



Sosiaali- ja terveyslautakunnan palvelu- ja vuosisuunnitelmaraportti

Tammi – joulukuu 2018

Strateginen johtamisjärjestelmä



SOTELAN PALVELU- JA VUOSISUUNNITELMA

PALVELUSUUNNITELMA



VUOSISUUNNITELMA 2018

Avo- ja asumispalvelut

- Ikäihmisten palvelulinja
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja
- Psykososiaalisen tuen palvelulinja
- Vastaanottopalvelujen palvelulinja
- Erikoissairaanhoidon palvelut

Palvelusuunnitelma sisältää lautakunnan alaisen toiminnan pitkän aikavälin strategiset tavoitteet (Tampereen strategia 2030, pormestariohjelma sekä muut ohjelmat ja suunnitelmat) sekä hankinnan linjaukset.

Vuosisuunnitelmassa tarkennetaan toimenpiteiksi pitkän aikavälin strategiset tavoitteet sekä talousarvion vuositavoitteet. Vuosisuunnitelmassa myös tarkennetaan lautakunnan talousarviota sekä esitetään hankintasuunnitelma. Lisäksi vuosisuunnitelma sisältää kuvauksen palvelulinjojen toiminnan painopisteistä, riskienhallinnasta, henkilötyövuosista, palvelutuotannosta ja -verkosta.

Palvelu- ja vuosisuunnitelmien raportointi

- Palvelu- ja vuosisuunnitelmasta raportoidaan lautakunnalle kolme kertaa vuodessa (huhti-, elo- ja vuoden lopun tilanteesta)
- Raportoitavat sisällöt
 - Talous
 - Riskienhallinta (tarvittaessa)
 - Keskeiset toimenpiteet ja toimintaa kuvaavat mittarit

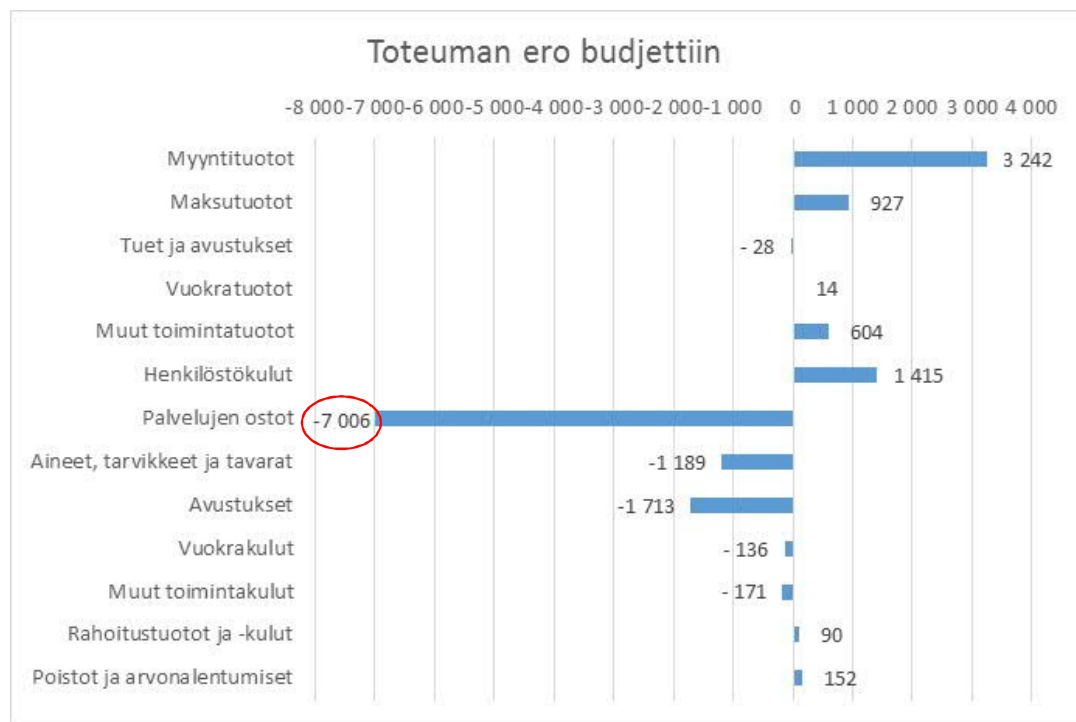
Palvelu- ja vuosisuunnitelmaraportti

Talous

Sosiaali- ja terveyslautakunta*

Sosiaali- ja terveyslautakunta	TP 2017	VS 2018	TP 2018	TP / VS 2018
Toimintatulot	121 740	98 752	103 512	4 760
Toimintamenot	-827 953	-833 156	-841 957	-8 801
Toimintakate	-706 213	-734 404	-738 445	-4 041

*Vertailukelpoinen vuoteen 2017 verrattuna ainoastaan toimintakate –tasolla (Hasa-Tays yhdistymisestä johtuen).



Merkittävät poikkeamat vuosisuunnitelmaan:

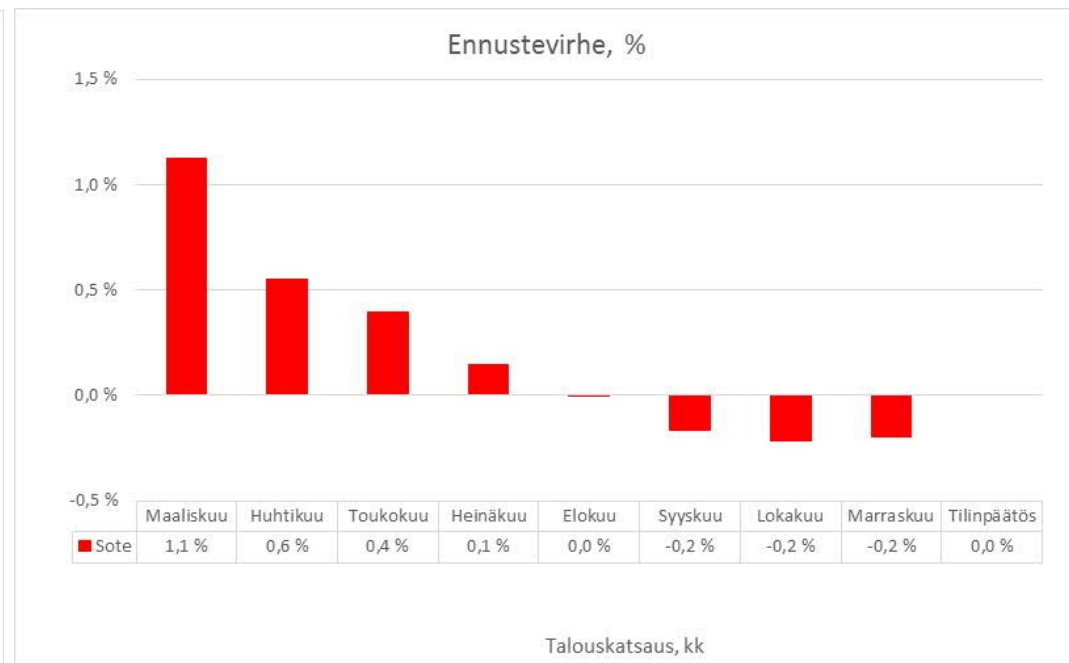
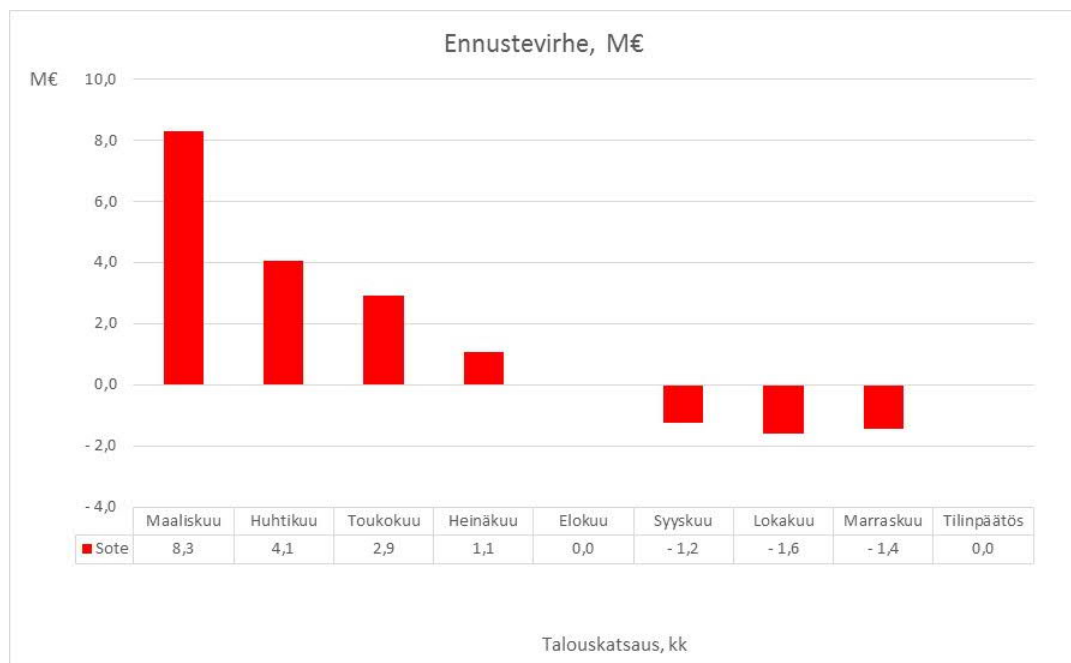
- Sosiaali- ja terveyslautakunnan toimintakate toteutui 4,0 milj. euroa vuosisuunnitelmaa heikompana. Vuosisuunnitelma sisältää kaupunginvaltuuston päättämän talousarviomuutoksen, jossa osoitettiin talousarvion ylitysuhkien kattamiseen 50 milj. euron lisätalousarvio. Tilinpäätöksessä nettomenojen kasvu on 32,2 milj. euroa eli 4,6 % edellisvuoteen verrattuna.
- Toimintatuotot toteutuivat 4,8 milj. euroa budjetoitua suurempina, mikä johtui suurelta osin myyntituottojen hyvästä kertymästä. Myyntituottojen vuosisuunnitelmaa suurempi toteuma johtui kotikuntalain mukaisten palvelujen laskutuksesta muilta kunnilta, valtion maksamista erityiskustannuskorvauksista pakolaisten palveluihin sekä aiheutuneisiin kustannuksiin perustuvasta Oriveden yhteistoimintaosuudesta. Maksutuottojen ylitys johtui ikäihmisten ja erikoissairaanhoidon palvelujen käytöstä. Talousohjelman mukaiset maksujen korotukset vaikuttavat maksutuottojen kasvuun. Tuet ja avustukset toteutuivat kokonaisuutena lähes vuosisuunnitelman mukaisesti. Vastaanottopalvelujen valinnanvapaus Hankkeen valtion rahoitusosuudet toteutuivat vuosisuunnitelmaa alhaisempina, mutta vastaavasti pakolaisten laskennalliset korvaukset ja kuntouttavan työtoiminnan valtionkorvaukset toteutuivat vuosisuunnitelmaa suurempina. Muut toimintatuotot toteutuivat vuosisuunnitelmaa suurempina mm. sairaala- ja kuntoutuspalvelujen varaston liiketoimintakauppakirjauksesta johtuen.
- Toimintakulut toteutuivat 8,8 milj. euroa vuosisuunnitelmaa suurempina, mikä johtui suurelta osin palvelujen ostoista. Henkilöstökulut toteutuivat vuosisuunnitelmaa alhaisempina muun muassa rekrytointihaasteiden johdosta. Palvelujen ostot ylittyivät asiakasmäärän ja palvelutarpeen kasvusta johtuen. Merkittävimmät ylitykset syntyivät Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin palvelutilauksessa sekä vammaispalvelujen, lastensuojelun sijaishuollon ja kotihoidon ostoissa. Aineet, tarvikkeet ja tavarat -tiliryhmän kulujen ylitykset johtuvat pääosin lääke- ja hoitotarvikkeekustannuksista. Avustukset toteutuivat vuosisuunnitelmaa korkeampina muun muassa pakolaisten toimeentulotuen, omaishoidon tuen ja ehkäisevän toimeentulotuen johdosta. Vuokratulot ylittyivät Tesoman hyvinvointikeskukseen tehdyistä muutostöistä johtuen. Muiden toimintakulujen ylitys johtui asiakasmaksuista kirjattavista luottotappioista.
- Pirkanmaan sairaanhoitopiiri palautti kertyneitä ylijäämiä jäsenkunnille. Tampereen osalta kuluneen vuoden ylijäämänpalautus oli 5,7 milj. euroa, mikä kirjattiin muihin rahoitustuottoihin.

Tp-ennusteiden osumatarkkuus / Sosiaali- ja terveyslautakunta

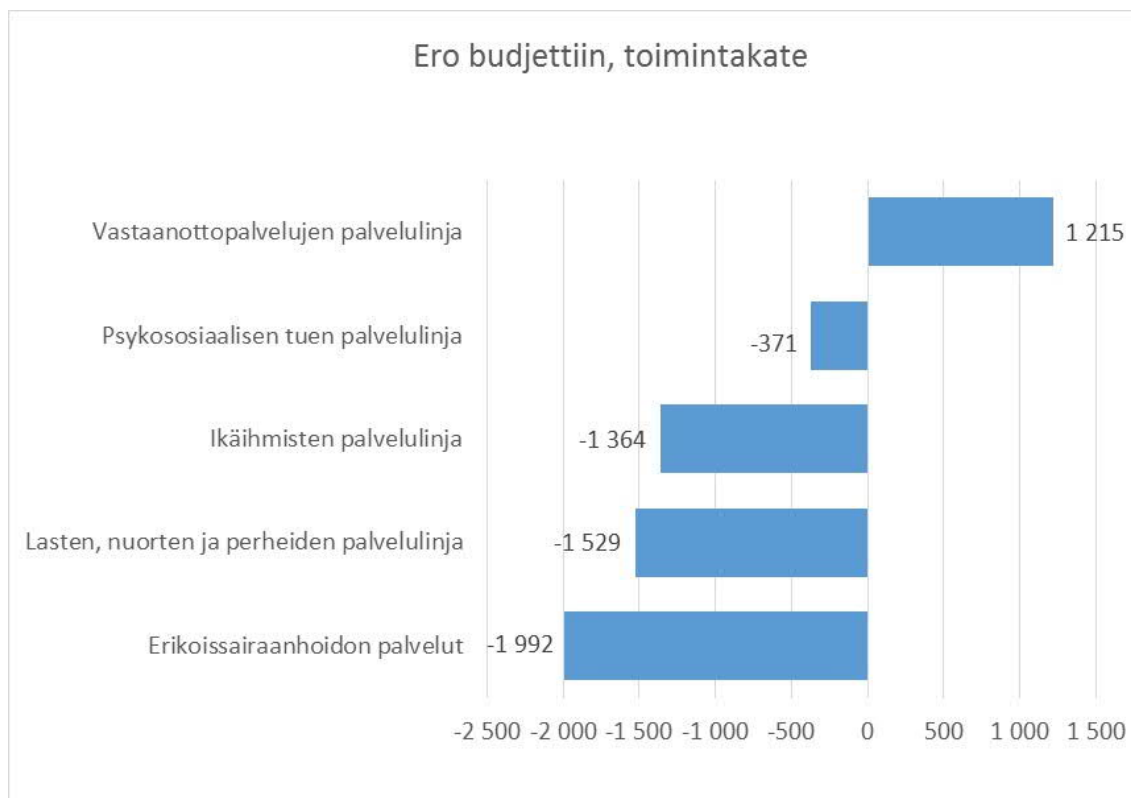
Toimintakate-ennuste, M€	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu	Tilinpäätös
Sosiaali- ja terveyslautakunta (sotela)	-730,1	-734,4	-735,5	-737,4	-738,5	-739,7	-740,1	-739,9	-738,4

Lukuohje: Esim. Soten tilinpäätös toteutui 4,1 M€ heikompana kuin huhtikuussa ennustettiin, elokuun ennuste oli tp:n mukainen ja marraskuussa ennuste oli 1,4 M€ liian pessimistinen.

Lukuohje: Esim. Soten huhtikuun ennuste oli 0,6 % liian optimistinen, elokuun ennusteessa osuttiin oikeaan ja marraskuussa ennustettiin 0,2 % liian heikkoa toimintakatetta.



Palvelulinjojen toteumat



Merkittävimmät poikkeamat vuosisuunnitelmaan

Vastaanottopalvelujen palvelulinja

- Tesoman hyvinvointikeskus -allianssin palvelujen ostot (+), palvelujen ostot Mehiläiseltä on ”ylibudjetoitu”

Psykososiaalisen tuen palvelulinja

- Vammaispalvelujen ostopalvelut (-), noin 8 % kasvu ed. vuoteen
- Tuotot (+): Muilta kunnilta laskutetut palvelut ja valtiolta saadut korvaukset (pakolaiset, kuntouttava työtoiminta)

Ikäihmisten palvelulinja

- Kotihoidon ostopalvelut (-)

Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja

- Lastensuojelun sijaishuollon ostopalvelut (-), noin 10 % kasvu ed. vuoteen.

