

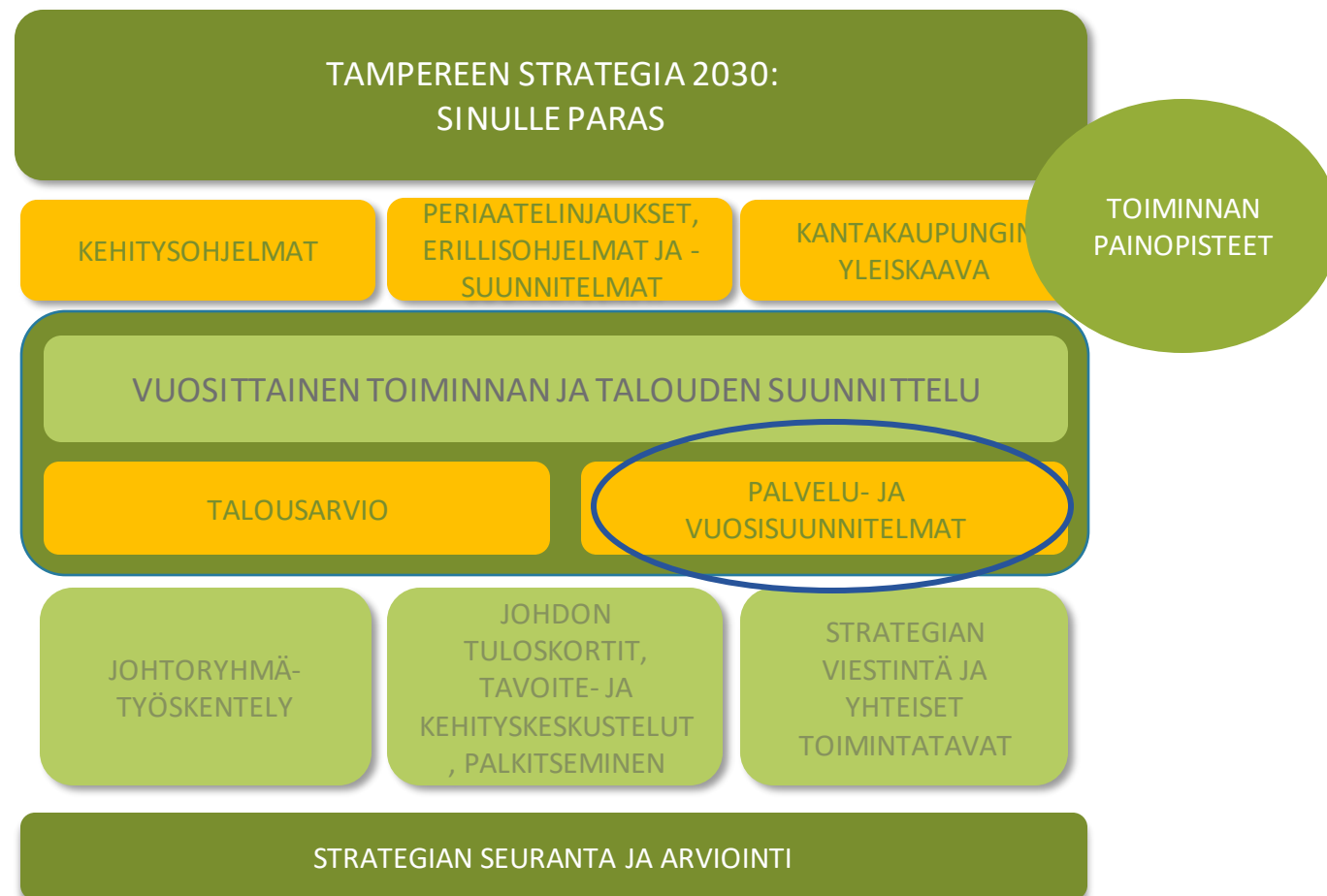


Sosiaali- ja terveyslautakunnan palvelu- ja vuosisuunnitelmaraportti

Tammi-joulukuu 2021

Palvelu- ja vuosisuunnitelma

- Lautakunnan palvelu- ja vuosisuunnitelma on osa kaupungin strategista johtamisjärjestelmää, jolla tuetaan toiminnan strategian mukaista suunnittelua, kehittämistä ja johtamista.
- Palvelu- ja vuosisuunnitelma valmistellaan osana vuosittaista toiminnan ja talouden suunnittelua. Se tarkentaa ja toimeenpanee strategiaa, strategiaa täydentäviä ohjelmia ja suunnitelmia sekä vuosittaista talousarviota.
- **Palvelu- ja vuosisuunnitelmaraportti sisältää:**
 - Strategiaa toteuttavat toimenpidekokonaisuudet
 - Asiakaspalautteen (NPS)
 - Riskienhallinnan tilanteen
 - Hankinnan periaatteet
 - Tuloksellisuuspilottit
 - Talouden



Palvelu- ja vuosisuunnitelman raportointi

Toimenpidekokonaisuudet



Toimenpidekokonaisuuksien raportointi

- Toimenpidekokonaisuuksista raportoidaan siten, että kunkin toimenpiteen toteutuminen todetaan liikennevalovärein:

