

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 2014 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 vastaanottotoiminta tehostuu	Vastaanottojen prosesseja parannetaan
Tuottavuuden lisääminen toiminnallisilla ratkaisuilla	- Puhelinpalvelun keskittäminen ja kehittäminen jatkuu - Lääketieteellistä osaamista ja erikoislääkärikonsultaation käyttöä lisätään, jolloin erikoissairaanhoidon lähettämisen tarve vähenee
Mielenterveystyön saatavuuden parantaminen	- Masennuspotilaiden ryhmätoimintoja lisätään - Mielenterveystoiminnan suunnitelma otetaan käyttöön
Kuntoutustoiminnan tuottavuuden lisääminen asiakastyön ajankäyttöä tehostamalla	- Ryhmätoimintaa lisätään, jolloin palveluiden saatavuus paranee - Palveluseleitä otetaan käyttöön (sotaveteraanien siivouspalvelut, syöpähoitoon liittyvä peruukki)

Sähköisen asioinnin lisääminen

Tavoite	Toimenpide
Vastaaminen lisääntyneeseen palvelutarpeeseen toiminnallisilla ratkaisuilla	- Omahoito –portaalin ottaminen käyttöön - Sähköistä laboratoriovastausten välittämistä ja hoitotarvikejakelun sähköistä asiointia laajennetaan - Sähköistä ajanvarausta laajennetaan kaikissa palveluissa - Mielenterveystyön saatavuutta parannetaan - mielenterveystalo –portaalin käyttöä tehostetaan

	- tehdään lähetteitä nettiterapiaan
Kuntoutustoiminnan tuottavuuden lisääminen asiakastyön ajankäyttöä tehostamalla	Tabletit puheterapeuttien asiakastyössä otetaan käyttöön

Asiakaskohtaisten kustannusten pieneminen

Tavoite	Toimenpide
Tuottavuuden lisääminen toiminnallisilla ratkaisulla	- Hoitoprosesseja tehostetaan (=kaikissa toiminnoissa poistetaan päällekkäiset toiminnot) - Hoidon porrastusta noudatetaan kaikissa toiminnoissa
Mielenterveystyön saatavuuden parantaminen	Klubitalo-toiminta aloitetaan (oma päivä- ja työtoiminta)

TULOSALUE: PERHEIDEN PALVELUT

Välittömän asiakastyön lisääminen ja asiakastyön ajankäytön tehostaminen prosesseja kehittämällä

Tavoite	Toimenpide
Perheneuvolassa ja lapsiperheiden kotipalveluissa palveluohjaus tehostuu ja välittömän asiakastyömäärä kasvaa	- Työaikaa kohdennetaan tehokkaammin asiakastyöhön - Palveluohjausta kehitetään paremmin asiakasperheiden tarpeita vastaavaksi
Lastensuojelun tarpeen ehkäiseminen koko kaupungin toimijoiden verkostoyhteistyönä	Varhaisen tuen toimintamalli otetaan käyttöön; tarjotaan palvelua ns. pienen huolen perheille, jolloin tarve lastensuojeluilmoituksen tekoon vähenee
Aikuissosiaalityössä toimeentulotuen etuuskäsittely tapahtuu lakisääteisessä määrärajassa asiakasmäärän kasvusta huolimatta ilman henkilöstölisäyksiä	- Työkäytäntöjen uudistaminen esim. hakemuksiin liitteiden käsittely ja päätösten voimassaolon pidentäminen - Etuuskäsittelyn keskittäminen kahteen toimipisteeseen
Aikuissosiaalityössä toimeentulotuen asiakkuusaika lyhenee elämän hallinnan parantuessa	- Sosiaaliohjaajien suoran asiakastyön määrä kuukaudessa lisääntyy - Asiakastyö kohdennetaan sosiaaliohjausta vaativille asiakasryhmille (esim. asunnottomat ja nuoret)
Lastensuojelun tarvearviot tehdään lakisääteisessä määrärajassa asiakasmäärän kasvusta huolimatta ilman henkilöstölisäyksiä	Asiakastietojen dokumentoinnin nopeuttaminen poistamalla päällekkäiset kirjaamistytäntö (mahdollistetaan mobiililaitteiden ja toimivien tietoyhteyksien käyttöönotolla asiakastietojen tallentaminen kotikäynneillä suoraan asiakastietojärjestelmään)