Erikoissairaanhoidon palvelut

- Pshp:n palvelutilaus (-) (ylitys alkuperäiseen palvelutilaukseen 24,5 M€), vertailukelpoinen laskutus kasvoi +4,4 % ed. vuodesta)

Investoinnit

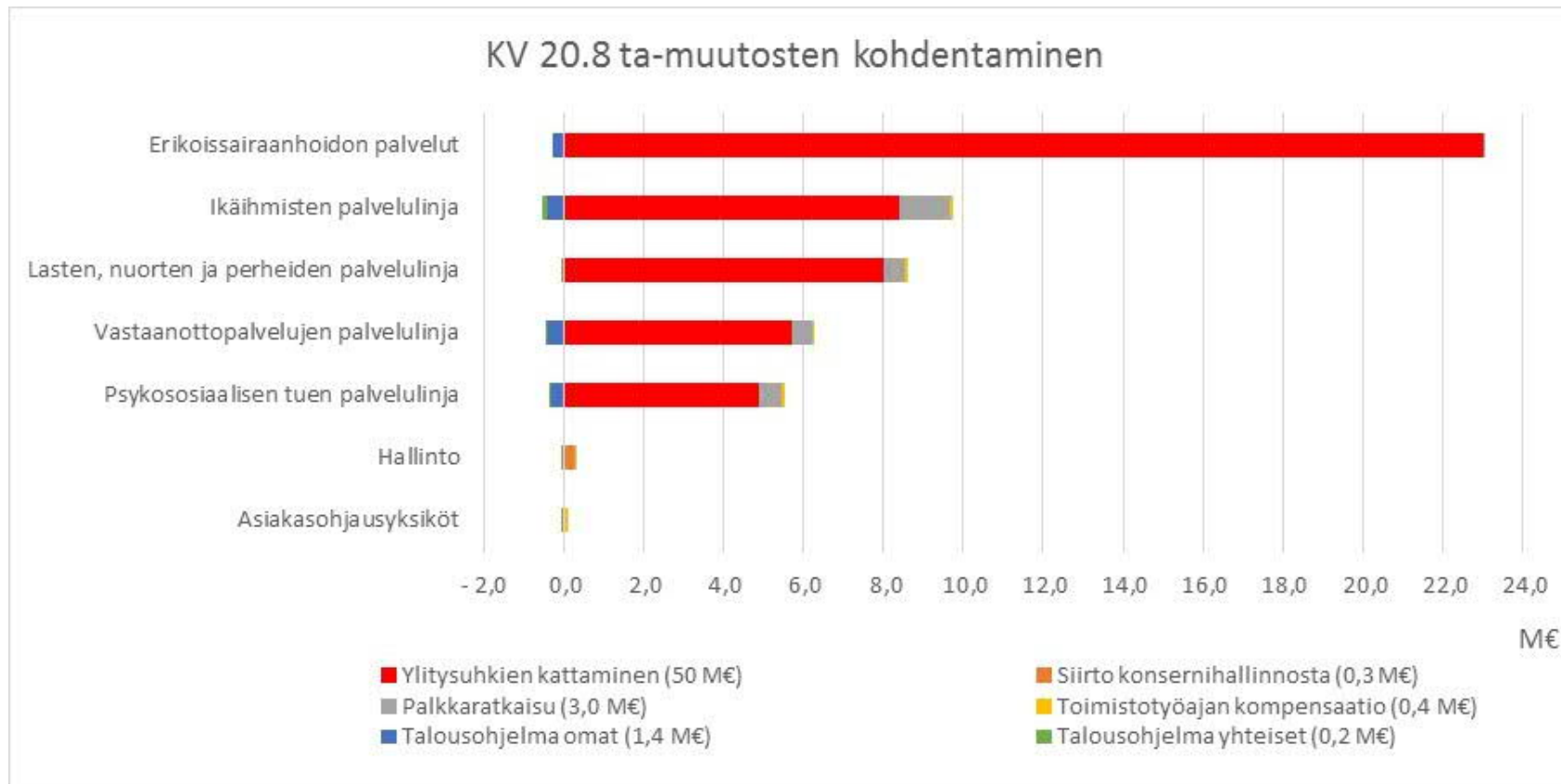
Investoinnit	VS 2018	TP 2018	TP / VS 2018
Bruttoinvestoinnit	-2 610	-1 767	843
Pysyvien vastaavien luovutustulot	0	2 494	2 494

Investoinnit	VS 2018	TP 2018	TP / VS 2018
Hallinto			0
Asiakasohjausyksiköt			0
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	-326	-207	119
Vastaanottopalvelujen palvelulinjat	-1 706	-1 205	501
Psykososiaalisen tuen palvelulinjat	-418	-260	158
Ikäihmisten palvelulinjat	-160	-94	66
Erikoissairaanhoidon palvelut			0
Yhteensä	-2 610	-1 767	843

Merkittävät poikkeamat vuosisuunnitelmaan:

- Investoinnit toteutuivat 0,8 milj. euroa vuosisuunnitelmaa pienempinä. Investointimenojen alitus johtuu pääasiassa ensikertaisen kalustamisen kohteiden viivästymisestä. Osa ensikertaisen kalustamisen hankinnoista ajoittuu vuodelle 2019.
- Avo- ja asumispalveluilla on pysyvien vastaavien luovutustuloja 2,5 milj. euroa sairaala- ja kuntoutuspalvelujen liiketoimintakauppaan liittyen.
- LANUPE: Investoinnit toteutuivat 0,1 milj. euroa vuosisuunnitelmaa pienempinä, koska Kaukajärven neuvolan ensikertainen kalustaminen ei toteutunut vuonna 2018.
- VOP: Investoinnit toteutuivat 0,5 milj. euroa vuosisuunnitelmaa pienempinä, mikä johtui apuvälineyksikön ja hoitotarvikejakelun muuttojen siirtymisestä vuodelle 2019 sekä Tesoman hyvinvointikeskuksen vastaanottotoiminnan ensikertaisesta kalustamisesta, joka toteutui suunniteltua pienempänä.
- PSYKOSOS: Investoinnit toteutuivat 0,2 milj. euroa vuosisuunnitelmaa pienempinä, koska Oriveden Vanamon ensikertainen kalustaminen ei toteutunut vuonna 2018. Lisäksi nuorisoaseman ensikertainen kalustaminen lykkääntyi mm. tiloissa olevien kosteusvaurioiden vuoksi.
- IKI: Investoinnit toteutuivat 0,1 milj. euroa vuosisuunnitelmaa pienempinä, koska raskaan ympärivuorokautisen hoidon ja Toukolan tehostetun palveluasumisen yksikön ensikertainen kalustaminen toteutui suunniteltua pienempänä.

KV 20.8 ta-muutosten kohdentaminen / sotela



- KV 20.8 päätti yhteensä 52,0 M€ talousarviomuutoksista (ennustettujen ylitysten kattaminen 50 M€, palkkaratkaisu 3,0 M€, toimistotyöajan kompensatio 0,4 M€, henkilösiirrot konsernihallinnosta 0,3 M€ ja talousohjelma -1,6 M€)

Sosiaali- ja terveyslautakunta / talousohjelman toimenpiteet 2018

Talousohjelman toimenpide	Mitä on tehty	Säästöpotentiaali 2018 (1 000 e)	Arvio säästöpotentiaalin toteutumisesta	Vastuuhenkilö
Nostetaan asiakasmaksut lain sallimaan maksimiin Terveyskeskussmaksu 17,70 e --> 20,60 e; korotus 2,9 e / 16,4 % Lääkärintodistus enintään 47,5 e --> 50,8 e; korotus 3,3 e / 6,9 %	Asiakasmaksujen korotuspäätös valmisteltiin lautakunnalle. Lautakunta päätti korotuksista 17.5.2018. Korotukset voimaan kesäkuun alusta 2018.	150	80 %	Eeva Torppa-Saarinen
Kalliiden hoitojen siirtäminen Pshp:stä Pth:oon (esim. infuusioidot)	Tehtäväsiirrosta sovittu Pshp:n kanssa, edellyttää osa-aikaista sairaanhoitajan työpanosta omaan toimintaan. Toiminta on käynnistynyt.	125	50 %	Eeva Torppa-Saarinen, Kati Myllymäki/ Arto Lemmetty
Nostetaan kaikki suun terveydenhuollon maksut lain sallimaan maksimiin. Ehkäisevä hoito 7,30 e --> 8,40 e; korotus 1,1 e / 15,1 % Proteettiset toimenpiteet enint. 198 e --> 222,7 e; korotus 24,7 e / 12,5 %	Asiakasmaksujen korotuspäätös valmisteltiin lautakunnalle. Lautakunta päätti korotuksista 17.5.2018. Korotukset voimaan kesäkuun alusta 2018.	100	80 %	Eeva Torppa-Saarinen
Kuvantamisen hinnan alentaminen (10 %) ja edelleen laboratoriotutkimusten käytön hillitseminen	Varmistettu, että Pshp tekee sovittuun hintaan alentamisen. Labratutkimusten käyttöön vaikutetaan koulutuksilla, käyttöä seurataan ja jaetaan informaatiota. Aapan käyttämissä tuotteissa ei juurikaan ole tapahtunut alennusta.	200	10 %	Arto Lemmetty / Eeva Torppa-Saarinen, Kati Myllymäki, Tuire Sannisto, Anu Vähäniemi
IKI / Asiakasmaksut * Kotihoidon asiakasmaksujen muuttaminen (perusteiden muuttaminen) * Nostetaan asiakasmaksut lain sallimaan maksimiin - Lyhytaikainen laitoshoidonvuorokausi 47,9 e --> 48,9 e; korotus 1,0 e / 2,1 % * Kotihoidon perusmaksu - maksurakenteen muutos * Kotitutiimin palveluille asiakasmaksu käyttöön * Lyhytaikaisen asumispalvelun asiakasmaksu	Asiakasmaksujen korotuspäätös valmisteltiin lautakunnalle. Lautakunta päätti korotuksista 17.5.2018. Korotukset voimaan osa kesäkuun ja osa syyskuun alusta 2018.	200	100 %	Ella Suojalehto
Erityiskustannuskorvausten hakemisen tehostaminen, summa arvio	Palvelulinjan johtoryhmässä on käyty läpi erityiskustannuskorvausten hakemisen käytännöt. Mukana palveluryhmän talousasiantuntija.	300	200 %	Maritta Närhi
Sydämen vajaatoimintapotilaiden vuodeosastopäivien vähentäminen uudenlaisilla toimintatavoilla --> tavoitteena ennaltaehkäistä 50 sydämen vajaatoimintapotilaan joutuminen vuodeosastohoitoon (vuonna 2016 150 diagnoosilla kirjattuja hoitovuorokausia keskimäärin 18,8 / asiakas ja kustannus keskimäärin 7 186 € / asiakas, 150-hoitajaksoja yhteensä 895 eri asiakkaalla) --> 50 * 7 186 € / 2 (puolivuotisena)	Hoitokeijun toimintaa kehitetään sydämen vajaatoiminnan pahenemisen varhaisemmaksi toteutukseksi.	75	100 %	Arto Lemmetty
IKI / Palvelurakennemuutos: asiakkaat vähemmän kustannuksia tuottavassa palvelussa * kuntoutuspilotti, sairaalakuntoutuksen ja kotikuntoutuksen yhdistäminen * hoitokeijujen johtaminen (kampusjohtoryhmä) * pitkäaikaisen laitoshoidon vähentäminen * kotihoidon lääkäripalvelut * kotihoidon päihde-mielen-terveysasiakkaiden hoitamiseen panostus	Työ käynnissä, pitkäaikaisen laitoshoidon vähentäminen tehtävä paikkoja vähentämättä. Hoitokeijujen johtaminen kampusjohtoryhmässä. Kotihoidon lääkäripalvelut koko kaupungin alueelle 1.9.18 alkaen.	200	70 %	Ella Suojalehto
Toimenpiteet yhteensä		1 350	96% (1298 te)	

Toimenpiteiden toteutumista seurataan kuukausittain palveluryhmän johtoryhmässä

Muut toimenpiteet ennustettujen ylitysten pienentämiseksi

(KV 23.4. Talousohjelman toimenpiteiden lisäksi tehdyt toimenpiteet)

- Alkuvuodesta ja keväällä jatkohoitopaikkatilanteen kriisiytymistä purettiin useilla eri toimenpiteillä, joilla saatiin potilaita erikoissairaanhoidosta pois edullisimpiin palveluihin
- Tarkka rekrytointipolitiikka, palkattomat vapaat, työhyvinvoinnin johtamisen malli, korvaavan työn käytön lisääminen.
- Palveluryhmässä tehtiin ei-lakisääteisten palvelujen, palveluverkon, palveluihin pääsyn kriteerien ja talousohjelman vaihtoehtoisten toimenpiteiden (ns. kakkoskori) tarkastelu. Uusista säästötoimenpiteistä päätetty kaupunginhallituksen kehyspäättöksen yhteydessä 20.8.18, käsittely sotelassa 13.9.18. Palveluverkkoa vielä tarkastellaan lisää.
- Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kanssa päätettiin 12.6.2018 käynnistää toimenpideohjelma PSHP:lta tilattavien esh-palvelun käytön ja laskutuksen kasvun pienentämiseksi. Toimenpideohjelman tavoite on, että erikoissairaanhoidon palvelujen vertailukelpoinen laskutus kasvaa korkeintaan 3 miljoonaa euroa vuoden 2017 toteumaan verrattuna. Jatkoneuvottelu pidettiin 30.8.18. ja toimenpiteitä tarkennettiin neuvottelussa 10.9.18.
- Rakennemuutosten eteenpäin vieminen, hankintojen ja sopimusohjauksen tiukentaminen, tiedolla johtamisen työkalun kehittäminen ja jalkauttaminen yksikötasolle saakka
- Suoratyö-järjestelmän käyttöönotto vammaispalvelujen henkilökohtaisten avustajien palkanmaksussa, päästy kiinni päätösten mukaisten tuntien ylityksiin. Ikäihmisten palveluissa 1.9.18 alkaen koko kaupungissa käyttöön kotihoidon lääkäripalvelut, mikä vähentää sairaalahoidon ja Acutan käytön tarvetta kotihoidon asiakkailta.
- NHGn kanssa selvitetty kustannussäästömahdollisuuksia lasten, nuorten ja perheiden palveluissa ja selvitetään vielä tarkemmin kustannussäästöpotentiaali pitkittyneiden kiireellisten sijoitusten osalta, lisäksi selvityksessä ikäihmisten palvelutalon kotihoidon kustannussäästöpotentiaali
- Talous ja säästöt teemana kevään kahdessa henkilöstöinfossa, esimiesinfossa 31.8.18 ja henkilöstöinfossa 25.9.18, avoimet talouskoulutukset ja johtoryhmien sote-sparraukset
- Asetettu talouden tasapainottamistavoitteet avo- ja asumispalvelujen palvelulinjoille ja edelleen yksiköille vuodelle 2018, yht. kuromista 3 milj. euroa avo- ja asumispalveluissa ja erikoissairaanhoidossa 1 milj. euroa (syyskuussa asetetut tavoitteet)

Henkilötyövuodet*

Palkalliset henkilötyövuodet (htv)	VS 2018	TP 2018	TP / VS 2018
Hallinto	49	50	2
Asiakasohjausyksiköt	54	64	10
Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja	724	762	38
Vastaanottopalvelujen palvelulinja	659	637	-22
Psykososiaalisen tuen palvelulinja	753	746	-8
Ikäihmisten palvelulinja	2 004	2 009	6
Yhteensä	4 242	4 268	25