Toimenpide toteutui



Toimenpide toteutui osittain



Toimenpide ei toteutunut

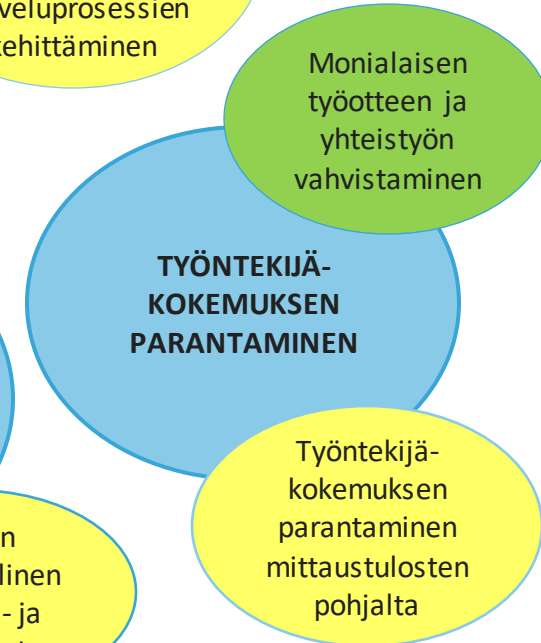
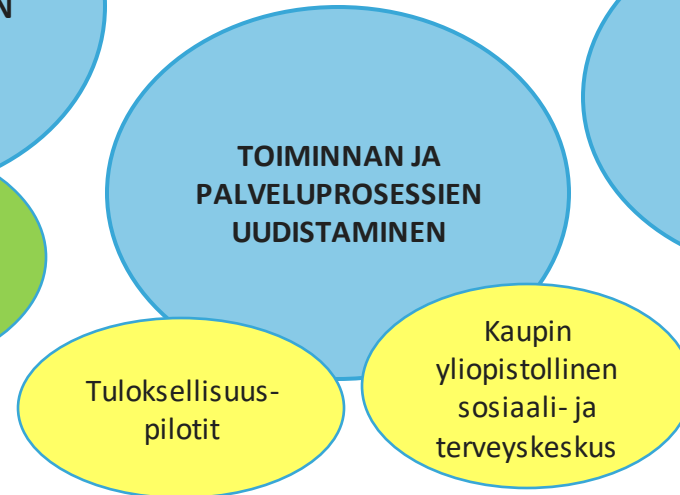
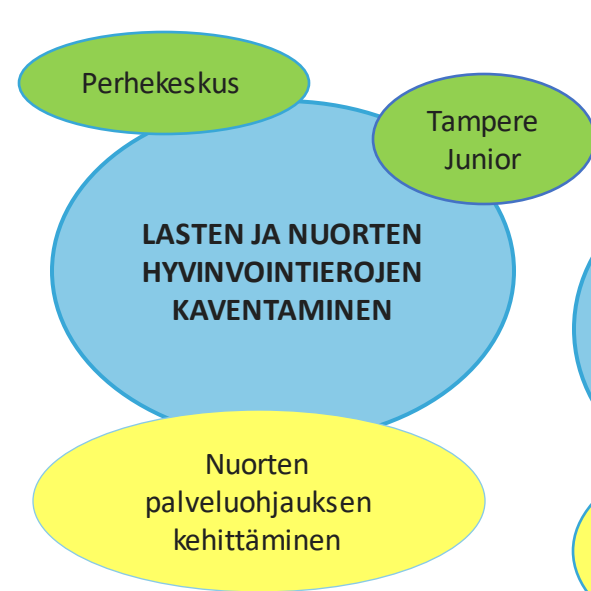
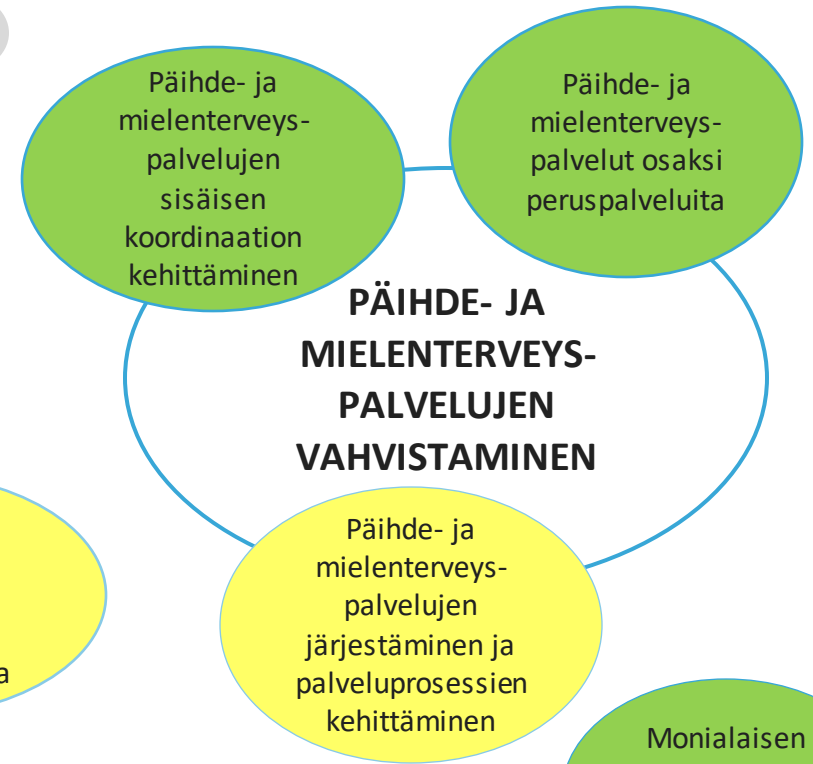
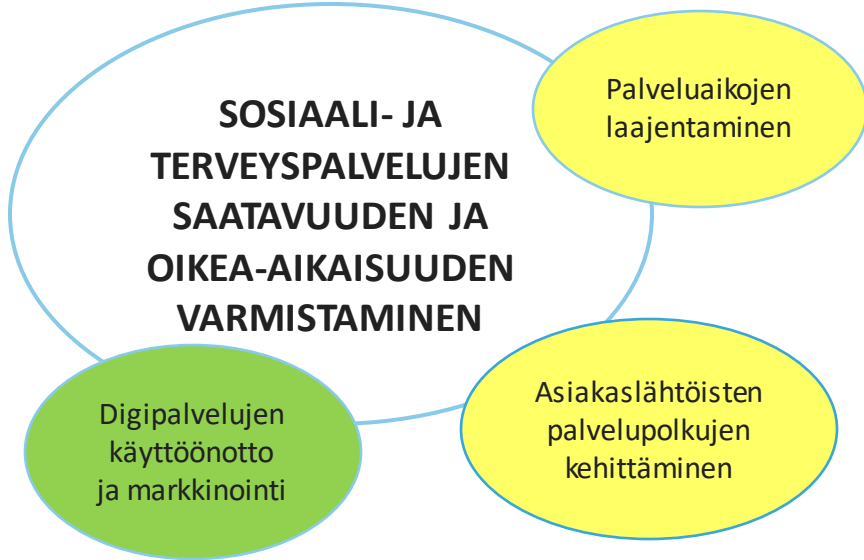


Toimenpiteen toteutumista ei voida arvioida



- Mikäli toimenpide ei toteutunut, toteutui osittain tai toimenpiteen toteutumista ei voida arvioida, raportoidaan lautakunnalle poikkeamasta tarkemmin.
- Myös toteutuneista toimenpiteistä (liikennevalo vihreällä) tehdään esimerkinomaisia nostoja.

