska och svenska. Vi fäster särskild vikt vid att servicen på svenska fungerar.</p>		
Tyngdpunkt	Tillgänglighet och närbarhet.		
Metod	Primärvårdens tillgänglighet förbättras.	Smidiga digitala tjänster, fjärrtjänsterna samt möjligheterna till självbetjäning ökar.	Att främja välfärd, hälsa och säkerhet ska vara en del av all service.
	Grundläggande service är bättre tillgänglig Vi drar nytta av flera producenter och samarbete	Vi ökar och förbättrar digitala tjänster Bland annat egenvård och kundrelationer, bedömning av vård- och servicebehovet samt fjärrtjänster på så sätt att våra tjänster är lätt tillgängliga	Vi identifierar kontaktytornas betydelse för välfärd, Hälsa och säkerhet och stödjer dess funktion.
	Vi förstärker service med låg tröskel och tryggar de uppsökande tjänsterna för de klienter som behöver sådana.		Vi förebygger och tar itu med hälso- och sociala problem på ett tidigt stadium. Vi understöder handlingskraft och delaktighet.
	Vi förbättrar tillgången till primärvården genom att göra arbetet mer lockande och vidta åtgärder för att bibehålla personalen. Genom en låg personalomsättning förbättras även kontinuiteten i vården. Vi engagerar personalen i att göra tjänsternas mer tillgängliga och ökar enheternas beslutanderätt i fråga om utvecklingen av den egna verksamheten. Rutiner från attraktiva kollektiv och välfungerande tjänster sprids till andra enheter.		I tjänstebeskrivningarna inkluderar vi det centrala innehållet för att främja hälsa, välfärd och säkerhet.
	Vi ökar det förebyggande och proaktiva arbetet och samarbetar tätt med organisationer och andra intressenter för att främja välfärd och hälsa. Vi informerar bättre om tjänster och servicealternativ.		Vi har ett nära samarbete med organisationer och andra intressenter för att främja välfärd och hälsa.