*Ei ole vertailukelpoinen vuoteen 2017 Hasa-Tays yhdistymisestä johtuen

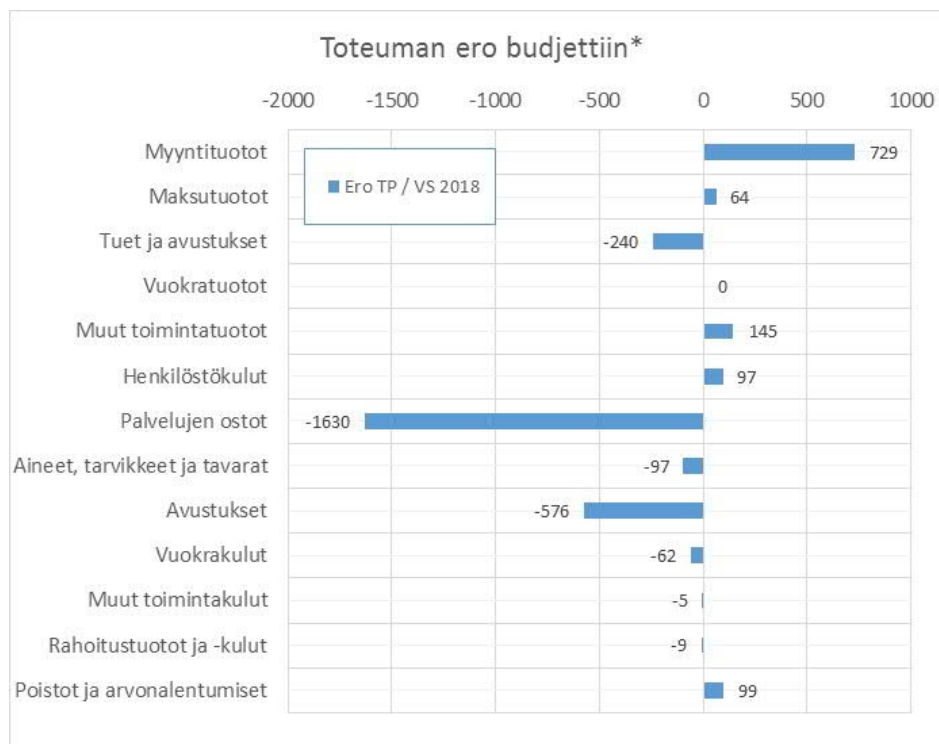
Avo- ja asumispalvelujen 2017 tot. 3 878 htv
 Sakusta Aapaan siirtyi 315 htv. Eli ennuste pl. Sakusta siirtyneet on 3 954 htv.
 Vertailukelpoinen kasvu vuonna 2018 on 75 htv (+1,9 %)

Merkittävät poikkeamat vuosisuunnitelmaan / Htv

- KV 20.8 päättämässä talousarviomuutoksessa kohdistettiin henkilöstökuluihin 12,6 M€:n lisäys (ylityshat + palkkaratkaisu). → Samalla myös vuosisuunnitelman henkilötyövuosia (htv) muutettiin.
- Palveluryhmän henkilötyövuosien toteuma on 4 268, mikä ylittää muutetun vuosisuunnitelman 25 henkilötyövuodella.
- Asiakasohjauksen henkilötyövuosien ylitykset johtuvat vuosisuunnitelman liian pienestä tasosta, sijaistarpeesta ja erilaisten hankkeiden lisätarpeesta.
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan ylitykset johtuvat sosiaalipäivystysasetuksen muutoksista, perhetukikeskuksen henkilöstölisäyksistä ja lastensuojelun sijaishuollon rekrytoinneista. Sairaspoissaolot ovat lisänneet sijaistarvetta ympärivuorokautisissa laitoksissa. Palvelulinjan henkilöstökulujen toteuma on kuitenkin vuosisuunnitelmaa pienempi. Henkilöstömenojen toteuma ei kohtaa htv-toteuman kanssa, koska määrä- ja osa-aikaiset sekä sijaiset on huomioitu eri tavalla vuosisuunnitelman euroissa ja henkilötyövuosissa.
- Vastaanottopalveluissa ja psykososiaalisen tuen palveluissa on ollut avoimia vakansseja, joihin rekrytointi on ollut haasteellista.
- Avo- ja asumispalvelujen sairauspoissaolot ovat kasvaneet 1,1 pv henkilötyövuotta kohden edellisvuoteen verrattuna.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja

Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja	VS 2018	TP 2018	TP / VS 2018
Toimintatulot	8 079	8 775	696
Toimintamenot	-90 677	-92 902	-2 225
Toimintakate	-82 598	-84 127	-1 529



*Kuvio ei sisällä palveluryhmän hallinnon ja asiakasohjauksen vyörytyksiä.

Merkittävät poikkeamat vuosisuunnitelmaan:

- Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen toimintakate toteutui 1,5 milj. euroa vuosisuunnitelmää heikompana.
- Toimintatuotot toteutuivat 0,7 milj. euroa budjetoitua parempana, mikä johtui pääosin nuorten päivistysosastojen ja perhehoidon tuen palvelujen myynnistä muille kunnille. Lisäksi opiskeluterveydenhuollon maksutuotot ja lastensuojelun sijaishuollon muut toimintatuotot toteutuivat arvioitua suurempina. Vastaavasti tuet ja avustukset toteutuivat vuosisuunnitelmää alhaisempina, koska perhetukikeskus Päiväperhon päihteitä käyttävien äitien palvelut käynnistyi suunniteltua myöhemmin.
- Toimintakulut ylittivät vuosisuunnitelman 2,2 milj. eurolla, mikä johtui pääosin lastensuojelun sijaishuollon asiakasmäärän ja palvelutarpeen kasvusta. Sijaishuollon asiakaspalvelujen ostot kasvoivat noin 10 % edelliseen vuoteen verrattuna. Lyhytaikaisen osastohoidon hoitovuorokaudet kasvoivat 10 %, lyhytaikaisen perhehoidon vuorokaudet 15 %, pitkäaikaisen perhehoidon vuorokaudet 4 % ja pitkäaikaisen osastohoidon vuorokausien määrä 9 % edellisvuoteen verrattuna. Myös kiireellisten sijoitusten päätökset ovat kasvaneet 35 päätöksellä edellisvuodesta. Lisäksi alle 21-vuotiaiden omaishoidon tuki, sijais- ja jälkihuollon avustukset sekä kouluterveydenhuollon lääkkeet ja hoitotarvikkeet toteutuivat budjetoitua suurempina.

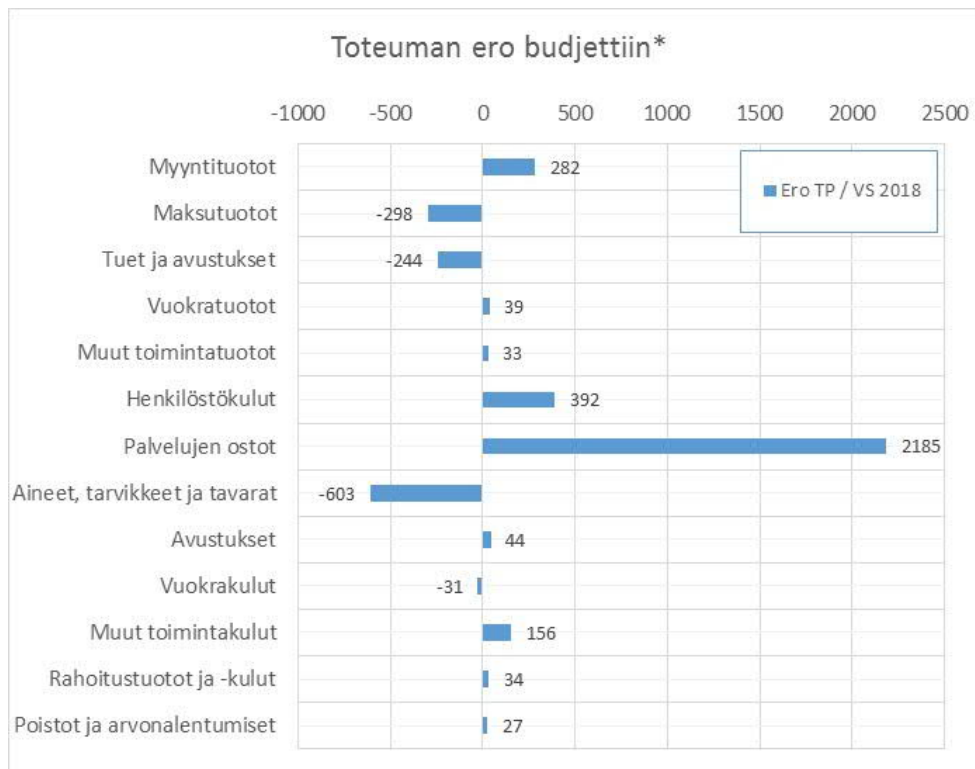
Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja / Suunniteltu palvelutuotanto

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut (1 000 euroa)	VS 2018	Tot 1-12	Tot-%
Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut	6 788	7 090	104,4 %
Keskitetyt lasten ja nuorten terveystalvelut	2 280	2 312	101,4 %
Aikuisten kuntoutuspalvelut	279	284	101,9 %
Koulu- ja opiskeluterveydenhuoltopalvelut	6 694	6 834	102,1 %
Lastensuojelun avohuollon palvelut	12 175	8 178	67,2 %
Lastensuojelun sijaishuollon palvelut	9 723	13 486	138,6 %
Perhepalvelut	11 495	13 971	121,5 %
Oriveden palvelut	1 331	1 336	100,3 %
Oma toiminta yhteensä	50 765	53 491	105,4 %
Opiskeluterveydenhuolto (avustus YTHS)	644	648	100,6 %
Lastensuojelun sijaishuollon palvelut	22 975	31 374	136,6 %
Psykososiaalinen tuki	2 011	1 595	79,3 %
Omaishoidontuki alle 21 v	4 008	4 463	111,4 %
Oriveden palvelut	1 680	1 761	104,8 %
Muu tuotanto yhteensä	31 318	39 842	127,2 %
Yhteensä	82 083	93 333	113,7 %

Tuoteryhmien summat sisältävät yksikön toimintamenot ja poistot sekä hallinnon vyörytykset,
Huom! VS 2018 ei sisällä talousarviomuutoksia.

Vastaanottopalvelujen palvelulinja

Vastaanottopalvelujen palvelulinja	VS 2018	TP 2018	TP / VS 2018
Toimintatulot	19 414	18 331	-1 083
Toimintamenot	-87 871	-85 574	2 298
Toimintakate	-68 457	-67 242	1 215



*Kuvio ei sisällä palveluryhmän hallinnon ja asiakasohjauksen vyörytyksiä.

Merkittävät poikkeamat vuosisuunnitelmaan:

- Vastaanottopalvelujen toimintakate toteutui 1,2 milj. euroa vuosisuunnitelmää parempana.
- Toimintatuotot toteutuivat 1,1 milj. euroa budjetoitua heikompina, mikä johtui maksutuottojen sekä tukien ja avustusten toteumista. Maksutuottojen alitukseen vaikuttivat Tesoman hyvinvointikeskusallianssin suun terveydenhuollon ennakoitua pienempi toiminta, alkuvuoden hammaslääkäriyövoiman vaje ja terveysasemien lääkärikäyntien vähentyminen edellisvuodesta henkilöstövajeen vuoksi. Tuet ja avustukset alittivat budjetin, koska valinnanvapaus -hankkeet toteutuvat suunniteltua pienempinä. Suun terveydenhuollon valinnanvapauskokeilu käynnistyi suunniteltua myöhemmin ja lisäksi STM pienensi rahoitusosuuttaan suun terveydenhuollon valinnanvapaus -hankkeessa. Vastaavasti myyntituotot toteutuivat vuosisuunnitelmää suurempina aiheutuneisiin kustannuksiin perustuvasta Oriveden yhteistoimintaosuudesta ja muilta kunnilta täyden korvauksen periaatteella laskutettavista kustannuksista johtuen.
- Toimintakulut toteutuivat 2,3 milj. euroa vuosisuunnitelmää pienempinä, mikä johtui pääosin palvelujen ostoista. Palvelujen ostojen alitukseen vaikutti suun terveydenhuollon ja terveysasemien valinnanvapauskokeilujen menot sekä Mehiläisen laskutus Tesoman hyvinvointikeskuksen palveluista. Lisäksi henkilöstökulut toteutuivat budjetoitua pienempinä mm. suun terveydenhuollon rekrytointihaasteista johtuen. Suun terveydenhuollon kiireettömän hoidon jonot ylittivät hoitotakuun kuuden kuukauden rajan. Jonoa pyrittiin purkamaan, mutta käytössä ollut oman toiminnan kapasiteetti ja ostopalvelu eivät olleet riittävää lisääntyneen kysynnän vuoksi. Lääkkeiden ja hoitotarvikkeiden ylitykset johtuvat ikäihmisten palvelujen rakennemuutoksesta, diabeetikoiden määrän kasvusta ja diabeteshoidon uusien välineiden käyttöönotosta, jotka nostavat kotiin jaettavien hoitotarvikkeiden tarvetta heijastuen hoitotarvikekustannuksiin.

Vastaanottopalvelujen palvelulinja / Suunniteltu palvelutuotanto

Vastaanottopalvelut (1 000 euroa)	VS 2018	Tot 1-12	Tot-%
Terveysasemien mielenterveystyö	1 005	781	77,8 %
Keskitetty lasten ja nuorten terveyspalvelut	2 024	1 718	84,9 %
Ikäihmisten ravitsemusterapia	58	56	95,7 %
Terveystarkastukset ja seulonnat	1 298	1 387	106,8 %
Maahanmuuttajien erillispalvelut	44	66	150,9 %
Alueellinen vastaanottotoiminta	27 017	30 421	112,6 %
Toimenpide- ja konsultaatiotoiminta ja diabetesvastaanotto	2 983	3 426	114,8 %
Hyvinvointineuvolapalvelut	435	600	137,8 %
Koulu- ja opiskeluterveydenhuoltopalvelut	192	257	133,9 %
Terveyspalvelujen neuvonta	1 248	1 146	91,8 %
Tartuntatautiin valvonta ja infektioiden torjuntayksikkö	820	1 087	132,6 %
Aikuisten kuntoutuspalvelut	5 719	5 832	102,0 %
Veteraanikuntoutus	230	247	107,8 %
Lasten ja nuorten suun terveydenhuolto	6 874	6 909	100,5 %
Aikuisväestön suun terveydenhuolto	7 892	9 764	123,7 %
Ikäihmisten suun terveydenhuolto	893	1 105	123,7 %
Oriveden palvelut	3 339	3 310	99,1 %
Oma toiminta yhteensä	62 070	68 113	109,7 %
Avoterveydenhuolto	9 724	10 033	103,2 %
Suun terveydenhuolto	7 456	6 912	92,7 %
Ennaltaehkäisevät palvelut (avustukset)	442	409	92,5 %
Oriveden palvelut	940	899	95,6 %
Muu tuotanto yhteensä	18 563	18 253	98,3 %
Yhteensä	80 633	86 366	107,1 %

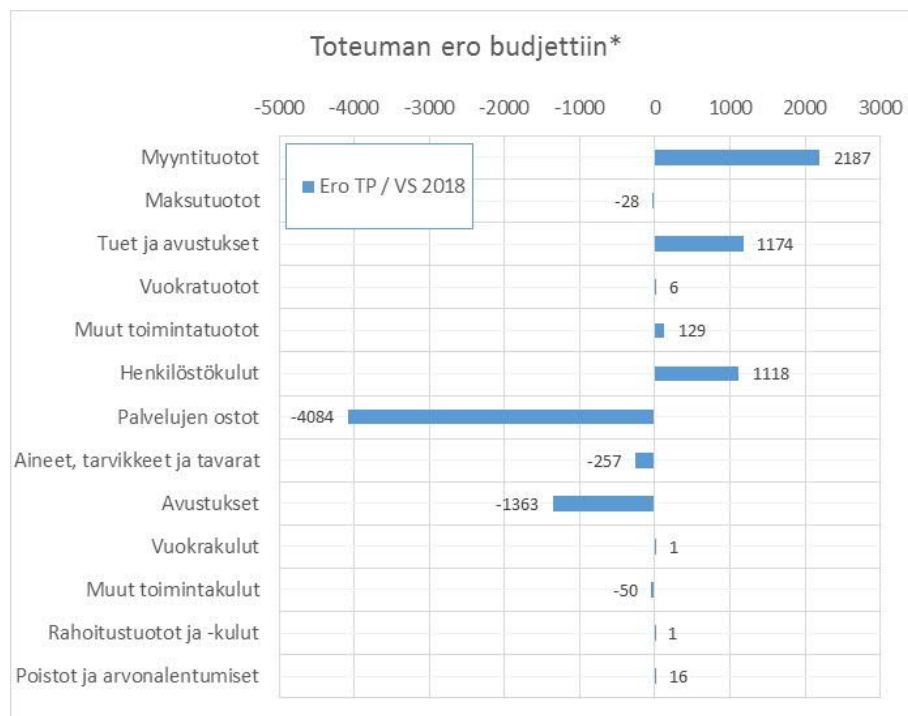
Tuoteryhmien summat sisältävät yksikön toimintamenot ja poistot sekä hallinnon vyörytykset

Huom! VS 2018 ei sisällä talousarviomuutoksia.