Toimenpidekokonaisuuksien toteutuminen 1-12/2021



Toteuman poikkeamat ja korjaustoimenpiteet

Palveluaikojen laajentaminen ei ole kaikissa palveluissa edennyt suunnitellusti pääasiassa koronapandemian torjumisen ja siihen liittyvien rajoitusten vuoksi.

- **Vastaanottopalveluissa** laajennettuja aukioloaikoja on toteutettu pääasiassa **koronan torjuntaan liittyvissä palveluissa**. Esimerkiksi rokotuksista merkittävä osa on järjestetty iltaisin ja viikonloppuisin. **Lähitoreilla tehtiin suunnitelmia** palveluaikojen laajentamisesta, **mutta asia ei edennyt** pandemiatilanteen vuoksi. **Aikuissosiaalityön neuvonnassa ja vammaispalveluissa puhelinaikaa laajennettiin** iltaan yhtenä päivänä viikossa.

Asiakaslähtöisten palvelupolkujen kehittäminen toteutui vain osittain.

- **Odotusajat erikoissairaanhoidosta jatkokuntoutukseen ja jatkokuntoutuksesta kotihoitoon sekä 24/7-hoivaan kasvoivat syksystä alkaen. Keskeisin syy oli henkilöstötilanteen heikkeneminen sekä kaupungin palveluissa että Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä.** Omikron-muunnoksen leviäminen on lisännyt poissaoloja ja heikentänyt henkilöstötilannetta entisestään. Henkilöstöä on siirretty kriittisiin toimintoihin ei-kiireellisistä toiminnoista. Lisäksi rekrytointia on tehostettu ja henkilöstövuokrausta hyödynnetty mahdollisuuksien mukaan.
- **Ikäihmisten palveluissa määritettyjä kuntoutuksen mittareita ei ole pystytty ottamaan käyttöön.** Jatkossa mietitään asiakaskohtaisten RAI-tietojen hyödyntämistä kuntoutuksen apuna.
- **Aikuissosiaalityön asiakkaiden yhteisiä asiakassuunnitelmia** on tehty loppuvuoden aikana. Haasteena on ollut kansallisen ohjauksen ja suostumuslomakkeen puuttuminen.
- **Esimerkkinä onnistuneesta kehittämisestä on terveysasemien toimintamallin uudistaminen. Lielahden terveysasema aloitti toimintansa uudessa toimintamallissa helmikuussa ja Kaukajärven terveysasema maaliskuussa.** Kaikki kooltaan soveltuvat oman toiminnan terveysasemat ovat nyt uudessa toimintamallissa. Toimintamallin seuraavan vaiheen suunnittelu aloitettiin loppuvuodesta.

Tiedolla johtamisen ratkaisujen kehittäminen on hidastunut.

- **Power BI -raporttien ja useiden muiden tiedolla johtamisen ratkaisujen jatkokehittäminen ja laajempi käyttöönotto ei ole ollut mahdollista,** sillä tarvittavia tietoarkkitehtuurin ratkaisuja ei enää toteuteta väistyviin järjestelmiin siirtymävaiheessa hyvinvointialueelle.
- **Kehittäminen on kuitenkin edennyt pienimuotoisesti osassa palveluita.** Psykososiaalisen tuen palvelut ja Lasten, nuorten ja perheiden palvelut aloittivat Valor Oy:n kanssa loppuvuodesta 2021 tiedolla johtamisen mittariston ja johtamismallin suunnitteluhankkeen. Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa ensimmäinen versio perhepalveluiden ja lastensuojelun Power BI -raportista on julkaistu asianosaisten käyttöön sekä terveystietojen Power BI -raportin kehittäminen on käynnissä. Tiedon laatua parannetaan ja ylläpidetään yhdemukaistamalla kirjaamiskäytäntöjä.

