

SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON TOIMIALA TULOSALUEIDEN TUOTTAVUUSSUUNNITELMAT

Toimialan menojen vuosittaisen kasvun on arvioitu kustannustason nousun, Vantaan kaupungin väestöennusteiden ja nykyisen palvelutason perusteella olevan noin 4,5 %. Vantaan talouden tasapainottamis- ja velanhoito-ohjelman mukainen menojen kasvutavoite on 1,5 %. Tämän takia tulosalueiden tuottavuussuunnitelmilla tavoitellaan 3 % tuottavuutta. Keinona tämän saavuttamiseksi on prosessien sujuvoittaminen ja jatkuva prosessien tarkastelu.

Tärkeimmät toimenpiteet ja tavoitteet ovat:

- 1) **Välittömän asiakastyön lisääminen ja asiakastyön ajankäytön tehostaminen prosesseja kehittämällä**
- 2) **Sähköisen asioinnin lisääminen**
- 3) **Asiakaskohtaisten kustannusten pieneneminen**

Edellisiin tavoitteisiin pääsemiseksi vuonna 2015 toteutettavat toimet esitetään seuraavassa tulosaluekohtaisesti. Tulosaluekohtaisten mittareiden perusteella muodostetaan tuottavuuden kehittymistä kuvaava tunnusluku käyttämällä palvelutuotantoon käytettyä euromäärää painokertoimena. Tuottavuuden kehittymisen seurantaan käytettävät mittarit on esitetty erillisenä liitteenä.

TULOSALUE: TERVEYSPALVELUT

Välittömän asiakastyön lisääminen ja asiakastyön ajankäytön tehostaminen prosesseja kehittämällä

Tavoite	Toimenpide
Potilaiden vastaanotto toiminta tehostuu	<ul style="list-style-type: none">• Kotikuntoutusmallin kehittäminen yhdessä vanhus- ja vammaispalveluiden kanssa• Hakunilan terveysasema: palveluohjausmalli• Palvelusetelin käyttöönottoa päiväpoliikkavastaanoton ja silmänpohjakuvausten vaihtoehtona valmistellaan
Tuottavuuden lisääminen toiminnallisilla ratkaisulla	<ul style="list-style-type: none">• Puhelinpalvelun keskittäminen ja kehittäminen jatkuu; yksi yhteinen terveysasemien neuvontanumero otetaan käyttöön kesäkuussa• Valmistellaan siirtymistä HUS-logistiikkaan ja sen myötä keskitettyyn tavarantilaukseen ja tilausten hallinnointiin. Tavoitteena on vapauttaa hoitajien työaikaa tilauksista ja tilausten purkamisesta varastoihin. Hoitotarviketilauksikäytäntöjä kehitetään yhteistyössä kotihoidon ja palvelutalojen kanssa• Omahoitopisteiden kehittäminen on aloitettu, tavoitteena edelleen lisätä potilaiden omahoitoa
Mielenterveyspalvelujen saatavuuden parantaminen	<ul style="list-style-type: none">• HYKS psykiatrian ja Vantaan yhteistyösuunnitelma mielenterveys- ja päihdetyön tehostamiseksi laaditaan ja otetaan käyttöön• Masennuspotilaiden ryhmätoimintoja lisätään• Tehdään läheteitä nettiterapiaan

Kuntoutustoiminnan tuottavuuden lisääminen asiakastyön ajankäyttöä tehostamalla	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluseteli otetaan käyttöön (rintaproteesi ja syöpähoitoon liittyvä peruukki) • Valmistellaan ja otetaan käyttöön lasten monialalähete yhteistyössä psykologipalveluiden ja perheneuvolan kanssa • Osallistutaan Itä-Vantaan asiakasohjausyksikön toimintaan
---	---