Psykososiaalisen tuen palvelulinja

(vammaispalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä sosiaalipalvelut)

Psykososiaalisen tuen palvelulinja	VS 2018	TP 2018	TP / VS 2018
Toimintatulot	22 650	26 124	3 474
Toimintamenot	-144 844	-148 690	-3 846
Toimintakate	-122 194	-122 566	-371



Merkittävät poikkeamat vuosisuunnitelmaan:

- Psykososiaalisen tuen palvelujen toimintakate toteutui 0,4 milj. euroa vuosisuunnitelmää heikompana.
- Toimintatuotot ylittivät vuosisuunnitelman 3,5 milj. eurolla, mikä johtui myyntituottojen sekä tukien ja avustusten toteutumisesta. Myyntituottojen vuosisuunnitelmää suurempi toteuma johtui kotikuntalain mukaisten päihde- ja mielenterveyspalvelujen sekä vammaispalvelujen laskutuksesta muilta kunnilta, valtion maksamista erityiskustannuskorvauksista pakolaisten ja paluumuuttajien palveluihin sekä vammaispalvelujen aiheutuneisiin kustannuksiin perustuvasta Oriveden yhteistoimintaosuudesta. Tuet ja avustukset ylittivät vuosisuunnitelman pakolaisten laskennallisista korvauksista ja kuntouttavan työtoiminnan valtionkorvauksista johtuen.
- Toimintakulut toteutuivat 3,8 milj. euroa vuosisuunnitelmää heikompana. Suurimmat ylitykset aiheutuivat palvelujen ostoista ja avustuksista. Palvelujen ostojen ylitystä selittää erityisesti Tampereen ja Oriveden kehitysvammaisten palvelujen ja vammaisten asumispalvelujen asiakasmäärän ja palvelutarpeen kasvu. Vammaispalvelujen ostoissa oli nousua noin 8 % edellisvuoteen verrattuna. Ylitykset johtuivat mm. palveluasumisesta omaan kotiin, kotikuntakorvauksista sekä kehitysvammaisten laitoshoidosta. Päihde- ja mielenterveyspalvelut ylittivät päihdekuntoutuksen ja asumispalvelujen palvelutarpeen kasvusta johtuen. Myös kuntouttavan työtoiminnan ostot ylittivät vuosisuunnitelman. Avustusten ylitys johtui valtion korvaamien pakolaisten palvelujen kustannuksista sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta. Lisäksi huume kuntoutuksen lääkkeitä ja hoitotarvikkeita toteutuivat budjetoitua suurempana. Vastaavasti henkilöstökulut toteutuivat budjetoitua pienempinä mm. erityisrahoituksen toiminnan suunniteltua pienemmästä käytöstä sekä psykiatrian lääke- ja hoitotarvikkeista ja päiväsairaaloiden täyttämättömistä vakansseista johtuen.

*Kuvio ei sisällä palveluryhmän hallinnon ja asiakasohjauksen vyörytyksiä.

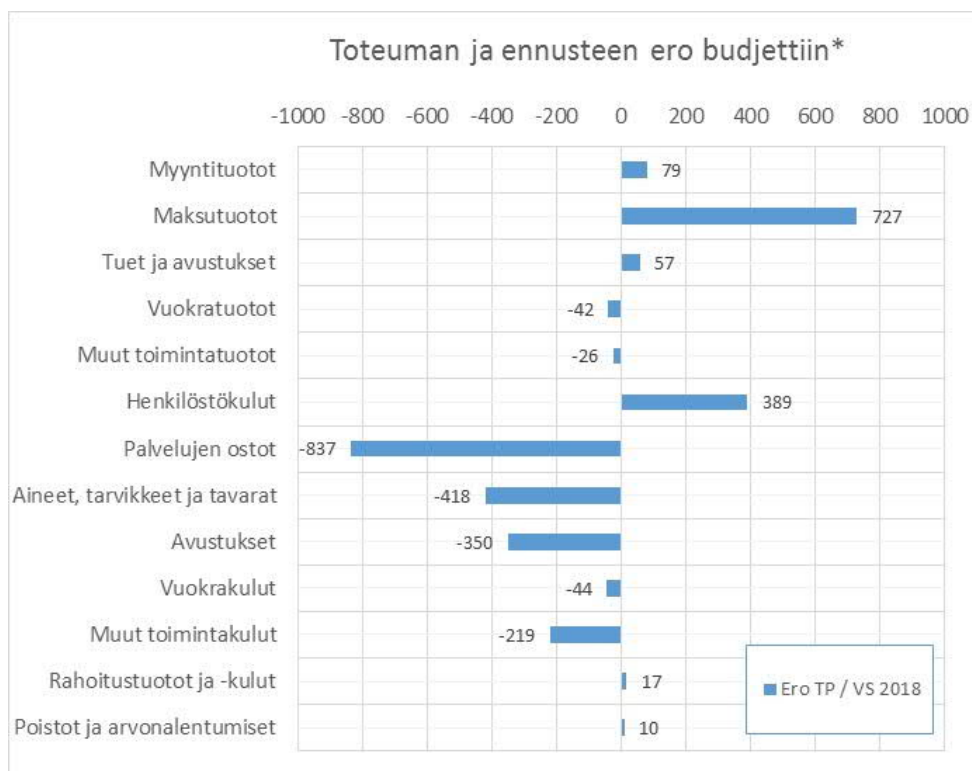
Psykososiaalisen tuen palvelulinja / Suunniteltu palvelutuotanto

Psykososiaalisen tuen palvelut (1 000 euroa)	VS 2018	Tot 1-12	Tot-%
Aikuisten sosiaalipalvelut	7 935	7 667	96,6 %
Talous- ja velkaneuvonnan palvelut	727	731	100,5 %
Erityisrahoitteiset	10 027	9 158	91,3 %
Nuorisopsykiatria	843	1 042	123,6 %
Mielenterveyden päiväsairaaloiminta	1 828	1 699	93,0 %
Mielenterveyden avohoito	11 190	10 758	96,1 %
Psykogeriatria	7 606	7 997	105,1 %
Katkaisu- ja selvämishoitoasema	1 512	1 535	101,5 %
Päihdehuollon avohoito ja asumispalvelut	2 494	3 992	160,0 %
Kehitysvammaisten asumispalvelut	5 365	5 460	101,8 %
Kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminta	2 854	2 888	101,2 %
Oriveden palvelut	2 011	1 805	89,8 %
Oma toiminta yhteensä	54 391	54 731	100,6 %
Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut	7 696	7 728	100,4 %
Työ- ja päivätoiminta	943	57	6,0 %
Päihdehuollon kuntoutus ja asumispalvelut	4 021	4 774	118,7 %
Tuetun asumisen palvelut	5 820	6 462	111,0 %
Mielenterveys- ja päihdepalvelujen avustukset ja muut palvelut	1 126	1 110	98,6 %
Sosiaalityö	2 450	3 351	136,8 %
Toimeentulotuki	3 664	4 595	125,4 %
Pakolaisten ja paluumuuttajien toimeentulotuki	804	1 810	225,2 %
Kehitysvammahuollon avopalvelut	18 023	18 440	102,3 %
Kehitysvammaisten laitospalvelut	6 335	6 917	109,2 %
Vammaisten palvelut ja tukitoimet	19 577	22 272	113,8 %
Vammaisten asumispalvelut ja päivätoiminta	12 331	13 847	112,3 %
Oriveden palvelut	2 264	2 887	127,5 %
Muu tuotanto yhteensä	85 053	94 249	110,8 %
Yhteensä	139 444	148 980	106,8 %

Tuoteryhmien summat sisältävät yksikön toimintamenot ja poistot sekä hallinnon vyörytykset
Huom! VS 2018 ei sisällä talousarviomuutoksia.

Ikäihmisten palvelulinja

Ikäihmisten palvelulinja	VS 2018	TP 2018	TP / VS 2018
Toimintatulot	48 084	49 021	936
Toimintamenot	-200 054	-202 353	-2 300
Toimintakate	-151 969	-153 333	-1 364



*Kuvio ei sisällä palveluryhmän hallinnon ja asiakasohjauksen vyörytyksiä.

Merkittävät poikkeamat vuosisuunnitelmaan:

- Ikäihmisten palvelujen toimintakate toteutui 1,4 milj. euroa vuosisuunnitelmää heikompana.
- Toimintatuotot toteutuivat 0,9 milj. euroa budjetoitua parempana, mikä johtui pääosin maksutuotoista. Maksutuottojen ylitykseen vaikuttivat asiakasvolyymien kasvu kotihoidossa ja tehostetussa palveluasumisessa sekä talousohjelman mukaiset asiakasmaksujen korotukset. Lisäksi kotikuntalain mukainen palvelujen laskutus muilta kunnilta toteutui vuosisuunnitelmaa suurempana. Vastaavasti aiheutuneisiin kustannuksiin perustava Oriveden yhteistoimintaosuus ja valtion korvaukset sotainvalidien palveluista toteutuivat suunniteltua alhaisimpina.
- Toimintakulut ylittivät vuosisuunnitelman 2,3 milj. eurolla. Suurimmat ylitykset olivat palvelujen ostoissa, mikä johtui asiakasmäärän ja palvelutarpeen kasvusta etenkin palvelutalon kotihoidossa. Lisäksi resurssipoolin tilapäisen kotihoidon ostot kasvoivat merkittävästi, mikä johtui suurelta osin hoitajaresurssien puutteesta. Vastaavasti ateriapalvelujen, sotainvalidien kotihoidon, sairaalan jatkohoidon sekä Oriveden asumispalvelujen ostot toteutuvat budjetoitua pienempinä. Aineet, tarvikkeet ja tavarat -tiliryhmän ylitys johtuu lääke- ja hoitotarvikkeiden ostoista kotihoidossa ja kuntoutusosastoilla sekä siivousaineiden, kaluston ja muun materiaalin ostoista uusissa Toukolan ja Pappilanpuiston tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Avustusten ylitys johtuu Oriveden omaishoidontuen ja asumispalvelujen palvelusetelien menoista. Muut toimintakulut ylittivät vuosisuunnitelman asiakasmaksuista kirjattavista luottotappioista johtuen. Vastaavasti henkilöstökulut toteutuivat vuosisuunnitelmaa alhaisempina, mikä johtui pääosin kuntoutuksen ja kotihoidon resurssipoolin rekrytointihaasteista.

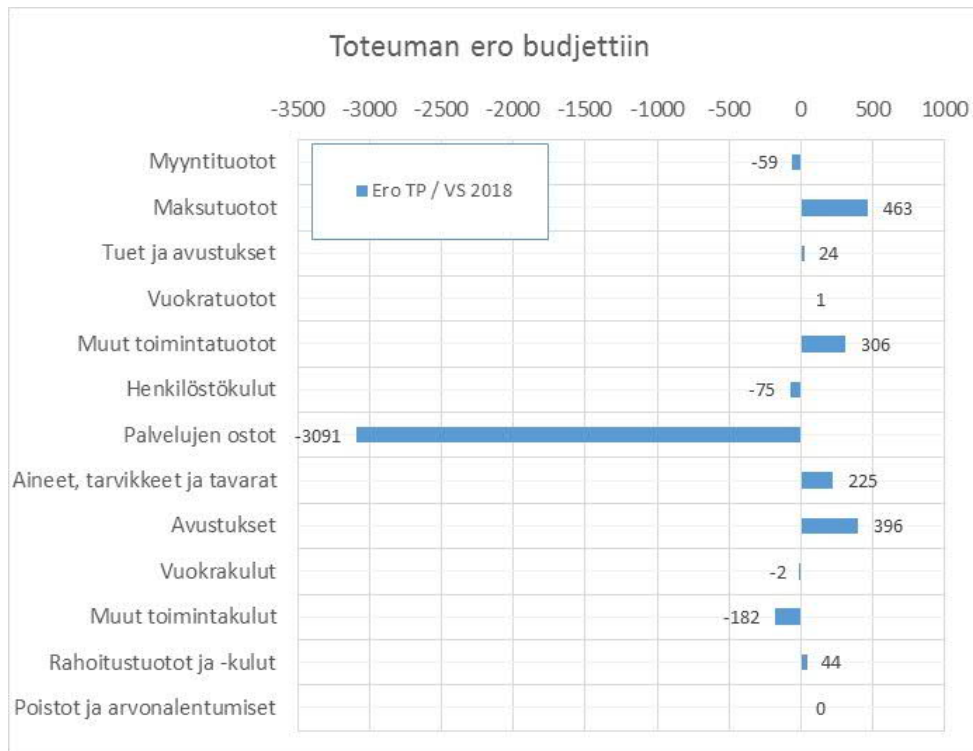
Ikäihmisten palvelulinja / Suunniteltu palvelutuotanto

Ikäihmisten palvelut (1 000 euroa)	VS 2018	Tot 1-12	Tot-%
Kotihoito	33 493	38 863	116,0 %
Palvelutalon kotihoito	1 811	2 555	141,0 %
Tehostettu kotiutus	1 972	1 565	79,4 %
Päiväkeskustoiminta	1 733	1 730	99,9 %
Tehostettu palveluasuminen	21 966	23 094	105,1 %
Lyhytaikaispaikat (Pispa ja Pohjolankatu)	124	140	112,2 %
Palveluasuminen	89	103	115,5 %
Vanhainkotihoito	25 482	26 130	102,5 %
Ehkäisevä vanhustyö	2 636	2 799	106,2 %
Oriveden palvelut	9 911	9 825	99,1 %
Pitkäaikainen kuntoutusjakso	4 263	4 872	114,3 %
Lyhytaikainen kuntoutusjakso	6 770	7 702	113,8 %
Raskas ympärivuorokautinen hoito	698	1 097	157,0 %
Työllistämistoiminta	176	167	94,6 %
Oma toiminta yhteensä	111 126	120 642	108,6 %
Kotihoito	8 059	8 345	103,6 %
Palvelutalon kotihoito	1 757	3 082	175,4 %
Sotainvalidien kotihoito	1 200	976	81,3 %
Omaishoidon tuki yli 21 v	7 351	9 107	123,9 %
Ikäihmisten asumispalvelut	49 071	48 975	99,8 %
Muut kotona asumista tukevat palvelut	3 321	3 325	100,1 %
Ehkäisevä vanhustyö	3 038	3 345	110,1 %
Vanhainkotihoito	345	308	89,4 %
Sairaalan jatkohoito	2 455	2 138	87,1 %
Oriveden palvelut	2 138	2 060	96,3 %
Muu tuotanto yhteensä	78 735	81 662	103,7 %
Yhteensä	189 862	202 304	106,6 %

Tuoteryhmien summat sisältävät yksikön toimintamenot ja poistot sekä hallinnon vyörytykset
Huom! VS 2018 ei sisällä talousarviomuutoksia.

Erikoissairaanhoidon palvelut

Erikoissairaanhoidon palvelut	VS 2018	TP 2018	TP / VS 2018
Toimintatulot	525	1 261	736
Toimintamenot	-309 709	-312 438	-2 728
Toimintakate	-309 185	-311 177	-1 992



Merkittävät poikkeamat vuosisuunnitelmaan:

- Erikoissairaanhoidon palvelujen toimintakate toteutui 2,0 milj. euroa vuosisuunnitelmää heikompana.
- Toimintatuotot ylittivät vuosisuunnitelman 0,7 milj. eurolla, mikä johtui Tammenlehväkeskuksen budjetoitua suuremmasta maksutulokertymästä sekä Sairaala- ja kuntoutuspalvelujen varaston liiketoiminta-kauppakirjauksesta.
- Toimintakulut toteutuivat 2,7 milj. euroa vuosisuunnitelmaa heikompana, mikä johtui Pirkanmaan sairaanhoitopiirin (PSHP) erikoissairaanhoidon palvelutilauksesta. PSHP:n vertailukelpoinen laskutus kasvoi 4,4 % edelliseen vuoteen verrattuna. Laskutuksen merkittävä kasvu johtui erikoissairaanhoidon palvelujen käytön lisääntymisestä. Avohoitokäynnit lisääntyivät 7,1 %, hoitovuorokaudet 4,8 % ja hoitojaksot 1,7 % vuoteen 2017 verrattuna. Vastaavasti muut erikoissairaanhoidon ostopalvelut toteutuvat budjetoitua pienempinä. Myös avustukset toteutuivat vuosisuunnitelmaa pienempänä, mikä johtui erikoissairaanhoidon palvelusetelien suunniteltua pienemmästä käytöstä. Aineet, tarvikkeet ja tavarat tiliryhmän menoja vähentää Sairaala- ja kuntoutuspalvelujen tase-erän purkukirjaukset. Muiden toimintakulujen ylitys johtui asiakasmaksuista kirjattavista luottotappioista.