Sähköisen asioinnin lisääminen

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

Sähköisen ajanvarauksen käyttöön otolla vapautetaan henkilöstövoimavaroja lisääntyneeseen palvelutarpeeseen vastaamiseen	Käyttöönotto - perheneuvolapalveluissa jo asiakkaana oleville - lastenvalvojatoiminnassa/isyysasiat - päihdepalvelujen A-klinikkatoiminnassa
Lisääntyneeseen palvelutarpeeseen vastataan sähköisen asiainnin avulla	Käyttöönotto - Sähköinen toimeentulotukihakemus - Peruskoulun kuraattoritoiminta sosiaalisessa mediassa

Asiakaskohtaisten kustannusten pieneneminen

Tavoite	Toimenpide
Lastensuojelun kiireelliset sijoitukset tehdään omaan toimintaan, ei ulkopuolisiin arviointiyksiköihin	- Toteutetaan toimintamallia, jossa omat toimintayksiköt vastaanottavat kiireellisesti sijoitetut lapset - Omana toimintana tapahtuvaa vastaanottotoimintaa tuetaan käyttämällä lisätilana lastensuojelun käytössä olevaa asuntoa
Päihdehuollon lisääntyneeseen palvelutarpeeseen vastataan päihdevieroitusyksikön käyttöastetta kohottamalla	- Työvuorosuunnittelua tehostetaan ja potilaiden sisäänoton joustavuutta lisätään (mm. selvitetään mahdollisuus ottaa asiakkaita sisään viikonloppuisin) - Käyttöasteeseen vaikuttavia seurantamenetelmiä kehitetään
Päihdehuollon kuntouttavan laitoshoidon keston lyhentäminen edelleen käyttäen muita palvelumuotoja	- Kotiin vietävää päihdevierotusta ja päihdekuntoutusta sekä päihdehuollon avohoidon intensiivityön malleja kehitetään edelleen - Tiedotetaan jatkuvasti kotiin vietävistä ja intensiivipalveluista laitoksille ja Vantaan sairaalapalveluille - 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	- Tehostetaan kotiin vietävää asumisen tukea ja etsitään vaihtoehtoisia asumisratkaisuja - Edistetään kaupungin sosiaalista asumistuotantoa ja pyritään lisäämään VAV:lta saatavia vuokra-asuntoja
Ostopalveluna toteutettavien aikuissosiaalityön asumispalvelujen vaikuttavuus tehostuu	Ostopalvelutuottajien kanssa toteutettava tuottavuushanke: tehostetun aktiivinen kuntoutustyö ja nopeampi siirtyminen normaalin asumiseen