Sähköisen asioinnin lisääminen

Tavoite	Toimenpide
Vastaaminen lisääntyneeseen palvelutarpeeseen toiminnallisilla ratkaisuilla	<ul style="list-style-type: none"> • Sähköistä ajanvarausta on laajennettu (lääkäri- ja sairaanhoitajavastaanotot, psykiatrinen sairaanhoitaja, perhesuunnitteluneuvola) • Mielenterveystyön saatavuutta on parannettu mm. tehostamalla Mielenterveystalo -portaalin käyttöä
Kuntoutustoiminnan tuottavuuden lisääminen asiakastyön ajankäyttöä tehostamalla	<ul style="list-style-type: none"> • Valmistellaan kuntoutustoiminnan eri terapeuttien ja psykologien yhteistä sähköistä esitietolomaketta

Asiakaskohtaisten kustannusten pieneneminen

Tavoite	Toimenpide
Tuottavuuden lisääminen toiminnallisilla ratkaisuilla	<ul style="list-style-type: none"> • Puhelinliikenteessä (terveysneuvonta) otetaan yhdennumeroinen järjestelmä käyttöön terveysasemapalveluissa
Mielenterveystyön saatavuuden parantaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Klubitalo-toimintaa tehostetaan (oma päivä- ja työtoiminta) • Kehitetään yhdessä perhepalveluiden kanssa uutta palvelua päihde- ja mielenterveysasiakkaiden matalan kynnyksen toimipisteeksi Myyrmäkeen ja Tikkurilaan

TULOSALUE: PERHEIDEN PALVELUT

Välittömän asiakastyön lisääminen ja asiakastyön ajankäytön tehostaminen prosesseja kehittämällä

Tavoite	Toimenpide
Perheneuvolassa ja lapsiperheiden kotipalveluissa palveluohjaus tehostuu ja välittömän asiakastyön määrä kasvaa	<ul style="list-style-type: none"> • Työprosesseja kehitetään, jotta asiakkaat pääsevät nopeammin palvelun piiriin • Välittömän asiakastyön määrä kokonaistyöajasta lisääntyy
Lastensuojelun tarpeen ehkäiseminen koko kaupungin toimijoiden verkostoyhteistyönä	<ul style="list-style-type: none"> • Varhaisen tuen toimintamalli otetaan käyttöön; tarjotaan palvelua ns. pienen huolen perheille, jotta korjaajien palvelujen tarve vähenee
Toimeentulotuen käsittely tapahtuu lakisääteisessä määräraajassa asiakasmäärän kasvusta huolimatta ilman henkilöstölisäyksiä	<ul style="list-style-type: none"> • Työkäytäntöjä uudistetaan mm. hakemuksien liitteiden käsittely • Etuuskäsittelijät tekevät tavoitteen mukaisen määrän päätöksiä työpäivittäin
Aikuissosiaalityössä välittömän asiakastyön määrä kasvaa, millä parannetaan asiakkaiden elämänhallintaa	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalityön suoran asiakastyön määrä työntekijöittäin lisääntyy

Lastensuojelun tarvearviot tehdään lakisääteisessä määräajassa asiakasmäärän kasvusta huolimatta ilman henkilöstölisäyksiä	<ul style="list-style-type: none"> Asiakasprosessien jatkuva parantaminen ja tietojen dokumentoinnin kehittäminen
--	--

Sähköisen asioinnin lisääminen

Tavoite	Toimenpide
Sähköisen ajanvarauksen käyttöön otolla vapautetaan henkilöstövoimavaroja lisääntyneeseen palvelutarpeeseen vastaamiseen	Käyttöönotto <ul style="list-style-type: none"> perheneuvolapalveluissa jo asiakkaana oleville lastenvalvojatoiminnassa / isyysasiat päihdepalvelujen A-klinikkatoiminnassa
Lisääntyneeseen palvelutarpeeseen vastataan sähköisen asioinnin avulla	Käyttöönotto <ul style="list-style-type: none"> Aikuissosiaalityössä sähköisen toimeentulotukihakemuksen käytön ongelmia korjataan ja puhelinpalvelua kehitetään edelleen Peruskoulun kuraattoritoimintaa kehitetään edelleen sosiaalisessa mediassa