Erikoissairaanhoidon palvelut / Suunniteltu palvelutuotanto

Erikoissairaanhoidon palvelut (1 000 euroa)	VS 2018	Tot 1-12	Tot-%
Pshp Sisätautien vastuualue	21 866	24 014	109,8 %
Pshp Keuhko, iho- ja allergiasairauksien vastuualue	10 393	11 938	114,9 %
Pshp Kirurgian vastuualue	9 270	8 999	97,1 %
Pshp Gastroenterologian vastuualue	11 370	12 639	111,2 %
Pshp Syövänhoidon vastuualue	13 014	13 769	105,8 %
Pshp Neuroalojen ja kuntoutuksen vastuualue	11 026	12 748	115,6 %
Pshp Korva- ja suusairauksien vastuualue	6 499	6 821	105,0 %
Pshp Tules-vastuualue	9 282	11 313	121,9 %
Pshp Silmäkeskuksen vastuualue	5 271	5 746	109,0 %
Pshp Naistentautien ja synnytysten vastuualue	13 338	14 797	110,9 %
Pshp Lastentautien vastuualue	14 819	15 322	103,4 %
Pshp Lastenpsykiatrian vastuualue	4 755	5 094	107,1 %
Pshp Aikuispsykiatrian vastuualue	17 602	20 257	115,1 %
Pshp Nuorisopsykiatrian vastuualue	2 902	2 919	100,6 %
Pshp Acuta, päivystyksen vastuualue	20 882	20 632	98,8 %
Pshp TAYS-HATANPÄÄ	62 794	65 563	104,4 %
Pshp Vammalan aluesairaala	122	2 164	1773,8 %
Pshp Valkeakosken aluesairaala	608	1 114	183,2 %
Pshp Tays Sydänsairaala Oy	17 242	19 183	111,3 %
Pshp Tekonivelsairaala Coxa Oy	8 661	9 526	110,0 %
Pshp Välitettävät palvelut	8 794	12 890	146,6 %
Pshp Ensihoitopalvelut	8 394	8 260	98,4 %
Pshp Erityisvelvoitemaksu	2 905	2 890	99,5 %
PSHP Kalliin hoidon tasauksen nettovaikutus		-2 098	
Muut sairaala- ja kuntoutuspalvelut	8 390	5 791	69,0 %
Oriveden palvelut	120	159	132,6 %
Muu tuotanto yhteensä	290 319	312 450	107,6 %

Taustatietoja / palvelutarpeen kasvu eräissä palveluissa (toteuma 2018 vrt. edellisvuoden vastaavaan ajankohtaan)

Väestötiedot (ennakkotieto)	Kasvu
Väestön määrä 2017 -> 2018	+3 634 (+1,6 %)
Yli 75 v määrä 2017 -> 2018	+415 (+2,2 %)

LANUPE	Kasvu (vrt. ed.vuosi)	VOP	Kasvu (vrt. ed.vuosi)	IKI	Kasvu (vrt. ed.vuosi)
Kiireelliset sijoitukset (lähtötaso 2017: 206 kpl)	19 kpl / + 9 %	Hoitotarvikejakelun jakeluajat (lähtötilanne 2017: 38 830)	+7 752 / +20 %	Säännöllisen kotihoidon palvelutunnit (oma+osto) (lähtötilanne 2017: 597 900 h)	+25 373 h / +4,2 %
Lyhytaikainen osastohoito	547 vrk / 10 %	Terveysasematoiminnan hoitokontaktien lukumäärä oman tuotannon terveysasemilla (lähtötilanne 2017: 464 324)	+13 290 / +3 %	Tehostetun palveluasumisen vrk Ostot (lähtötilanne 2017: 409 116 vrk) oma tuotanto (uusina Pappilan puisto ja Toukola) (lähtötilanne: 107914 vrk)	+9 164 vrk / +2,2 % +37 009 vrk / +34,3 %
Lyhytaikainen perhehoito	1 487 vrk / 15 %				
Pitkäaikainen perhehoito	3 360 vrk / 4 %				
Pitkäaikainen osastohoito	3 464 vrk / 9 %	ESH	Kasvu (vrt. ed.vuosi)	Sairaalahoidon vrk, Rauhaniemi (lähtötilanne 2017: 52 626vrk)	- 5378 vrk / -10,2 % -23 as / -2,2 %
Avohuollon asiakkaat (lähtötaso 2017: 1 658 as.)	25 as / 1,5 %	Avohoitokäynnit (2017: 287 959)	+20471 / +7,1 %		
Omaishoidon tuen asiakkaat (< 21 v, lähtötilanne 31.12.2017: 440 as.)	+40 as / +9,1 %	Hoitopäivät (2017: 122 890)	+5889 / +4,8 %		
		Hoitojaksot (2017: 25 962)	+452 / +1,7 %	Omaishoidon tuen asiakkaat (> 21 v) (lähtötilanne 31.12.2017: 1 064 as.)	
PSYKOSOS	Kasvu (vrt. ed.vuosi)				
Vammaisten palveluasuminen (lähtötilanne 1–12/2017: 158 as.)	+9 / +5,7 %				
Henkilökohtaisen avun asiakasmäärä (lähtötilanne 1–12/2017: 1 086 as.)	+208 / +19,2 %				
Ehkäisevää toimeentulotukea saaneet kotitaloudet (lähtötilanne 1–12/2017: 3 064)	+330 / +10,8 %				

Palvelu- ja vuosisuunnitelmaraportti

Riskienhallinta

Keskeiset tunnistetut riskit ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteet

- Asiakkaiden häiriökäyttäytymisen lisääntymisen vuoksi uhka- ja väkivaltatilanteiden ohjeistuksia on päivitetty ja tehty eri yksiköihin uusia ohjeistuksia. Lisäksi pidettiin turvallisuuspäällikön kohdennettuja koulutuksia ja kehittämispalvelujen koulutuksia aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta.
- Puhelinjärjestelmät haavoittuivat kevään ja kesän aikana, kun yli kahden vuoden viiveen jälkeen operaattori vaihtui Teliasta DNA:lle. Tekniset ja käytettävyyssongelmat ovat aiheuttaneet viiveitä ja merkittäviä ongelmia asiakkaiden yhteydenotoissa. Yhteistyössä operaattorin ja Kopparin ICT-palvelujen kanssa on haettu ratkaisuja ongelmiin.
- Rekrytointihaasteet ovat lisääntyneet erityisesti lastensuojelun sosiaalityössä.
- Työhyvinvointia vaarantavat työympäristön sisäilmaongelmat erityisesti Sarviksella. Ongelmien syitä on haettu sisäilmatutkimuksilla, joiden pohjalta kiinteistön omistaja jatkaa suunnitelmallisia korjaustoimenpiteitään.

Palvelu- ja vuosisuunnitelmaraportti

- Sosiaali- ja terveyslautakunnalle asetetut talousarvion 2018 toiminnan tavoitteet
 - Strategiaa toteuttavat keskeiset toimenpiteet

Talousarvion 2018 toiminnan tavoitteet

Tavoite	Toteuma 12/2018	
Hyvinvointikeskus- ja lähitoritoiminta on lisääntynyt (mm. Tesoman hyvinvointikeskus ja Hervannan hyvinvointikortteli)	Neljäs tamperelainen hyvinvointikeskus avautui keväällä Tesomalle. Kaakon hyvinvointikeskus nimettiin Hervanta Trioksi ja keskustan Punokseksi. Etelän alueen hyvinvointikeskukselle haettiin tonttia ja sen toimintaa toteutettiin Me-talo -hankkeessa. Hyvinvointikeskusten ja lähitorien toiminta on entistä monipuolisempaa ja ikärajattomampaa, ja verkostoitumista on edistetty kaikilla alueilla. Hyvinvointikeskukset ja lähitorit toimivat luodun perhekeskustoimintamallin yhtenä alustana. Tavoite toteutui.	
Ikäihmisistä 92 % asuu kotona, 6 % tehostetussa palveluasumisessa ja 2 % pitkäaikaisessa laitoshoidossa	75-vuotiaista ja sitä vanhemmista ikäihmisistä 91,3 % asuu kotona, 7,0 % tehostetussa palveluasumisessa ja 1,7 % pitkäaikaisessa laitoshoidossa. Kotona asuvien ikäihmisten määrä jäi 0,7 % alle tavoitteen. Tavoite toteutui osittain.	
Lastensuojelun asiakkaiden osuus väestöstä on enintään 5,9 %	Alustavien väestötietojen perusteella lastensuojelun asiakkaiden osuus väestöstä oli vuonna 2018 5,5, %. Lastensuojelun asiakasmäärän kehitys on tasaantunut vuoden loppuun mennessä. Tästä huolimatta sijaishuollon hoitovuorokausien määrä jatkoi kasvuaan, mistä johtuen sijaishuollon asiakaspalvelujen ostot kasvoivat noin 10 % edelliseen vuoteen verrattuna. Hoitovuorokausien määrää on lisännyt muun muassa kiireellisten sijoitusten pitkittyminen. Kustannusten kasvuun vaikuttaa myös hintojen korotukset. Tavoite toteutui alustavien väestötietojen perusteella. Lopullinen toteuma saadaan huhtikuun alussa ja raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle.	
Pitkäaikaisasunnottomien määrä on vähentynyt vuoteen 2017 verrattuna	Asunnottomien kokonaismäärä kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna 13,8 % eli 28 henkilöllä. Asunnottomia on yhteensä 230 henkilöä. Kasvua oli erityisesti tilapäisesti sukulaisten tai tuttavien luona asunnon puutteen vuoksi asuvissa (29,9 %, 43 hlö). Naisten, nuorten ja maahanmuuttajataustaisten asunnottomuus on Tampereella vähentynyt. Pitkäaikaisasunnottomien kohdalla kasvua oli 18,9 % eli 10 henkilöä. Pitkäaikaisasunnottomia on yhteensä 63 henkilöä. Tavoite ei toteutunut.	
Digitaalisten palvelujen kasvanut käyttöaste sosiaali- ja terveyspalveluissa on vähentänyt vastaanottotyön ja puhelintyön tarvetta	Digitaalisia palveluja on kokeiltu, kehitetty ja otettu käyttöön mm. neuvolatoiminnassa ja lastensuojelussa, kotihoitossa, kotiutumisen tukena, potilasarkiston tilannekuvan tarkastelussa, mobiilitulkauksessa, terveyspalvelujen neuvonnassa, terveysasemien sähköisessä asioinnissa, suun terveydenhuollon ajanvarauksessa ja täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen hakemisessa. Suurin osa kokeiluista on johtanut muutoksiin palveluprosesseissa, mutta digitaalisten palvelujen volyymi on silti toistaiseksi pieni. Digitaalisten yhteydenottotapojen edistäminen ei ole vielä merkittävästi vähentänyt vastaanottotyön ja puhelintyön tarvetta. Tavoite ei toteutunut.	
Erityistä tukea tarvitsevien työllistymisedellytykset ovat parantuneet	Erityistä tukea tarvitsevia ohjattiin vuonna 2018 runsaasti työllistymisedellytyksiä parantaviin palveluihin. Kelan työttömyysturvan saajien sijoittuminen palveluihin lisääntyi 47 % vuoden takaisesta. Esimerkiksi työllisyyspalveluiden kuntouttavasta työtoiminnasta suoraan työhön, koulutukseen tai työkokeiluun eteni 34 % asiakkaista. Asiakkaiden työllistymisedellytysten kehittymistä voidaan arvioida myös digitaalisen Kompassi-tilanearviotyökalun avulla. Eniten kehitystä on tapahtunut asiakkaiden itsensä arvioimana työllistyvyyden ja psykkinen hyvinvoinnin osa-alueilla. Tavoite toteutui.	
Työvoimakustannukset ovat vuosisuunnitelman mukaiset	Sosiaali- ja terveyslautakunnan alaisen toiminnan työvoimakustannukset alittivat vuosisuunnitelman 2,0 milj. eurolla. Vuosisuunnitelma sisältää kaupunginvaltuuston 20.8.2018 päättämän talousarviomuutoksen, jossa osoitettiin lautakunnan ylitysuhkien kattamiseen 50 milj. euron lisätalousarvio. Lisätalousarviosta 9 milj. euroa kohdistettiin henkilöstömenojen ylitysuhkiin. Tavoite toteutui.	

Keskeiset toimenpiteet 2018

> tarkempi raportointi seuraavilla dioilla

	= Toteutui vuoden loppuun mennessä
	= Toteutui osittain vuoden loppuun mennessä
	= Ei toteutunut vuoden loppuun mennessä

	Toteuma 12/2018
Palvelunkäyttäjien osallistaminen johdonmukaisesti hankintaprosessiin ja palvelujen kehittämiseen	
Digipalvelujen käyttöönotto työkaluna, joka monipuolistaa asiakkaan palveluvalikoimaa	
Lastensuojelun tarpeeseen vastaaminen systeemisen toimintamallin avulla, jossa huomioidaan vanhempien tilanne ja selkeät riskit, kuten lapsiperheköyhyys, päihde- ja mielenterveyspalvelujen saatavuus jne. yhteistyössä terveydenhuollon ja muiden lasten ja aikuisten palvelujen kanssa	
Ennalta ehkäisevän työn vahvistaminen, matalan kynnyksen kohtaamis- ja neuvontapaikkojen, mm. lähitorit, lisääminen, ja keskitetyn neuvonnan ja asiakaspalvelun yhteisen palvelupisteen rakentaminen Frenckelliin	
Tiedolla johtamisen vahvistaminen etenkin asiakastiedon tehokkaamman keräämisen, analysoinnin ja hyödyntämisen kautta	
Toimijoiden systemaattinen, aktiivinen yhteistyö kunnan ja maakunnan yhdyspintojen vahvistamiseksi	
Valinnanvapauden mallien kehittäminen yhdessä maakunnan muiden kuntien kanssa	
Palvelurakennemuutosten jatkaminen	

Toimenpide: Palvelunkäyttäjien osallistaminen johdonmukaisesti hankintaprosessiin ja palvelujen kehittämiseen 1/2

Toimenpiteen toteuma 12/2018

Palvelunkäyttäjia on osallistettu johdonmukaisesti hankintaprosessiin.

- Lastensuojelun maakunnallisen laitoshoidon hankinnassa kuultiin kyselyn avulla lapsia, heidän vanhempiaan sekä kokemusasiantuntijaa. Materiaaleista koostettiin Tampereen yliopistolla sijaishuollon laitoshoidossa olevien lasten ekosysteemi, joka yhdessä terapeutin orientaation kanssa muodosti viitekehyksen hankinnalle.
- Kehitysvammaisten asumispalvelujen viimeisimmissä kilpailutuksissa (Vuoreksen ja Kalkun asumisyksiköt) palvelunkäyttäjät ovat osallistuneet palvelukuvauksen laatimiseen ja läheiset ovat työpajoissa arvioineet palvelukuvauksia ja palveluntuottajille asetettavia kriteereitä.
- Vaikeavammaisten palveluasumisen kilpailutuksessa tehtiin käyttäjäkysely palvelutalojen asukkaille.
- Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen hankinnan valmistelussa on kuultu asiakasraatia ja tehty palvelunkäyttäjille kysely asumispalveluista ja niiden kehittämisestä.
- Lääkkeiden potilaskohtaisen lääkkeiden annosjakelun hankinnassa asiakastarpeita kartoitettiin tarjouskilpailun pohjaksi kyselytutkimuksella, joka oli suunnattu kotihoidon asiakkaille ja farmaseuteille.
- Ikäihmisten tehostetun palveluasumisen sekä ympärivuorokautisen lyhytaikaishoidon palvelujen hankintaprosessin aikana palveluntuottajille järjestettiin markkinavuoropuhelutilaisuus. Hankinnassa hyödynnettiin lisäksi asumispalveluyksiköihin keväällä 2018 tehdyn asiakastytytyväisyyskyselyn tuloksia.
- Vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelussa järjestettiin kesäkuussa tiedotus- ja keskustelutilaisuus heinäkuussa voimaan tulleen liikennepalvelulain vaikutuksista palveluun sekä kuultiin käyttäjien toiveita. Tilannetiedotusta kuljetuspalveluiden toimivuudesta on jatkettu syyskuussa vammaisneuvoston kanssa.
- Vastaanottopalvelujen palvelulinja esitteli asiakasraadeilta kerättyjä näkemyksiä palveluntarjoajille markkinavuoropuhelun yhteydessä ja niitä hyödynnettiin Hervannan ja keskustan alueiden terveysasemapalvelujen kilpailutuksen valmisteluprosessissa.
- Ikäihmisten palvelujen erikoislääkäripalvelujen kilpailutuksessa oli tarkoitus olla edustus Vanhusneuvostolta arvioimassa tarjouksia, mutta tämä ei toteutunut.

Toimenpide: Palvelunkäyttäjien osallistaminen johdonmukaisesti hankintaprosessiin ja palvelujen kehittämiseen 2/2

Toimenpiteen toteuma 12/2018

Asiakasraateja ja kokemusasiantuntijoita on hyödynnetty palveluja kehitettäessä johdonmukaisesti kaikilla palvelulinjoilla.