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	- Päivittäisen työn jakaminen keskitetään toimintayksiköissä - Henkilökunnan joustavampaa liikkumista tiimien/toimintayksiköiden välillä lisätään - Palvelusuunnitelmien ja hoitotyön suunnitelmien laatimista ja kirjaamista tehostetaan
Vastaaminen lisääntyneeseen palvelutarpeeseen toiminnallisilla ratkaisulla -henkilöstöresurssin joustava käyttö hoiva-asumisen palveluissa	- Henkilökunnan joustavampaa liikkumista toimintayksiköiden välillä lisätään - Varahenkilöstön käytön tehostaminen ja vuokratyövoiman käytön vähentäminen
Vastaaminen lisääntyneeseen palvelutarpeeseen toiminnallisilla ratkaisulla -toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto	- Kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmän rakennetaan yhdessä tietohallinnon kanssa - Kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmä pilotoidaan Tikkurilan ja Korson kotihoidossa sekä Metsotien palvelutalossa - Hoiva-asumisen palveluissa tehostetaan varahenkilöstön käyttöä toiminnanohjausjärjestelmän avulla
Tuottavuuden lisääminen toiminnallisilla ratkaisulla - hoiva-asumisen palvelujen infektio-osastojen yhdistäminen	- Kaksi nykyistä sekaosastoa muutetaan yhdeksi infektio-osastoksi ja yhdeksi tavalliseksi osastoksi - tarvikkeiden ja suojavaatetuksen tarpeiden tms. vähentyminen - turhien infektioseulontojen tarpeen väheneminen
Tuottavuuden lisääminen toiminnallisilla ratkaisulla - pesulapalvelujen keskittäminen hoiva-asumisen palveluissa	Keskittäminen valmistellaan ja käynnistetään yhteistyössä vammaispalvelujen kanssa
Hoitokasojen määrät kasvavat ja hoitoajat lyhenevät sairaalapalveluissa	- Moniammatillisen tiimin (kuntoutuskokous) yhteistyötä kehitetään edelleen - Päiväsairaalatoiminnassa ja haavavastaanotolla tarkastellaan toimintatapoja sairaalan potilaiden kotiutuksen nopeuttamiseksi
Hoitokasojen sujuvuutta parantamalla vältetään ylikäyttömaksut siirryttäessä erikoissairaanhoidon palveluista terveyskeskussairaalapalveluihin ja kotiutuminen terveyskeskussairaalaan nopeutuu	- Kotiutumisen ennakointiprosessia tarkastellaan - Kotiutuksen viiveiden syistä aloitetaan systemaattinen seuranta kuukausittain

Sähköisen asioinnin lisääminen

Tavoite	Toimenpide
Lisääntyneeseen palvelutarpeeseen vastataan sähköisen asioinnin avulla	- Sähköinen toimeentulotukihakemus otetaan käyttöön yhdessä perheiden palvelujen tulosalueen kanssa myös vanhusten toimeentulotuen osalta - Sähköinen ajanvaraus otetaan käyttöön hoiva-asumisen lyhytaikaishoidon yksiköissä - Liittyminen palveluseteliportaaliin selvitetään

Asiakaskohtaisten kustannusten pieneneminen

Tavoite	Toimenpide
Sairaalaan kotiutumisprosessin tehostuminen vanhusten avopalveluissa	Tehostetun kotihoidon toimintamalli vakiinnutetaan

Vanhusten kaatumisten vähentäminen vanhusten avopalvelujen toimin	- Kaatumisen ehkäisymalli otetaan käyttöön kaikissa toimintayksiköissä ja mallia käsitellään soveltuvissa asiakastilaisuuksissa - Kaatumisten seuranta toteutetaan RAI-arvioinneissa ja tehdään tulosten perusteella toimenpidesuunnitelmat
Vastaaminen lisääntyneeseen palvelutarpeeseen toiminnallisilla ratkaisuilla -hoiva-asumisen palvelujen palvelurakennemuutos ja vammaispalvelujen palvelurakennemuutos	- Laitoshoidon muutetaan asumispalveluksi omassa ja ostetussa laitoshoidon palvelussa - Työtapoja muutetaan entistä asukaslähtöisemmiksi
Ostopalveluna tuotetun saattohoidon käyttö vähenee	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	Talous- ja hallintopalvelujen sisäiset prosessit ja prosessit suhteessa muuhun kaupungin hallintoon arvioidaan ja toimintaa kehitetään arvioinnin perusteella

Sähköisen asioinnin lisääminen

Tavoite	Toimenpide
Toimialan lisääntyneen palvelutarpeen vähentäminen valmistelemalla ja ottamalla käyttöön omahoitoportaali toimialalla	Talous- ja hallintopalvelujen tulosalue valmistelee kilpailutuksen

Asiakaskohtaisten kustannusten pieneminen

Tavoite	Toimenpide
Asiakaskohtaisen kustannuksen pieneminen ostopalveluina tuotettavien asiakaspalvelujen osalta	Talous- ja hallintopalvelujen tulosalue koordinoi tuottavuushanketta yhteistyössä perhepalveluille asiakaspalvelua tuottavien pilottipalvelutuottajien kanssa