Asiakaskohtaisten kustannusten pieneneminen

Tavoite	Toimenpide
Lastensuojelun kiireelliset sijoitukset tehdään omaan toimintaan, ei ulkopuolisiin arviointiyksiköihin	<ul style="list-style-type: none"> Parannetaan toimintamallia, jossa omat toimintayksiköt vastaanottavat kiireellisesti sijoitetut lapset, jolloin jatkohoidon tarpeen arviointi tapahtuu omana toimintana
Päihdehuollon lisääntyneeseen palvelutarpeeseen vastataan lisäämällä päihdehuollon avopalvelun kykyä ottaa vastaan lisääntyvää asiakasmäärää	<ul style="list-style-type: none"> Työprosesseja kehitetään ja välittömän asiakastyön määrää lisätään
Päihdehuollon kuntouttavan laitoshoidon keston lyhentäminen edelleen käyttäen muita palvelumuotoja	<ul style="list-style-type: none"> Kotiin vietävää päihdevierotusta ja päihdekuntoutusta sekä päihdehuollon avohoidon intensiiviyden malleja kehitetään edelleen Parannetaan tiedotusta kotiin vietävistä ja intensiivipalveluista Pyritään edistämään kaupungin sosiaalista asumistuotantoa ja lisäämään VAV:lta saatavia vuokra-asuntoja jotta asiakkaat pääsisivät nopeammin siirtymään asumispalveluista itsenäiseen asumiseen
Siirtymisessä psykiatrisesta erikoissairaanhoidosta aikuissosiaalityön asumispalveluihin ei synny laskutettavia siirtoviivepäiviä	<ul style="list-style-type: none"> Tehostetaan kotiin vietävää asumisen tukea ja etsitään vaihtoehtoisia asumisratkaisuja Edistetään kaupungin sosiaalista asumistuotantoa ja pyritään lisäämään VAV:lta saatavia vuokra-asuntoja

TULOSALUE: VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT

Välittömän asiakastyön lisääminen ja asiakastyön ajankäytön tehostaminen prosesseja kehittämällä

Tavoite	Toimenpide
---------	------------

Vastaaminen lisääntyneeseen palvelutarpeeseen toiminnallisilla ratkaisulla -vanhusten kotihoidon uuden toimintamallin toteuttaminen kehittämällä päivittäisen työn organisointia	<ul style="list-style-type: none"> • Päivittäisen työn jakaminen keskitetään kaikissa toimintayksiköissä • Henkilökunnan joustavampaa liikkumista tiimien/toimintayksiköiden välillä lisätään edelleen • Palvelusuunnitelmien ja hoitotyön suunnitelmien laatimista ja kirjaamista tehostetaan
Vastaaminen lisääntyneeseen palvelutarpeeseen toiminnallisilla ratkaisulla -henkilöstöresurssin joustava käyttö hoiva-asumisen palveluissa	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilökunnan joustavampaa liikkumista toimintayksiköiden välillä lisätään • Varahenkilöstön käytön tehostaminen ja vuokratyövoiman käytön vähentäminen
Vastaaminen lisääntyneeseen palvelutarpeeseen toiminnallisilla ratkaisulla -toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto	<ul style="list-style-type: none"> • Kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmän rakennetaan yhdessä tietohallinnon kanssa • Kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmä pilotoidaan Tikkurilan ja Korson kotihoidossa sekä Metsotien ja Koivukylän palvelutaloissa • Hoiva-asumisen palveluissa tehostetaan varahenkilöstön käyttöä toiminnanohjausjärjestelmän avulla
Tuottavuuden lisääminen toiminnallisilla ratkaisulla - pesulapalvelujen keskittäminen hoiva-asumisen palveluissa	<ul style="list-style-type: none"> • Keskittäminen valmistellaan ja käynnistetään yhteistyössä vammaispalvelujen kanssa
Hoitokasojen määrät kasvavat ja hoitoajat lyhenevät sairaalapalveluissa	<ul style="list-style-type: none"> • Moniammatillisen tiimin (kuntoutuskokous) yhteistyötä kehitetään edelleen • Päiväsairaaloiminnassa ja haavavastaanotolla tarkastellaan toimintatapoja sairaalan potilaiden kotiutuksen nopeuttamiseksi
Hoitoketjujen sujuvuutta parantamalla vältetään ylikäyttömaksut siirryttäessä erikoissairaanhoidon palveluista terveyskeskussairaalapalveluihin ja kotiutuminen terveyskeskussairaalaan nopeutuu	<ul style="list-style-type: none"> • Kotiutumisen ennakointiprosessia tarkastellaan • Kotiutuksen viiveiden syistä aloitetaan systemaattinen seuranta kuukausittain