- Vastaanottopalveluissa on käynnistetty asiakasraatitoiminnan kehittämishanke, jonka tavoitteena on tehdä toiminnasta näkyvämpää ja tarjota asiakasraadeille suurempi mahdollisuus osallistua palvelujen kehittämiseen. Vastaanottopalvelujen asiakasraatitoiminnan käsikirjan luonnos valmistui toukokuun lopussa ja se lähetettiin terveydenhuollon ammattilaisten ja nykyisten asiakasraatien jäsenten arvioitavaksi. Käsikirja ja uusi toimintatapa otetaan käyttöön vuoden 2019 alussa.
- Aikuissosiaalityön palveluissa on koulutettu uusia kokemusasiantuntijoita ja Osallistavan sosiaaliturvan kokeilussa on nimetty kehittäjäasiakkaita. Asiakasraadin jäsenet ovat mm. antaneet kehitysehdotuksia Kelan päätöksiin. Kokeilussa etsitään ratkaisuja tulottomien henkilöiden osallisuuden ja työllistymisen paranemiseen ja toimeentulotukitarpeen vähenemiseen.
- Opiskeluterveydenhuollossa otettiin Tampere.fi-sivuilla käyttöön ideanappi, jonne asiakkaat voivat jättää kehittämisideoita koskien palvelun ja verkkosivujen kehittämistä.
- SoCaTel-EU-projektissa, v. 2017-2020, on toteutettu yhteiskehittämisen työpajoja Tampereen yliopiston kanssa keskustan alueella. Tavoitteena on parantaa kotihoidon asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia palveluihin.
- Kokemusasiantuntijoiden käyttöä nuorisopsykologian palveluissa on jatkettu uuden toiminnan suunnittelussa ja olemassa olevan toiminnan kehittämisessä mm. yksiköiden kehittämisiltapäivissä ja nuorten huumehoidon suunnittelussa.
- Mielenterveys- ja päihdepalveluissa asiakasraadin sekä kokemusasiantuntijoiden työtä on vahvistettu moniammatillisella sekä yli sektorirajojen menevillä toiminnoilla, kuten vertaiskahvila. Kokemusasiantuntijan toimen vakinaistamista on suunniteltu.
- Kehitysvammaisten avopalvelujen asiakkaita osallistetaan työ- ja päivätoiminnoissa suunnittelemaan erilaisten ryhmien sisältöjä.

Toimenpide: Digipalvelujen käyttöönotto työkaluna, joka monipuolistaa asiakkaan palveluvalikoimaa 1/4

Toimenpiteen toteuma 12/2018

Digipalvelujen käyttöönottoa on käynnistetty erilaisten kokeilujen, pilottien ja hankkeiden kautta. Palveluvalikoima on alkanut laajentumaan sähköisten palvelujen lisäyksen ja sisältöjen kehittämisen myötä, mutta varsinainen digimurros on yhä alkuvaiheessa.

- Säännöllisessä kotihoidossa kuvapuhelimella tehtävien etäkäyntien määrä on kevään kasvun jälkeen tasaantunut ja syksyn aikana on osalla kotihoidon alueista ollut haasteita saada uusia asiakkaita kuvapuhelinpalveluun. Asiakasohjaus ja kotihoito ovat tehneet tiivistä yhteistyötä palveluun soveltuvien asiakkaiden löytämiseksi ja palvelun markkinoinnissa. Uutena on aloitettu vuorovaikutteisten ryhmien ja päiväkeskuspäivien toteuttaminen kuvapuhelinten avulla (mm. muistijumpat, luennot ja konsertit). Sisältöjä on kehitetty yhteistyössä mm. kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa.
- Rauhaniemen sairaalasta kotiutuville potilaille on annettu käyttöön tablettitietokone, jolla he ovat yhteydessä osastolle kotiutumisen jälkeen. Kokeilu on tarkoitus laajentaa jatkossa kaikille Rauhaniemen sairaalaosastoille.
- Koti- ja etähoidon palveluissa käytettävien teknologiaratkaisujen integraatio -projektin (Kotidigi) hankintaprosessissa valittiin innovaatiokumppani toteuttamaan etäseurantateknologian yhdistävä kokonaisratkaisu. Päätöksestä valittiin markkinaoikeuteen, joten teknologiaratkaisun kehittäminen viivästyy käsittelyn aikana. Toimintamallien kehittämistä jatketaan kansallisen yhteistyöprojekti Co-created Health and Wellbeing (Co-HeWe) teknologiakokeiluissa.
- Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa on otettu pilottivaiheen jälkeen käyttöön digitaalisia palveluita. Etävastaanotto on käytössä aikuisten puheterapian äänihäiriöhoidossa ja pilottiluontoisesti opiskeluterveydenhuollossa. Chat-palvelu on käytössä neuvolassa, opiskeluterveydenhuollossa ja Perhepiste Nopeassa. Nuorisoneuvola otti loppuvuonna käyttöön sähköisen yhteydenottolomakkeen.
- Videoneuvottelu on kokeilussa Perhepiste Nopeassa.
- Lasta odottavien ja pienten lasten vanhempien hyvinvoinnin ja jaksamisen tueksi tarkoitettu Tunne taitosi vanhempana -verkko-ohjelma on laajennettu kaikkien neuvoloiden käyttöön. Myös muilla lapsiperheitoimijoilla on mahdollisuus ohjata palvelun käyttöön.
- Sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto sosiaalihuollon palveluissa -projektissa edettiin järjestelmän käyttöönottoon loppuvuoden aikana. Sähköinen ajanvaraus otettiin syksyllä käyttöön itäisen alueen lastensuojelussa ja vuoden lopussa perheoikeudellisissa palveluissa. Laajentaminen muille lastensuojelun alueille ei ole edennyt palveluissa olevan resurssivajeen vuoksi.

Toimenpide: Digipalvelujen käyttöönotto työkaluna, joka monipuolistaa asiakkaan palveluvalikoimaa 2/4

Toimenpiteen toteuma 12/2018

- Viranomaisille suunnattu sähköinen lastensuojeluilmoitus kiireettömiä ilmoituksia varten otettiin käyttöön tammikuussa.
- Nuorten arki haltuun -hankkeessa kehitetään osin digitaalisia keinoja työn, koulutuksen ja palvelujen ulkopuolella olevien nuorten tavoittamiseksi. Aikuissosiaalityössä hyödynnetään sosiaalista mediaa, mm. Facebookia ja blogia, jonka avulla jaetaan tietoa aikuissosiaalityön palveluista. Kaupungin internet-sivuilla otettiin käyttöön aikuissosiaalityön palvelujen Pyydä Apua -nappi, josta voi lähettää sähköisen yhteydenottopyynnön. Skypeä käyttöä lisättiin sisäisessä viestinnässä sekä yhteydenpidossa yhteistyötahojen, kuten Kelan kanssa.
- Vammaispalvelussa ja omaishoidossa otettiin käyttöön ODA-hankkeessa yhdessä käyttäjäasiakkaiden kanssa kehitetty palvelun kriteereiden täyttymisen oma-arviointiohjelma verkossa. Lisäksi ODAssa kehitetyt Omaolo-arviointilomakkeet ovat käytössä omaishoidontuessa vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelussa ja henkilökohtaisen avun palvelussa.
- Omaishoidon tuessa otettiin kesällä käyttöön sähköinen hakemusmahdollisuus.
- Omaishoidon tuen asiakkaita oli mukana Tampereen ammattikorkeakoulun Omaishoitajat digiaikaan -hankkeessa, jossa kerättiin kokemuksia kuvapuhelimen käytöstä ja sen kautta välitettyjen ohjelmien hyödyllisyydestä omaishoitajien jaksamisessa ja vertaistuen saamisessa.
- Vammaispalveluissa siirryttiin henkilökohtaisen avun työnantajamallin sijaismaksuissa SuoraTyö-järjestelmään, jonka avulla hallinnoidaan tunteja ja maksuja. Elokuussa aloitetussa muutaman hengen pilotissa asiakkaat syöttävät itse sähköiseen järjestelmään omat tuntinsa.
- Vammaispalveluissa otettiin käyttöön vuoden 2018 aikana sähköinen kirje, vastattava kirje sekä lisätietolomake Omapalvelun puolesta asioinnin ja sähköisten hakemusten ja päätösten lisäksi. Palvelusuunnitelma voidaan lähettää myös Omapalvelun kautta.
- Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksista noin neljännes tehtiin sähköisesti. Lähes puolella aikuisten sosiaalipalvelujen asiakkaista on käytössä sähköinen Omapalvelu, jonka kautta asiakas voi seurata hakemuksen käsittelyä, maksutapahtumia ja saada päätökset sähköisesti. Sähköisissä toimeentulotuen hakemuksissa otettiin käyttöön mahdollisuus lähettää hakemuksen liitteet sähköisinä. Kaupungin sähköinen palvelu on hyödynnettävissä myös asiakkaiden Kela-asioinnissa.

Toimenpide: Digipalvelujen käyttöönotto työkaluna, joka monipuolistaa asiakkaan palveluvalikoimaa 3/4

Toimenpiteen toteuma 12/2018

- Osana Smart Tampere Digiohjelmaa toteutettiin Kanta-tilannekuvakäyttöliittymän kokeilu, mobiilitulkkauskokeilu ja terveyspalvelujen neuvonnan chat-kokeilu Vastaanottopalvelujen palvelulinjalla.
 - Atostek Oy:n kehittämän Kanta-tilannekuvakäyttöliittymän oli tarkoitus mahdollistaa eri terveydenhuollon organisaatioiden tekemien kirjausten tarkastelu kansallisesta potilastietoarkistosta samalla kertaa. Asiakasvastaavahoitajien ja -lääkärien oli tarkoitus kokeilla ratkaisua toukokuusta lähtien ja sen vaikuttavuusmittausten suunnittelu aloitettiin. Käyttöliittymässä ilmeni kokeiluajana teknisiä ongelmia, mistä johtuen liittymää ei voitu testikäyttää onnistuneesti. Tästä johtuen kokeiluun osallistuneilta henkilöiltä ei myöskään saatu palautetta käyttöliittymän toimivuudesta. Kokeilu päätettiin lopettaa marraskuun lopussa.
 - Mobiilitulkkausratkaisun kokeilu aloitettiin elokuussa Hervannan ja Oma Lääkärisi Tesoman terveysasemilla. Älypuhelimeen asennettavan sovelluksen avulla terveysaseman henkilökunta voi ottaa yhteyden tulkkiin, joka tulkaa keskustelun välittömästi. Kokeilusta laadittiin yksiköille sähköinen kysely. Kyselystä saatujen vastausten perusteella henkilökunta koki mobiilitulkkausratkaisun hyödylliseksi työvälineeksi hoidon tarpeen arvioinnissa: palvelu auttoi ohjaamaan potilaita niin hoidollisesti kuin jatkohoitoon oikealle ammattilaiselle. Ratkaisun käyttöönottoa alettiin valmistella loppuvuodesta myös muilla terveysasemilla.
 - Terveyspalvelujen neuvonnan chat-kokeilussa yhteydenottoja tuli kuluvan vuoden aikana yhteensä yli 1950 kappaletta. Asiakaspalaute kokeilusta on ollut erittäin myönteistä. Erilaisia mittareita chatin vaikutuksesta puhelintyön tarpeeseen kehitettiin loppuvuoden aikana. Kokeilun pohjalta chat-palvelu päätettiin vakiinnuttaa jatkuvaksi palveluksi vuoden 2019 aikana.
- Linnainmaan ja Tipotien terveysasemilla sähköisen asioinnin osuus hoitajien ja lääkäreiden hoitokontakteista oli koko vuoden osalta yli 6,2 prosenttia.
- Suun terveydenhuollon chat-palvelussa aloitettiin yli 530 keskustelua, mikä tarkoitti lähes neljäsosan kasvua edeltävään vuoteen nähden. Chat-keskustelujen määrä lisääntyi merkittävästi loppuvuodesta, kun chatin avoinnapito siirtyi ruuhkautuneesta ajanvarauspalvelusta digi-suuhygienistille.
- Suun terveydenhuollon asiakkaille kertyi yli 25 300 sähköistä ajanvaraustapahtumaa. Tapahtumien määrä kasvoi yli neljänneksen suhteessa edeltävään vuoteen. Vastaanotto-toiminnassa sähköisiä ajanvarauksia kertyi 14 145 kappaletta, mikä tarkoittaa noin seitsemän prosentin kasvua vuoteen 2017 nähden.

Toimenpide: Digipalvelujen käyttöönotto työkaluna, joka monipuolistaa asiakkaan palveluvalikoimaa 4/4

Toimenpiteen toteuma 12/2018

- Suun terveydenhuollossa lasten ja nuorten hammaslääkärin tutkimuksen ja suuhygienistin terveystarkastuksen yhteydessä asiakkaille annetaan niin sanottu asiakaskortti. Kortti antaa tietoa käynnillä tehdyistä ja suun terveyteen liittyvistä havainnoista sekä kertoo seuraavan vastaanottokäynnin ajankohdan. Tämä tieto on yhtenäinen ammattihenkilön kirjaaman ja Kanta-arkistoon siirtyvän tiedon kanssa.
- ODA-hankkeessa Omaolon oirearvioiden (alaselkä, hengitystieinfektio, virtsatietulehdus) asiakastestiversio julkaistiin kesäkuun lopussa. Palvelua on testattu ja paikallisia ohjauksia suunniteltu. Terveysasemien ODA-vastuuhenkilöt koulutettiin elokuussa. Arviointi ja kehitystoimet ovat valtakunnallisesti viivästyneet, mistä johtuen uusia oirearvioita ei otettu vielä käyttöön vuoden 2018 aikana.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa lisätään systemaattisesti erilaisia sähköisiä viestintäväyliä, kuten Web-viestin käyttöä ammattilaisen ja potilaan väliseen yhteydenpitoon.

- Kotiin suunnatun tuen suorittamat, kotona suoritettavat katkaisuarviot, aloitettiin syksyllä 2018 tekemään videovälitteisesti Katkaisuhuitoyksikön lääkärin kanssa. Lisäksi on valmisteltu Chat-palvelua Ensio-ohjaukseen.
- Psykiatria- ja päihdekeskuksessa on valmisteltu A-klinikan tarjoaman, tammikuussa 2019 käynnistyvän verkkoterapian pilotointia.
- E-lomakkeen käyttöä on lisätty palveluissa koko ajan, esim. ryhmä- ja kouluttautumisilmoittautumiset kerätään sähköisesti. Myös kehittämistyössä pyritään aktiivisesti hyödyntämään e-lomakkeiden käyttöä.
- Minduu-nimistä sähköistä alustaa on lähdetty tarjoamaan palveluseteliterapiajakson saaneille potilaille palveluntarjoajan valitsemiseksi. Alustalla ei kuitenkaan ole vielä mukana tarpeeksi palveluntuottajia.
- Kiusaamisväkivallan pulmatilanteisiin tarjotaan ketterää sähköistä konsultaatiota Pyydä apua kiusaamiseen -napin yhteydenottoihin.
- Huoltamo tarjoaa tukea ja apua internetpohjaisten itsehoito-ohjelmien käyttöön ottamiseksi. Ammattilaisen tukemana vahvistetaan älylaitteiden ja tietokoneiden avulla mielenterveyttä sekä tehostetaan hoitoa aktivoimalla palvelujen käyttäjiä omahoitoon.
- Yläkouluille jalkautuvassa nuorisopsykiatrisessa työryhmässä on suunniteltu etäyhteyksien käyttöönottoa koulujen henkilökunnan kanssa.

Toimenpide: Lastensuojelun tarpeeseen vastaaminen systemisen toimintamallin avulla, jossa huomioidaan vanhempien tilanne ja selkeät riskit, kuten lapsiperheköyhyys, päihde- ja mielenterveyspalvelujen saatavuus jne. yhteistyössä terveydenhuollon ja muiden lasten ja aikuisten palvelujen kanssa

Toimenpiteen toteuma 12/2018

Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman (LAPE) mukaisesti lastensuojelupalveluja kehitetään kohti lastensuojelun systemistä toimintamallia. Henkilöstön koulutukset uuteen toimintamalliin on aloitettu lastensuojelusta ja laajennetaan myöhemmin muuhun organisaatioon. Mallia on kokeiltu yksittäisten asiakasryhmien kanssa ja kokemukset ovat olleet myönteisiä. Toimintamalliin siirtyminen on osoittautunut suurella kaupungissa ennakoitua haasteellisemmaksi ja tavoite etenee hitaammin kuin alun perin tavoiteltiin.

