



**PERUSTURVAN TOIMIALAN  
PALVELUOHJELMA**

## SISÄLLYS

1. Tilannekuva	2
2. Tavoitteet ja toimenpiteet	2
2.1. Pitkän aikavälin tavoitteet	2
2.2. Toiminnalliset tavoitteet	2
3. palvelulupaukset	3
4. Yksikkökohtainen osa	4
4.1. Yksikkö Sosiaali- ja perhepalvelut	4
4.2. Yksikkö Terveys- ja sairaalapalvelut	5
4.3. Yksikkö Vanhuspalvelut	6

# 1. Tilannekuva

*Perusturva on kunnallinen sosiaali- ja terveyspalveluiden toimija, jolla on vahvaa perus- ja erityis- tason osaamista. Palvelukokonaisuutemme kattaa terveys- ja sairaalapalvelut, sosiaali- ja perhe- palvelut sekä vanhuspalvelut. Edistämme ja tuemme kuntalaisten kokonaisvaltaista hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhdessä asiakkaidemme ja yhteistyökumppaneidemme kanssa. Perus- turvan toimialan suurin muutos on käynnissä oleva sote- ja maakuntauudistus. Perusturvan vuo- den 2018 talousarvio sisältää Satasoten hankkeiden tulot ja menot.*

## 2. Tavoitteet ja toimenpiteet

### 2.1. Pitkän aikavälin tavoitteet

*Mitä asioita pitää saada aikaan pitkällä aikavälillä, esimerkiksi vuoteen 2020 tai 2025 mennessä? Missä pitää onnistua? Tavoitteiden määrää ei ole rajoitettu, mutta niiden tulee luonnollisesti olla kaupungin strategian kanssa samansuuntaisia.*

- Kehitetään ja otetaan käyttöön uusia sähköisiä palveluja sekä etäpalveluja
- Asiakkaan osallisuuden lisääminen
- Sosiaali- ja terveyskeskusmallin jalkauttaminen

### 2.2. Toiminnalliset tavoitteet

*Pitkän aikavälin tavoitteista johdetut toiminnalliset tavoitteet (= mitä tehdään seuraavan vuoden aikana) esitetään peräkkäin seuraavalla tavalla. Alla olevat kaksi ensimmäistä ovat kuvitteellisia esimerkkejä sivistystoimialalta. Korvatkaa ne omilla sisällöillä ja kopioikaa tarpeellinen määrä pe- räkkäisiä "tavoitetaulukoita".*

---

### Perusturvan toimiala

Pitkän aikavälin tavoite	Kehitetään ja otetaan käyttöön uusia sähköisiä palveluja sekä etäpal- veluja
Toiminnallinen tavoite 2018	Kehitetään ja otetaan käyttöön uusia sähköisiä palveluja sekä etäpalveluja
Toimenpide	Sähköisen ajanvarauksen kehittäminen
Mittari	Sähköisen ajanvarauksen käyttöasteen nostaminen vuoden 2017 keskiarvosta 20 % avoterveydenhuollon neuvolapalveluissa ja sairaanhoitajavastaanotoilla
Vastuuhenkilö	terveys- ja sairaalapalveluiden johtaja Anna-Liisa Koivisto

Pitkän aikavälin tavoite	Asiakkaan osallisuuden lisääminen
Toiminnallinen tavoite 2018	Asiakkaan osallisuuden lisääminen
Toimenpide	Sähköiset asiakasraadit
Mittari	Sähköisiä asiakasraatien arviointeja vuoden 2018 aikana vähintään 9 k kpl
Vastuuhenkilö	Hallintopäällikkö Pirkko Levola

Pitkän aikavälin tavoite:	Sosiaali- ja terveyskeskusmallin jalkauttaminen
Toiminnallinen tavoite 2018:	Perusturvan kaikkien palveluiden yhteisten sosiaali- ja terveyskeskusten (sote) toiminta aloitetaan Itäisellä alueella Asko-kylässä, Läntisellä alueella Länsi-Porissa ja Pohjoisella alueella Pohjois-Porissa Puuvillassa
Toimenpide:	Henkilökunta ja tilat mahdollistavat asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelukokonaisuuden yhdessä sote-keskuksessa Yhteinen ilmoittautumispiste ja palveluohjaus
Mittari:	Asiakastyytyväisyyskysely kerran vuodessa
Vastuuhenkilö:	Mari Levonen, Pirjo Mäkilä ja Anna-Liisa Koivisto