Sähköisen asioinnin lisääminen

Tavoite	Toimenpide
Lisääntyneeseen palvelutarpeeseen vastataan sähköisen asioinnin avulla	<ul style="list-style-type: none"> • Sähköinen ajanvaraus otetaan käyttöön hoiva-asumisen lyhytaikaishoidon yksiköissä • Liittyminen palveluseteliportaaliin selvitetään

Asiakaskohtaisten kustannusten pieneminen

Tavoite	Toimenpide
Sairaalaan kotiutumisprosessin tehostuminen vanhusten avopalveluissa	<ul style="list-style-type: none"> • Tehostetun kotihoidon toimintamalli vakiinnuttaminen jatkuu
Vanhusten kaatumisten vähentäminen vanhusten avopalvelujen toimin	<ul style="list-style-type: none"> • Kaatumisen ehkäisymalli otetaan käyttöön kaikissa toimintayksiköissä ja mallia käsitellään soveltuviissa asiakastilaisuuksissa • Kaatumisten seurannan RAI-arviointien tulosten perusteella tehdään toimenpidesuunnitelmat
Vastaaminen lisääntyneeseen palvelutarpeeseen toiminnallisilla ratkaisulla -hoiva-asumisen palvelujen palvelurakennemuutos ja vammaispalvelujen palvelurakennemuutos	<ul style="list-style-type: none"> • Laitoshoidon muutetaan asumispalveluksi omassa ja ostetussa laitoshoidon palvelussa • Työtapa muuttetaan entistä asukaslähtöisemmäksi

Ostopalveluna tuotetun saattohoidon käyttö vähenee	<ul style="list-style-type: none"> Saattohoidon hoitoketjua kehitetään ja saattohoitomalli otetaan käyttöön sairaalapalveluissa
--	--

TULOSALUE: TALOUS- JA HALLINTOPALVELUT

Välittömän asiakastyön lisääminen ja asiakastyön ajankäytön tehostaminen prosesseja kehittämällä

Tavoite	Toimenpide
Tulosalueiden tarvitsemat talous- ja hallintopalvelut tuotetaan entistä tehokkaammin	<ul style="list-style-type: none"> Talous- ja hallintopalvelujen sisäiset prosessit ja prosessit suhteessa muuhun kaupungin hallintoon arvioidaan ja toimintaa kehitetään arvioinnin perusteella

Sähköisen asioinnin lisääminen

Tavoite	Toimenpide
Apotti-hanketta toteutetaan sovitulla tavalla	<ul style="list-style-type: none"> Talous- ja hallintopalvelujen tulosalue huolehtii Apotti-hanketoimiston toiminta-edellytyksistä

Tavoite	Toimenpide
Toimialan lisääntyneen palvelutarpeen vähentäminen edistämällä palvelusetelien käyttöä toimialalla	<ul style="list-style-type: none"> Talous- ja hallintopalvelujen tulosalue edistää palvelusetelien hallinnointiin tarkoitetun järjestelmän hankkimista toimialan käyttöön

Tavoite	Toimenpide
Sähköinen asiointi ja itsepalvelu lisääntyy suunnitellusti	<ul style="list-style-type: none"> Talous- ja hallintopalvelujen tulosalue varmistaa suunnitelman mukaisten sähköisen asioinnin ja itsepalvelujen toteutumisen yhteistyössä tietohallinnon kanssa