Avo- ja asumispalveluissa muita tavoitteen toteutumista tukevia kehittämistoimenpiteitä olivat:

- Lasten kriisityön mallintaminen on käynnistetty Avo- ja asumispalvelujen kaikkien palvelulinjojen yhteistyönä.
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut ovat tehostaneet yhteistyötä vastaanottotoiminnan kanssa tavoitteena turvata varsinkin nuorten hoitoon pääsy.
- Lapsiperheiden aikuissosiaalityön palveluilla tuettiin perheiden vanhempia taloudellisissa ja asumisen asioissa sekä niissä tilanteissa, joissa perheen vanhemmalla oli selkeä omantyöntekijän tarve. Lisäksi lapsiperheiden aikuissosiaalityöhön keskitettiin ennakollisten lastensuojeluilmoitusten vastaanottaminen silloin kun asiakkaalla ei ole entuudestaan nimettyä omatyöntekijää.
- Aikuissosiaalityön palveluissa elokuussa käynnistyneen Asta-hankkeen kohderyhmänä ovat toistuvasti vuokravelkaantuvat lapsiperheet. Tavoitteena on taloudellisen osaamisen lisääminen sekä asumisen turvaaminen yksilö- ja ryhmämuotoisilla toiminnoilla. Toimintamuotoina ovat myös pop up-tapahtumat ja jalkautuva työskentely.
- Toivosta turvaa -hanke, jota toteutetaan Mielenterveys- ja päihdepalveluissa yhdessä FinFamin kanssa, tarjoaa matalan kynnyksen tukea mielenterveysongelmista kärsivien, lapsiperhevaiheessa olevien aikuisten perheenjäsenille.

Toimenpide: Ennalta ehkäisevän työn vahvistaminen, matalan kynnyksen kohtaamis- ja neuvontapaikkojen, mm. lähitorit, lisääminen, ja keskitetyn neuvonnan ja asiakaspalvelun yhteisen palvelupisteen rakentaminen Frenckelliin 1/3

Toimenpiteen toteuma 12/2018

Ennalta ehkäisevää työtä on vahvistettu yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa mm. verkostoitumisen ja jalkautuvien palvelujen kautta. Kotitorin neuvonta- ja palveluohjaus sekä Laitetori ovat toimineet Frenckellin yhteispalvelupisteessä vuoden alusta lähtien.

- Hyvinvointikeskus- ja lähitoritoiminnassa on panostettu erityisesti verkostoitumiseen. Verkostomainen toiminta on alueiden muiden toimijoiden kanssa vahvistunut ja esimerkiksi alueiden viestintämarkkinointia on alettu tehdä yhdessä. Toimintaa lähitoreilla on syksyn aikana monipuolistettu ja sitä on tarjolla eri ikäryhmille.
- Hyvinvointiallianssina toteutettu Tesoman hyvinvointikeskus avattiin 9.4. Hyvinvointikeskuksessa vastaanottopalvelut vastaa terveysasematoiminnasta ja suun terveydenhuollon palveluista. Mehiläinen Oy tuottaa terveysasemapalvelut ja suun terveydenhuollon aikuispalvelut, kun taas lasten ja nuorten suun terveydenhuollon palvelut tuotetaan omana toimintana. Tesoman äitiys- ja lastenneuvola (ml. neuvolapsykologi ja lapsiperheiden kotipalvelu) toimii hyvinvointikeskuksessa kaupungin omana toimintana.
- Lape-hankkeen mukaista perhekeskustoimintamallia kehitetään osana kaupungin hyvinvointikeskus- ja lähitorimallia. Perhekeskustoimintamallia pilotoitiin Hervanta-Vuores -alueella. Alueella kehitettiin kohtaamisaikatoimintaa, eropalveluita, vanhemmuuden ja parisuhteen tukea, vapaa-ajantoimintaa ja monialaista Keinu-toimintaa perheiden tueksi yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Kehittämistyötä tehtiin alueen tarpeet ja ominaispiirteet huomioon ottaen.
- Perhekeskuksen toimintaan liittyen otetaan käyttöön Lapset puheeksi -menetelmä, johon liittyen henkilöstöä koulutettiin. Käyttöönotto kaupungissa aloitettiin Hervanta-Vuores -pilottialueelta.
- Lapsiperheiden sosiaalipalveluista ja neuvolasta jalkauduttiin Me-taloon.
- Mielenterveys- ja päihdepalveluissa vahvistettiin yläkouluille jalkautuvan psykiatrisen työryhmän resursseja lisäämällä psykiatrisia sairaanhoitajia ja päihdetyön ammattilaisen lisäyksellä.

Toimenpide: Ennalta ehkäisevän työn vahvistaminen, matalan kynnyksen kohtaamis- ja neuvontapaikkojen, mm. lähitorit, lisääminen, ja keskitetyn neuvonnan ja asiakaspalvelun yhteisen palvelupisteen rakentaminen Frenckelliin 2/3

Toimenpiteen toteuma 12/2018

- Mielenterveys- ja päihdepalvelut ovat järjestäneet avoimia tilaisuuksia eri elämäntilanteiden hallinnan tueksi teemoina muun muassa nuorten ahdistus, päihteet, mielenterveys ja kiusaaminen. Tilaisuuksia on järjestetty Artteli -kumppanuusyhdistyksen sekä Tesoman hyvinvointikeskuksen tiloissa, jossa järjestettiin myös yhteiskehittämisen ilta tesomalaisten kanssa teemalla ”alueellisen mielenterveys- ja päihdepalveluiden tarpeen arviointi sekä yhdessä kehittäminen asukkaiden kanssa”.
- Sarviksen sosiaalipalvelujen neuvonnassa tarjotaan neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluista, tehdään tarvittaessa palvelutarpeen arvioita ja ohjataan asiakkaita heidän tarvitsemiinsa palveluihin.
- Asumisneuvonnan laajentaminen ja kehittäminen -hankkeessa on aloittanut asumisneuvonnan sosiaalityöntekijä (sosiaalipalvelujen neuvonta), joka palvelee kuntalaista vuokranantajasta riippumatta asumisen asioissa. Keskeisenä tavoitteena on tarjota asiakkaille matalan kynnyksen palvelua sekä ehkäistä syrjäytymistä ja raskaita asiakasprosesseja. Asumisneuvojat ovat osallistuneet eri tapahtumiin, muun muassa asunnottomien yön tilaisuuksiin.
- Osana valinnanvapauskokeilua aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja on ollut tavattavissa päivän viikossa Linnainmaan terveysasemalla. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat ovat säännöllisesti tavattavissa esimerkiksi Ohjaamossa, Arttelissa, Huoltsulla, Tesoman hyvinvointikeskuksessa ja Teko -hankkeen Kototorilla Hervannassa.
- Vammaispalvelujen organisaatiomuutoksen myötä perustettiin palvelutarpeen arvioinnin ja neuvonnan tiimi, johon uudet asiakkaat voivat ottaa suoraan yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla sekä varata ajan sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle.
- Ikäihmisten palveluissa on osallistuttu aktiivisesti STM:n kärkihankkeen, Yhteinen keittiö, toimintaan. Sen yhteisöllinen, tasavertaisia palveluja ja kohtaamispaikkoja tarjoava iltapäivisin ja iltaisin tarjoama toiminta on saanut useita satoja ikäihmisiä kuukausittain osallistumaan ryhmiin.
- Erityisesti mielenterveys- ja päihdeongelmallisille kotona asuville ikäihmisille kohdennettu Sumppi-ryhmätoiminta on vakiintunut vuoden aikana.
- Päiväkeskustoiminnassa on kehitetty toiminnan sisältöä ja kuljetuspalveluiden toimivuutta sekä yhteistyötä asiakasohjauksen, kotihoidon ja asiakkaan läheisten kanssa. Toiminnan kokonaisuutta on tarkoitettu hallita jatkossa keskitetysti (jonot, kapasiteetti, kuljetukset, äkilliset muutokset, jne.), jolloin sen ennaltaehkäisevä vaikuttavuus kasvaa toiminnan tehostumisen myötä.

Toimenpide: Ennalta ehkäisevän työn vahvistaminen, matalan kynnyksen kohtaamis- ja neuvontapaikkojen, mm. lähitorit, lisääminen, ja keskitetyn neuvonnan ja asiakaspalvelun yhteisen palvelupisteen rakentaminen Frenckelliin 3/3

Toimenpiteen toteuma 12/2018

- Vastaanottopalvelut on jatkanut terveydenhoitajien toteuttaman ryhmätoiminnan järjestämistä yhteistyössä järjestöjen kanssa erilaisten sairauksien ennaltaehkäisemiseksi ja terveyden edistämiseksi. Terveyskioskitoimintaa on toteutettu verkostoyhteistyönä Tesoman hyvinvointikeskuksessa.
- Vastaanottopalvelut on ollut mukana ITE-pop up-tapahtumissa ja itsehoidon neuvonnassa hyvinvointikeskuksissa ja lähitoreilla sekä seurakunnan tilaisuuksissa. Omaolo-palveluja on esitelty kuntalaisille Lielahtikeskuksessa ja Tipotiellä sekä osallistuttu työttömille suunnattuihin ITE-pop up-päiviin. Hervannassa järjestettiin lokakuussa kaksi tupakan vieroitustempausta ITE-pisteellä sekä diabetesriskitempaus maailman diabetespäivänä marraskuussa. Lisäksi toteutettiin teemapäivä keuhkohtaumataudista terveysaseman tiloissa yhteistyössä Keinupuiston työntekijöiden kanssa. Hervannan terveysaseman sairaanhoitaja on jalkautunut opastamaan joka perjantai maahanmuuttajataustaisia asiakkaita terveyspalvelujen käytössä.

Toimenpide: Tiedolla johtamisen vahvistaminen etenkin asiakastiedon tehokkaamman keräämisen, analysoinnin ja hyödyntämisen kautta 1/2

Toimenpiteen toteuma 12/2018

Tiedolla johtamista on vahvistettu systemaattisesti palveluryhmän yhteistyössä sekä palvelulinjojen omien kehittämistoimenpiteiden kautta. Asiakastiedon tehokkaamman keräämisen, analysoinnin ja hyödyntämisen eteen on käynnistetty toimenpiteitä myös yhteistyössä konsernihallinnon kanssa.

- Avo- ja asumispalveluissa kehitettiin palvelulinjojen ja hallinnon yhteistyönä tiedolla johtamisen työkalu. Työkalu sisältää palvelulinjakohtaista talous,- henkilöstö,- ja toimintatietoa. Työkalun tiedot raportoidaan kolmesti vuodessa.
- Rauhaniemen sairaalan osastoille tulleiden, osastoilla olevien ja kotiutuneiden hoitoketjua on seurattu viikoittain vuoden 2018 aikana. Samoin viikoittain on seurattu Tammenlelväkeskuksen kuntoutuspaikkatilannetta. Raportoidun tiedon perusteella on pystytty korjaamaan muutamia hoitoketjun virhetoimintoja (esim. Tammenlelvästä ei pystynyt aiemmin hakemaan ympärivuorokautista paikkaa, vaan potilaat siirrettiin jatkohoitoon Rauhaniemen sairaalaan hakuprosessin käynnistämiseksi).
- Aikuissosiaalityön palveluissa on tuotettu tietoa omatyöntekijäpalvelujen asiakkaista asiakasprofiloinnin avulla ja tunnistettu erilaisia asiakasprosesseja segmentoinnin avulla. Aikuissosiaalityön asiakkaiden palveluiden tarpeista on kerätty tietoa myös osana Osallistavan sosiaaliturvan kokeilua, Nuorten arki haltuun -hanketta sekä sote-typa yhdyspintatiimin työskentelyä. Saadun tiedon perusteella on pystytty kehittämään keinoja asiakkaiden tavoittamiseen, palveluihin sitouttamiseen ja poluttamiseen sekä tunnistettu monipalvelukäyttäjäasiakkaita ja verkostotyön tarvetta.
- Vastaanottokeskuksessa on tehty asiakastytytyväisyyskysely, jonka tulosten perusteella lähdetään toteuttamaan arjessa mm. asiakkaiden turvallisuuden tunteen lisäämiseen tähtääviä toimenpiteitä.
- Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa tehtiin NHG:n tukemana kaksi selvitystyötä. Toinen tähtäsi palvelujen rakenneuudistuksen vauhdittamiseen ja toinen kiireellisten sijoitusten prosessien sujuvoittamiseen.
- Suun terveydenhuollossa on osallistuttu NHG:n benchmarking-hankkeeseen asiakastiedon hyödyntämisessä. Hankkeessa rakennetaan sähköistä ratkaisua toiminta-, laatu- ja vaikuttavuustietojen seuraamiseksi ja vertailemiseksi.

Toimenpide: Tiedolla johtamisen vahvistaminen etenkin asiakastiedon tehokkaamman keräämisen, analysoinnin ja hyödyntämisen kautta 2/2

Toimenpiteen toteuma 12/2018

- Vastaanottotoiminnan toiminta- ja taloustietojen seurantaan varten on alettu rakentaa tiedolla johtamista tukevaa automatisoitua ratkaisua yhteistyössä Tesoman allianssin kanssa. Automatisoidun raportin ensimmäinen versio on tarkoitus saattaa terveysasemien vastaavien lääkäreiden ja osastonhoitajien käyttöön vuoden 2019 alkupuolella.
- Valinnanvapauskokeilun suun terveydenhuollon laajennuksen yhteydessä otettiin käyttöön palvelujen käyttöön ja asiakaskokemukseen perustuva tekstiviestipohjainen asiakaspalauteratkaisu kesäkuun puolivälissä. Kokeilua koskevia kyselyjä lähetettiin kesä-joulukuun aikana kaikkiaan yli 3600 kappaletta ja vastauksia kerättiin lähes 1500 kappaletta. Vastausten NPS-keskiarvo oli 65,8. Asiakaspalauteratkaisu on todettu toimivaksi ja se on tarjonnut uudenlaista arvokasta asiakastyytyväisyys- ja kokemustietoa.
- Asiakasohjauksessa syksyllä käyttöön otetun ikäihmisten pitkäaikaispaikkojen hallintajärjestelmän laajentamista muihin palveluihin on valmisteltu. Järjestelmässä näkyvät kaikki asumisen paikat ja niiden tiedot. Järjestelmää käyttävät kaikki asumisen palveluntuottajat sekä omat että ostetut, sairaaloiden sosiaalityöntekijät ja asiakasohjaajat.
- Tiedolla johtamisen kehittämistä on edistetty kouluttamalla lähiesimiehiä tilastointiraportoinnin käyttöön kehitysvammaisten avopalveluissa.

Toimenpide: Toimijoiden systemaattinen, aktiivinen yhteistyö kunnan ja maakunnan yhdyspintojen vahvistamiseksi 1/2

Toimenpiteen toteuma 12/2018

Palvelulinjat ovat osallistuneet aktiivisesti avo- ja asumispalvelujen sote-sparraustapahtumiin sekä hyvinvoinnin palvelualueen yhteisiin yhdyspinta-työpajoihin. Palveluryhmässä on toteutettu ja johdettu maakunnallisia yhteistyöhankkeita useisiin eri palveluihin liittyen. Palveluryhmästä on ollut kattava edustus maakunnan palveluja valmistelevissa työryhmissä ja projektien ohjauksessa.

- Yhdessä Ikäneuvo-hankkeen ja Tampereen kaupungin eri toimijoiden kanssa on kehitetty ikäihmisten eheitä asiakaspolkuja mm. tarkentaen prosesseja (esim. kotiutukset, RAI-arviointi, asiakkaan äkillinen toimintakyvyn lasku). Ikäneuvossa kehitettyä CGA:ta eli moniammatillista geriatria arviointityötapaa otetaan käyttöön Tampereella ja Orivedellä uuden kotihoidon lääkäripalveluiden aloittamisen yhteydessä 1.9 alkaen.
- Pirkanmaan muiden kuntien ja Ikäneuvo-hankkeen kanssa on kehitetty koko Pirkanmaata koskevaa yhteistä lähitori- ja asiakasohjausmallia. Tätä toimintamallia on viety myös maakuntavalmisteluun osana asiakasohjausta valmistelevaa työryhmää sekä Ikäihmiset-alatyöryhmää. Ikäneuvossa tehtyjä selvityksiä ja kokeiltuja toimintamalleja on hyödynnetty ikäihmisten asiakasohjauksen järjestämisen suunnittelussa maakunnassa vuonna 2021. Kunnat ovat sopineet juurruttavansa asiakasohjauksen ja lähitorit jatkuvaksi toiminnaksi, jatkavansa vertaiskehittämistä, kilpailuttavansa kuntien yhteisen ikäihmisten puhelinneuvonnan ja laativan käsikirjan mallin etenemisestä maakuntaan.
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja osallistui aktiivisesti Lape-hankkeen kautta kunnan ja maakunnan toimijoiden yhdyspintojen vahvistamiseen tähtäävään työhön sekä alueelliseen sote-valmistelutyöhön eri työryhmissä. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman valmistelutyö tuki osaltaan tavoitetta.
- Päiväperhon erityisosaamista päihdeperheiden hoidosta ja kuntouttamisesta tarjottiin Pirkanmaan muiden kuntien käyttöön aiempaa enemmän. Palvelun laajentaminen maakunnalliseksi on osa Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamaa Päihkeitä käyttävät äidit -projektia. Projektin toteuttamiseksi Päiväperhoon rekrytoitiin kymmenen henkilön liikkuva moniammatillinen tiimi ja jo toiminnassa ollutta perhekuntoutustoimintaa laajennettiin. Projektitoimintaa pilotoitiin vuoden 2018 aikana neljässä Pirkanmaalaisessa kunnassa (Ikaalinen, Kangasala, Lempäälä ja Nokia) osana SOTE-valmisteluun liittyvää Pirkanmaan lapsi- ja perhepalveluiden kehittämishanketta. Pilotista saadut tulokset olivat rohkaisevia ja osoittivat kyseisen palvelun tarpeen Pirkanmaalla selvästi.