Asiakas- ja hallintotyön tehostaminen robotiikalla ja automatisaatiolla on edennyt odotettua hitaammin.

- Alue-Pegasos-projektissa on otettu käyttöön tietovarasto, joka toimii Tampereen tietojen lähteenä. Tiedonsiirto tietovarastosta maakuntatasoiseen tietoaltaaseen saatiin avattua kesäkuussa 2021. Tietoaltaassa on syksyn aikana mallinnettu kaupungin potilasdataa, mutta työ on kesken ja sitä jatketaan vuonna 2022.

Toteuman poikkeamat ja korjaustoimenpiteet

Päihde- ja mielenterveyspalvelujen palveluprosessien kehittämisestä huolimatta psykiatrisen vuodeosastohoidon käyttö on lisääntynyt edelleen.

- **Hoitovuorokaudet lisääntyivät 2,6 % edelliseen vuoteen verrattuna.** Vuodeosastokäytön kasvu kuitenkin taittui loppuvuodesta. Koronapandemian lisäksi kasvuun on vaikuttanut lääkäriresurssien vajuus psykiatrisessa avohoidossa. PSHP pyrkii jatkuvasti rekrytoimaan lisää lääkäreitä ja kehittämään avohoidon toimintaa integraation tavoitteiden mukaisesti yhdessä kaupungin kanssa.
- **Monet kehittämistoimenpiteet ovat edenneet.** Kriisityön toimintamalli on käynnistynyt, ja sosiaali- ja kriisipäivystyksessä työskentelee kaksi kriisityön asiantuntijaa. Päivystävälle sosiaalityöntekijöille on järjestetty kriisityön koulutusta. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on pystytty pandemiasta huolimatta vastaamaan kiireellisiin sosiaalihuollollisiin ja lastensuojelullisiin tilanteisiin. Nuorisovastaanotolla on otettu käyttöön erilaisia toiminnallisia menetelmiä, ja nuorten palveluohjausta on kehitetty yhteistyössä muiden toimijoiden, erityisesti Ohjaamon, kanssa. Lisäksi yläkouluilla on järjestetty ryhmätoimintaa jonojen muodostumisen ehkäisemiseksi. Päihdehoidossa sosiaalityöntekijä on tavoittanut huumehoidon avopalveluissa sellaisia asiakkaita, joita ei muuten tavoitettaisi. Lisäksi on kehitetty liikkuvan sosiaalityön työmuoto. Matalan kynnyksen päivätoimintaa on laajennettu, ja kokemusasiantuntija tekee aktiivisesti työtä yksiköissä.

Nuorten palveluohjausta on kehitetty, mutta Ohjaamon kautta suoraan hoidon piiriin ohjautuneiden nuorten määrä on vielä ollut vähäistä. Nuoret itse tai heidän läheisensä ottavat pääasiassa yhteyttä muuta kautta.

- **Jälkihuoltoyksikön suunnitelmat on tehty**, mutta siihen vaadittavaa lisäresurssia ei ole talousarviossa. Jälkihuollon tiimin työtä on kuitenkin kehitetty ja sitä on lisäresursoitu.
- **IPC-osaamista (Nuorten masennusoireiden varhainen interventio) on lisätty** ja sen seurantajärjestelmä on luotu. Menetelmä on määritelty opiskeluterveydenhuollossa yhdeksi mielenterveyden hoidon prosessin osaksi. Lisäksi on kehitetty **yhteisiä käytäntöjä opiskeluterveydenhuollon ja nuorisovastaanoton välillä.**

Hyvinvointikeskusten palvelukioskien jalkautuvien palvelujen määrä pieneni loppuvuonna koronapandemiasta johtuen.

- Sosiaalipalvelut jatkoivat maksutonta ja ilman ajanvarausta tapahtuvaa neuvontaa hyvinvointikeskusten palvelukioskeissa. Lisäksi loppuvuodesta Tampereen kaupungin työllisyydenhoidon palveluyksikkö aloitti ilman ajanvarausta tapahtuvan neuvonnan Tipotiellä ja Tesoman hyvinvointikeskuksessa. Myös perhepalveluiden palveluohjaajat jalkautuvat hyvinvointikeskuksiin.