### 3. Palvelulupaukset

*Palvelulupaukset tehdään asukkaita ja muita ulkoisia asiakkaita varten ”asiakasrajapintaan”. Palvelulupausten määrä pidetään pienenä. Vain tarkoituksenmukaiset lupaukset tehdään. Riman pitää olla korkealla, mutta lupaukset täytyy myös pystyä pitämään. Palvelulupauksia ei tehdä sisäisiin palveluihin. Jokaisessa palvelulupauksessa vastuuhenkilönä on toimialajohtaja.*

#### Perusturvan toimiala

Palvelulupaus	Hyvä ja asiantunteva asiakaspalvelu
Vastuuhenkilö	Perusturvajohtaja Terttu Nordman

Palvelulupaus	Ulkoisen ja sisäisen viestinnän tehostaminen
Vastuuhenkilö	Perusturvajohtaja Terttu Nordman

## 4. Yksikkökohtainen osa

*Erillisiä tilannekuvia ei tehdä yksiköittäin.*

*Yksikkökohtainen osa tehdään, jos se on tarkoituksenmukaista ja ao. yksikölle on syytä asettaa omat tavoitteet. Näin toimitaan kaikkien suurten yksiköiden osalta. Pienempien yksiköiden osalta yksikkökohtaisen osan tarpeellisuudesta päätetään ao. toimialan johtoryhmässä.*

*Konsernihallinnon ohjauksessa olevat matriisiprosessit pitää ottaa huomioon niin, ettei kaupunki-/konserniorganisaatiossa ole ristiriitaisia tavoitteita.*

### 4.1. Yksikkö sosiaali- ja perhepalvelut

#### Yksikön pitkän aikavälin tavoitteet

*Mitä asioita pitää saada aikaan pitkällä aikavälillä, vuoteen 2020 ja/tai 2025 mennessä? Missä pitää onnistua?*

- lapsi- ja perhelähtöiset palvelut

---

#### Yksikön toiminnalliset tavoitteet

Pitkän aikavälin tavoite	Lapsi- ja perhelähtöiset palvelut
Toiminnallinen tavoite 2018	Asiakkaiden valinnanvapauden lisääminen
Toimenpide	Palvelusetelien käyttöönotto eri palveluissa
Mittari	Myönnettyjen palvelusetelien määrän nousu 5%:lla vuodesta 2017.
Vastuhenkilö	Mari Levonen

---

Pitkän aikavälin tavoite	Lapsi- ja perhelähtöiset palvelut
Toiminnallinen tavoite 2018	Oikea-aikaiset palvelut
Toimenpide	Sähköinen palvelumuoto käyttöön – KasvatusChat-
Mittari	Toiminnan aloittaminen
Vastuhenkilö	Mari Levonen

---

Pitkän aikavälin tavoite	Lapsi- ja perhelähtöiset palvelut
Toiminnallinen tavoite 2018	Tarpeenmukaiset palvelut
Toimenpide	Vahvistetaan lasten ja lapsiperheiden kanssa työskentelevien ammattihenkilöiden osaamista ja työvälineitä
Mittari	Vähintään yhden näyttöön perustuvan menetelmän säännöllinen käyttö asiakastyössä
Vastuhenkilö	Mari Levonen

Pitkän aikavälin tavoite	Lapsi- ja perhelähtöiset palvelut
Toiminnallinen tavoite 2018	Ehkäisevät ja varhaisen tuen palvelut
Toimenpide	Palvelutarpeen arvioinnin toteuttaminen monitoimijuusperiaatteella
Mittari	Perhetyön kotikäyntien määrän lisääntyminen 5 %:llä vuodesta 2017
Vastuhenkilö	Mari Levonen

Pitkän aikavälin tavoite	Lapsi- ja perhelähtöiset palvelut
Toiminnallinen tavoite 2018	Yhteensovitettut palvelut
Toimenpide	Lapsilähtöisen työskentelyn lisääminen monialaisessa työyhteisössä
Mittari	Ryhmätoiminnot jotka on toteutettu yhdessä eri palvelualueiden ja / hallintokuntien kanssa tai 3. sektorin kanssa
Vastuhenkilö	Mari Levonen