Toimenpide: Toimijoiden systemaattinen, aktiivinen yhteistyö kunnan ja maakunnan yhdyspintojen vahvistamiseksi 2/2

Toimenpiteen toteuma 12/2018

- Maakunnallisen apuvälineyksikön perustamista ja hoitotarvikkeiden yhteisiä jakelukriteerejä on valmisteltu. Apuvälineiden maakunnallisesti yhtenäisen hallintaohjelma Effectorin käyttöä on vakiinnutettu. Vuoden loppupuolella järjestettiin valmistelevia työpajoja, jotta vuoden 2019 tammikuussa apuvälineet voitaisiin siirtää kaupunkien ja kuntien yhteiseen omistukseen. Alueellisen apuvälinetoiminnan ansiosta kierrätettäviä apuvälineitä voidaan jatkossa liikuttaa ja lainata yli kuntarajojen.
- Vastaanottopalvelut on osallistunut tiiviisti sote-keskus-projektiryhmän toimintaan ja sen alaisiin työpajoihin. Sekä projektiryhmän että muun maakuntayhteistyön ja -valmistelun piirissä palvelulinja on kehittänyt terveysasematoimintaa, maakunnallista hoitotarvikepalvelua sekä ICMT-palveluja, kuten Alue-Pegasosta sekä suun terveydenhuollon radiologisten tutkimusten arkistointia osana valinnanvapauskokeilua. Lisäksi palvelulinja on koonnut yhteen lasten ja nuorten suun terveydenhuollon toimintatapoja yhteiseksi toimintatavaksi maakunnalle, valmistellut valinnanvapauslainsäädännön mukaisen suun terveydenhuollon yksikön rakentamista sekä pohtinut terveysasemien valinnanvapauden järjestämistä.
- Psykososiaalisen tuen palveluissa jatketaan aktiivista yhteistyötä maakunnan kanssa mm. erityisryhmien asumisen suunnittelussa.
- Asiakasohjauksessa ja vammaispalveluissa osallistutaan ikäihmisten ja vammaispalvelujen maakuntatyöhön sekä valmistaudutaan yhteistyössä uuden vammaislain tuomiin muutoksiin.
- Vammaispalvelut on sote-maakuntatyössä osallistunut maakunnallisen henkilökohtaisen avun keskuksen ja liikkumisen tuen palvelujen kehittämissuunnitteluun.
- Kehitysvammaisten avopalveluissa jatketaan yhteistyötä lähikuntien sekä eri säätiöiden ja järjestöjen kanssa. Teemoina ovat itsemääräämiskykyyn liittyvät yhteiset linjaukset sekä yhteistyön lisääminen asiakkaiden palvelun näkökulmasta - henkilö voi olla asiakkaana useassa paikassa. Asiakkaan monipalvelupolkuja on mietitty ja yhteistyötä perusterveydenhuollon kanssa on pyritty lisäämään.
- Aikuissosiaalityön palveluissa on osallistuttu sosiaalialan TKI&O-toiminnan esiselvitystyöskentelyyn sekä sotemaku-työskentelyssä monialaisen palvelukokoinaisuuden suunnitteluun, aikuissosiaalityön palvelujen sekä maahanmuuttajapalvelujen suunnitteluun.

Toimenpide: Valinnanvapauden mallien kehittäminen yhdessä maakunnan muiden kuntien kanssa

Toimenpiteen toteuma 12/2018

Tampereen valinnanvapauskokeilu on osa STM:n palvelusetelikokeilua, joka tuottaa tietoa sote-uudistuksen valinnanvapautta koskevaan valmisteluun. Kokeilu sisältää kolme osaa: terveysasemapalveluiden alueellinen kokeilu Tampereella 2017–2018 sekä suun terveydenhuollon ja henkilökohtaisen budjetin kokeilut vuonna 2018 yhteistyössä lähikuntien kanssa. Kokeilussa on mukana yhteensä 13 Pirkanmaan kuntaa Tampereen toimiessa hankkeen isäntäkuntana. Muut maakunnan kunnat osallistuvat kokeilun seurantaan Pirkanmaan sote-maakuntavalmistelun kautta. Kokeiluun sisältyy myös kansallinen arviointi, jossa kerätään tietoa valinnanvapausmallista asiakkaiden, tuottajien ja järjestäjän näkökulmasta.

- Suun terveydenhuollon kokeilu käynnistyi 31.5. Palveluntuottajia saatiin kokeiluun mukaan kaikkiaan 12 kappaletta, mikä vaati useita markkinavuoropuheluita. Paikkoja avattiin 5000 kappaletta ja ne menivät etenkin Tampereen ja Oriveden osalta lähes saman tien kertoen patoutuneesta hoidon tarpeesta. Valinnan tärkeimpiä syitä olivat hoitopaikan sijainti ja hoidon saatavuus. Kustannukset asiakasta kohden olivat ka 243 euroa, mikäli asiakasmaksut otetaan huomioon. Asiakaspalautteen NPS oli 67, kokonaisvastausaste 42%. Lempäälä jättäytyi pois kokeilusta vuoden 2018 lopussa.
- Terveysasemapalvelukokeilu on edennyt hankesuunnitelman mukaisesti. Mukana on neljä yksityistä palveluntuottajaa. Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja on ollut tavattavissa päivän viikossa Linnainmaan terveysasemalla osana valinnanvapauskokeilua.
- Henkilökohtaisen budjetin kokeilu päättyi suunnitellusti vuoden 2018 lopussa. Lisäksi omaishoidossa ja vammaispalvelussa on kokeiltu henkilökohtaista budjettia omaishoidon tuen lakisääteisten vapaiden ja vammaispalveluiden päivätoiminnan korvaavien palveluiden järjestämistä Metropolian vetämässä EU-hankkeessa Avain Kansalaisuuteen.
- Kokeilun loppuraportti vuosilta 2017–2018 toimitettiin STM:lle 14.12.2018. Kokeilu jatkuu vuonna 2019 STM:n erillisrahoituksella. Sääntökirjat vuodella 2019 hyväksyttiin sosiaali- ja terveyslautakunnassa 19.12.2018.

Toimenpide: Palvelurakennemuutosten jatkaminen 1/3

Toimenpiteen toteuma 12/2018

Palvelurakennemuutoksia jatkettiin kaikilla palvelulinjoilla. Palvelujen painopistettä siirrettiin ennaltaehkäiseviin ja kotiin vietäviin palveluihin. Samalla ennakoitiin kasvavaa palvelutarvetta ja turvattiin muun muassa palveluasumisen mahdollisuus.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

- Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen rakenneuudistuksen edistämiseksi tehtiin alkuvuonna selvitystyö, jonka tavoitteena oli taittaa sijaishuollon ostopalvelujen kasvu ja siirtää resursseja varhaisen tuen palveluihin. Jotta asiakkaiden palvelutarpeisiin voitaisiin vastata jo aiemmassa vaiheessa, perhepalveluihin lisättiin resursseja vuodelle 2019. Lisäksi ostopalveluihin varattuja määrärahoja siirrettiin varhaisen vaiheen palveluihin. Kiireellisten sijoitusten vähentämiseksi kehitetään uutta kotiin annettavaa palvelua.
- Kissanmaan perhetukikeskukseen avattiin uusi osasto ostopalvelujen vähentämiseksi ja sijoitusprosessien sujuvoittamiseksi.
- Lape-hankkeen kehittämistyön tuotoksista tehtiin siltaamis- ja juurruttamissuunnitelma.
- Villälän neuvola suljettiin ja Haukiluoman neuvola siirtyi Lielahdesta Tesoman hyvinvointikeskukseen.

Vastaanottopalvelut

- Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon työnjakoa muutettiin.
- Tampereen kaupungin tuottamien lasten ja Mehiläisen tuottamien aikuisten suun terveydenhuollon palvelujen toiminta alkoi Tesoman hyvinvointikeskuksessa huhtikuussa.
- Omapihlaja Hervannan ja Omapihlaja Kehräsaaren terveysasemat sulkeutuivat 10.7. terveysasemapalvelujen kilpailutuksen seurauksena. Kilpailutuksen voittaneen Mehiläisen Oma Lääkärisi Hervanta ja Oma Lääkärisi keskusta -terveysasemat avattiin 1.8.
- Olkahisen, Atalan ja Takahuudin hammashoitolat suljettiin. Asiakkaat ohjattiin Linnainmaan hammashoitolaan.
- Rantaperkiön hammashoitola, Myllyvuoren hammashoitola ja Tullinkulman hammashoitola suljettiin. Palvelut siirtyivät Tammelaan ja Suupolille.
- Suupoli muutti Coxasta Finnmedin tiloihin.
- Uniapneayksikkö siirtyi Tipotielle.
- Ikäihmisten kotihoidon määrän kasvu on lisännyt vastaanottopalvelujen palvelulinjan roolia muun muassa hoitotarvikkeiden tarjoajana.

Toimenpide: Palvelurakennemuutosten jatkaminen 2/3

Toimenpiteen toteuma 12/2018

Psykososiaalisen tuen palvelut

- Aikuissosiaalityössä maahanmuuttajien palveluissa aloitettiin Kotosa-toiminto kohteena kotivanhemmat, kuntoutujat ja ikäihmiset.
- Aikuissosiaalityössä tehtiin yhteistyötä kotoutumisen edistämiseksi mm. liikunta- ja kulttuuripalvelujen sekä kolmannen sektorin kanssa erilaisissa hankkeissa ja verkostoissa.
- Yli 18-vuotiaille syömishäiriöisille perustettu uusi intensiivistä poliklinistä ja päiväosastohoitoa tarjoava syömishäiriöyksikkö kokosi hoidon yhteen paikkaan Hatanpään puistosairaalaan.
- Kehitysvammaisten avopalveluihin lisättiin tuettua asumista omana toimintana ja ostopalveluna.
- Päiväsairaala 2:n toimintaa kehitettiin erityistä hoitoa vaativien potilaiden hoidon tehostamiseksi ja nimi muutettiin Persoonallisuushäiriöyksiköksi.
- Psykogeriatrian alueella toimintaa tehostettiin toteuttamalla osastofuusio, jossa jäljelle jäi kaksi osastoa joiden sairaansijamäärää samalla lisättiin.
- Käynnistettiin SOTE-TYPA-tiimin toiminta yhdessä psykososiaalisen tuen palvelujen ja kaupungin työllisyyspalveluiden kanssa moniongelmaisten pitkäaikaistyöttömien tukemiseksi. Tiimi tekee yhteistyötä Kelan kanssa.
- Yläkouluille jalkautuvan psykiatrisen työryhmän resursseja vahvistettiin psykiatrisilla sairaanhoitajilla ja päihdetyön ammattilaisilla.
- 16 – 25 -vuotiaiden nuorten huumehoidon suunnittelu käynnistettiin.
- Yhteistyö MTPP:n ja Taysin Psykiatrian toimialueen välillä vilkastui, keskustelut toimintojen yhdistämisestä käynnistivät selvitystyön.
- Keskustelua palveluiden järjestämisestä ja toiminnan seurannasta käydään TAYS:n, MTPP:n ja maakuntien edustajien muodostamassa ”Psyko-terapeuttiset ja psykososiaaliset menetelmät” -suunnittelutyöryhmässä.
- Tampereella Piikahaka ja Orivedellä Niemen Linna aloittivat toimintansa kehitysvammaisten tehostetun asumisen yksikköinä.
- Talous- ja velkaneuvonta siirtyi Pirkanmaan oikeusapu- ja talousneuvontatoimiston alaisuuteen.
- Satakielen jälkihuollon asiakkaiden määrän kasvaessa lisättiin sisäisin järjestelyin henkilöstöresursseja vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.

Toimenpide: Palvelurakennemuutosten jatkaminen 3/3

Toimenpiteen toteuma 12/2018

Ikäihmisten palvelut

- Rauhaniemen sairaalassa sujuvoitettiin kotiutumista ja jatkohoitoa jonottavien hoitoketjuja.
- Gerontologinen sosiaalityö yhdistettiin aikuissosiaalityöhön. Toimintoja yhtenäistettiin ja painopistettä suunnattiin kotona asuviin ikäihmisiin.
- Toukolassa aloittivat toimintansa kaupungin omat tehostetun palveluasumisen yksiköt. Koukkuniemen alueella aloittivat ostopalveluyksiköt Tammistokoti ja Kontu. Vanhainkodin puolella aloitti vaativan hoidon yksikkö. Tehostettua palveluasumista lisättiin Hoivakoti Vihtorissa ja Johannes -hoivakodissa.

Asiakasohjaus

- Uusi asumisen asiakasohjausyksikkö vastaa ikäihmisten, perhehoidon asiakkaiden ja mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen sekä päihdelaitoskuntoutuksen asiakasohjauksesta.
- Kehitysvammaisten ja ikäihmisten perhehoitoyksikön toimintaa uudistettiin, jolloin nimi muuttui Pirkanmaan perhehoidon yksiköksi. Yksikkö tarjoaa perhehoitoa yhtenä asumispalvelun vaihtoehtona laajemmalle asiakasryhmälle.

Palvelu- ja vuosisuunnitelmaraportti

Keskeiset toimintaa kuvaavat mittarit



TAMPEREEN KAUPUNKI



Mittari	Vuosi 2017	Vuosi 2018
Toimintaan, toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen osallistuneiden asiakkaiden, kuntalaisten ja omaisten lukumäärä psykososiaalisen tuen palveluissa	-	Kokemusasiantuntijat ja asiakasraadit olivat mukana toimintoja kehitettäessä.. Lukumääriä ei ole seurattu systemaattisesti. Kehitysvammahuollossa etenkin omaiset olivat vahvasti osallisina. Psykososiaalisen tuen linjalla lähtökohtana kaikessa oli se, että kuntalaiset, asiakkaat ja omaiset ovat mukana toimintoja kehitettäessä. Psykososiaalisen tuen linjan johtoryhmässä on jäsenenä kokemusasiantuntija ja edustaja asiakasraadista.
Omaishoidon tuen asiakkaiden määrä	Tampere yht. 1504 asiakasta, Orivesi yht. 105 asiakasta	Tampere yht. 1521 asiakasta, Orivesi yht. 111 asiakasta
Äitiys- ja lastenneuvolan käyntimäärä	Tampere ja Orivesi 101 530 käyntiä	Tampere ja Orivesi 101 400 käyntiä
Lapsiperheiden kotipalvelun käyttö: vastaanotetut palvelupyynnöt ja toteutuneet palvelupyynnöt, myönnetyt palvelusetelit ja toteutuneet palvelusetelit	Palvelupyynnöt 6331, joista toteutunut 5451 Seteli: myönnetty 6319, toteutuneet 6319	Palvelupyynnöt 5887, joista toteutunut 5100 Seteli: myönnetty 3290, toteutuneet 3290
Alle 6-vuotiaiden suun terveydenhuollon sähköisten ajanvarausten osuus suuhygienistien ja hammashoitajien toimenpiteistä (%)*	55 %	67 %
Sähköisen asioinnin osuus yhteystavoista Linnainmaan ja Tipotien pilottiterveysasemilla (%)	2,8 %	6,2 %
Suun terveydenhuollon hoitotakuun toteutuminen (jonotusajan keskiarvo vuorokausissa)	-	238**
Terveyspalvelujen neuvonta, yhteydensaanti (prosenttiosuus ja jonotusajan keskiarvo)	-	Yhteydensaanti 61,2 %, jonotusajan keskiarvo 3 min 46 s***
Kotihoidon peittävyys 75 vuotta täyttäneillä	12 %	12 %
Yli 6 kk odotusaika ikäihmisten pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoitoon ja palveluasumiseen	Pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoitoon (vanhainkoti ja tehostettu palveluasuminen) jonotti 8 henkilöä, palveluasumiseen 3 henkilöä	Pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoitoon (vanhainkoti ja tehostettu palveluasuminen) jonotti 3 henkilöä, palveluasumiseen 3 henkilöä

* Mittaria muokattu vastaamaan saatavilla olevia tilastoja.

** Laskelmassa on käytetty vuodelta 2018 yhteensä 26 viikkoa, joilta kyseinen jonotusaikatieto on saatavilla.

*** Operaattorivaihdoksen vuoksi tiedot kattavat vain elo-joulukuun 2018.