Kaupin yliopistollisen sote-keskuksen uutta sijoituspaikkaa selvitetään SYK Kiinteistöt OY:n vetäytyttyä investorin ja toteuttajan roolista.

- Tarveselvitys ja hankesuunnittelu on tehtävä osin uudelleen. Tammelakeskuksen korvaavan uuden toimitilan käyttöönotto siirtyy vähintään vuoteen 2025.
- **Toiminnallista kehittämistä jatketaan itäisellä keskusta-alueella**, jossa alueen TKIO-yhteistyöfoorumi on aloittanut toimintansa. Kehittämistyö jatkuu osana PirSOTE –hanketta. Mukana työssä on kaupungin lahjoitusvaroin korkeakoulu yhteisöön palkattu TKI-asiantuntija.

Työntekijäkokemuksen parantaminen mittaustulosten pohjalta

- Vuoden 2021 viimeisessä kyselyssä **työntekijäkokemus parani sosiaali- ja terveyspalveluissa hieman edelliseen kyselyyn verrattuna.** Koronapandemiaan liittyvät muutokset toiminnassa ja palvelutarpeissa kuormittavat kuitenkin edelleen henkilöstöä, samoin kuin haasteet henkilöstön saatavuudessa ja pysyvyydessä. Hyvinvointialueeseen valmistautuminen lisää osaltaan työn kuormitusta.
- **Työntekijäkokemuskyselyn vastausprosentti on edelleen huolestuttavan alhainen (27,8%).** Kyselyprosessia toteutuksesta tulosten käsittelyyn ja hyödyntämiseen on kehitetty ja tiedotusta siitä on lisätty.

Digipalvelujen käyttöönotto ja markkinointi

- **Lääkeautomaattien määrä kasvoi 108 %** vuoteen 2020 verrattuna, ja niiden käyttäjien **osuus kaikista kotihoidon asiakkuuksista kasvoi 5,1 %**. Kuvapuhelinasiakkaiden määrässä kasvua oli **19 %** vuoteen 2020 verrattuna ja heidän **osuutensa kaikista kotihoidon asiakkuuksista kasvoi 1,5 %**.
- **Koronarokotusten ajanvarausten vuoksi vahvan tunnistautumien asiointimäärät ovat hyvin korkeat. Potilastietojärjestelmä Pegasoksen sähköisen asiointien määrä on yli kaksinkertainen vuoteen 2020 verrattuna.** Ratinan ja Messukeskuksen ajanvaraukseen käytetyssä järjestelmässä oli yli 300 000 kirjautumista. Sähköinen ajanvaraus otettiin käyttöön myös koululaisten koronarokotuksissa.
- Terveysasemien uuden toimintamallin myötä **sähköisten yhteydenottojen määrä terveysasemille on lisääntynyt. Kotihoidon videovälitteiset käynnit ovat vakiinnuttaneet asemansa ja etävastaanottoja on käytössä muissakin palveluissa (esimerkiksi suuhygienistin videovastaanotot).** Myös haavahoidon etäkonsultaatiomahdollisuutta on edistetty.
- **Suun terveydenhuollon sähköistä ajanvarauspalvelua on kehitetty asiakasystävällisemmäksi. Opiskeluterveydenhuollossa on lisätty sähköistä ajanvarausta ja otettu se ensisijaiseksi ajanvaraustavaksi terveystarkastuksiin.**
- Kaupungin eri **digipinnoilla on tähän mennessä markkinoitu** Pyydä apua –nappia, sähköistä ajanvarausta perhepalveluiden palveluohjaajille, Perhepolku-verkkokurssia, terveysasemien yhteydenottolomakkeita ja web-viestipalvelua sekä suuhygienistien videovastaanottoja.