## 4.2. Terveys- ja sairaalapalvelut

### Yksikön pitkän aikavälin tavoitteet

*Mitä asioita pitää saada aikaan pitkällä aikavälillä, vuoteen 2020 ja/tai 2025 mennessä? Missä pitää onnistua?*

- Kehitetään ja otetaan käyttöön uusia sähköisiä palveluja sekä etäpalveluja
- Asiakkaan osallisuuden lisääminen

## Yksikön toiminnalliset tavoitteet

Pitkän aikavälin tavoite:	Kehitetään ja otetaan käyttöön uusia sähköisiä palveluja sekä etäpalveluja
Toiminnallinen tavoite 2018:	Avosairaanhoidon ja terveydenhuollon ajanvarauksen sekä hoitoon pääsyn kehittäminen
Toimenpide:	Sähköisen ajanvarauksen aloittaminen opiskeluterveydenhuollossa ja aikuisneuvolan vastaanotolle  Ohjeistaa asiakkaita käyttämään sähköistä ajanvarausta neuvola- ja sairaanhoitaja-vastaanotoille, naisten terveystarkastukseen ja ajanvarauksen ajanvaihtoon/peruutukseen  Moniammatillisen toiminnan kehittäminen
Mittari:	Sähköisen ajanvarauksen käytön lisääminen 20 %:lla edellisen vuoden käytön keskiarvosta
Vastuhenkilö:	Anna-Liisa Koivisto

---

Pitkän aikavälin tavoite:	Asiakkaan osallisuuden lisääminen
Toiminnallinen tavoite 2018:	Asiakkaan hoitopolun kehittäminen suun terveydenhuollossa, avosairaanhoidossa ja neuvolapalveluissa
Toimenpide:	Sähköisen asiakasraadin kautta arvioidaan hoitoon pääsyä/ajanvarausta, hoidon tarpeen arviointia, hoidon kokonaislaatua ja palvelusetelien käyttöä
Mittari:	Toteutetaan kolme sähköistä asiakasraatia  Asiakasraadin tulokset vaikuttavat toiminnan kehittämisessä
Vastuhenkilö:	Anna-Liisa Koivisto

---

## 4.3. Vanhuspalvelut

### Yksikön pitkän aikavälin tavoitteet

*Mitä asioita pitää saada aikaan pitkällä aikavälillä, vuoteen 2020 ja/tai 2025 mennessä? Missä pitää onnistua?*

- Kotiin annettavien palveluiden monipuolistaminen ja asiakaslähtöisyyden lisääminen
- Ikääntyvien asiakkaiden eri asumismuotojen kehittäminen
- Digitaalisten palveluiden hyödyntäminen

## Yksikön toiminnalliset tavoitteet

---

Pitkän aikavälin tavoite	Asiakkaille oikea-aikaiset palvelut
Toiminnallinen tavoite 2018	Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tehostaminen
Toimenpide	Palveluohjaajien lisääminen kolmesta kuuteen työntekijään
Mittari	Toteutuneet arvioinnit
Vastuhenkilö	vs. vanhuspalveluiden johtaja Pirjo Mäkilä

---

Pitkän aikavälin tavoite	Digitaalisten ratkaisujen hyödyntäminen
Toiminnallinen tavoite 2018	Toimiva toiminnan ohjausjärjestelmä
Toimenpide	Henkilökunnan koulutus ja opastaminen
Mittari	Kotihoidon asiakastyön osuus kokonaistyöajasta
Vastuhenkilö	vs. vanhuspalveluiden johtaja Pirjo Mäkilä

---

Pitkän aikavälin tavoite	Asiakaslähtöiset asumismuodot
Toiminnallinen tavoite 2018	lökkäiden eri asumismuotojen lisääminen
Toimenpide	Perhehoidon lisääminen
Mittari	perhehoidon hoitovuorokausien lukumäärä
Vastuhenkilö	vs. vanhuspalveluiden johtaja Pirjo Mäkilä

---

Pitkän aikavälin tavoite	Omaishoidon lisääminen
Toiminnallinen tavoite 2018	Omaishoidon kehittäminen
Toimenpide	Omaishoitajien jaksamisesta huolehtiminen mm. järjestämällä joustavia vaihtoehtoja omaishoitajien vapaille
Mittari	Omaishoitajien asiakastyytyväisyys
Vastuhenkilö	vs. vanhuspalveluiden johtaja Pirjo Mäkilä

---