Palvelujen vaikuttavuuden vahvistaminen

- Uuden ostopalveluhankinnan myötä **suuhygienistien vastaanottoaikoja on ollut aiempaa enemmän käytettävissä.**
- **Suun terveydenhuollon oman toiminnan mobiiliasiakaspalautekysely** otettiin käyttöön toukokuussa.
- **Sairaalapalveluissa otettiin käyttöön palvelujen laatu-, vaikuttavuus- ja taloustietoa sisältävä seurantamittaristo.**
- **Tyttöjen ja naisten sukuelinten silpomisen (FGM) estämisen toimintamallin koulutus järjestettiin** koko lasten, nuorten ja perheiden palvelujen henkilöstölle.
- Palvelujen käytön normalisoitumisen vuoksi **Acuta-päivystyskäyntien määrä kasvoi** yhteensä 6,9 % vuoteen 2020 verrattuna. Päivystyskäyntien määrä **on kuitenkin edelleen pienempi kuin vuonna 2019.** Erikoissairaanhoidon vuodeosastokäyttö väheni 3,9 % vuoteen 2020 verrattuna

Päihde- ja mielenterveyspalvelujen sisäisen koordinaation kehittäminen sekä päihde- ja mielenterveyspalvelujen vieminen osaksi peruspalveluita

- **Päihdehoidon tiekartta on valmistunut ja hyväksytty sosiaali- ja terveyslautakunnassa 15.9.2021.** Tiekartta sisältää 34 toimenpidekokonaisuutta vuosille 2021-2023.
- Sosiaali- ja terveyspalvelujen **henkilöstölle on järjestetty laajasti lisäkoulutusta mielenterveys- ja päihdeasioissa.** Ikäihmistien palvelujen **päihde- ja mielenterveyspalveluiden avainosaajaverkostoa** kotihoidossa ja asumispalveluissa vahvistettiin ja osaamista lisättiin ja syvennettiin oppisopimuskoulutuksen avulla.
- **Psykoterapian palvelusetelitoiminta** on käynnistynyt maaliskuussa. Nuorisovastaanotto on mukana palvelusetelitoiminnassa, joka kokoontuu säännöllisesti.

Lasten ja nuorten hyvinvointierojen kaventaminen: Perhekeskus, Tampere Junior

- **Perhekeskustiimit ja -aluemalli on vakiinnutettu.** Koillisella alueella pilotoidaan Lapset puheeksi -palvelumallia vuoden 2022 aikana.
- **Lapsiperheiden** postinumerotasoinen **data-analyysi** on valmis.
- **Perhepolku-verkkokurssit otettiin käyttöön** kaikkien 0-6-vuotiaiden lasten, koululaisten sekä teini-ikäisten vanhempien tueksi. **Vanhempien mielenterveyden tuen apuvälineitä ja prosesseja neuvolapalveluissa kehitetään.**
- **Opiskeluhooltoon on perustettu oma ohjausryhmä**, joka jalkauttaa uuden ohjausrakenteen mallia käytäntöön. Opiskeluhoollon kokonaisuutta kehitettiin muiltakin osin laajasti, ja henkilöstöä koulutettiin. Asiantuntijatiimit otettiin käyttöön, ohjeita Wilma-oppilashallintojärjestelmän käyttöön liittyen tarkennettiin, ja salassapitosäädöksiä tarkennettiin yksilöllisessä ja yhteisöllisessä opiskeluhooltotyössä sekä opiskeluhoollon ja pedagogien välisessä tiedonvaihdossa.

Ikäihmisten ja erityisryhmien asuminen

- **Ikääntyvien välimuotoisen asumisen hanke toteutui suunnitelman mukaisesti.** Tarvekartoitus ja tiekartta valmistuivat.

Monialaisen työtteen ja yhteistyön vahvistaminen

- **Psykososiaalisen tuen palveluryhmän henkilökuntaa on koulutettu** suunnitelmallisesti pandemiatilanteesta huolimatta.
- **Ikäihmisten kotihoidon ja asiakasohjauksen moniammatillisen yhteistyön säännölliset alueelliset palaverit käynnistettiin**, ja yhteinen käsikirja valmistui.
- Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa kehitetään **monialaisen palvelutarpeen arvioinnin toimintamallia osana perhekeskuskehittämistä**, ja syksyllä järjestettiin työpajoja ja infotilaisuuksia sen jalkauttamiseksi. Asiakastyön tueksi koottiin laaja materiaalipankki, jossa on materiaalia sekä ammattilaisten käyttöön että asiakkaille jaettavaksi. **Monialaisten Keinu-tiimien toimintaa kehitetään jatkuvasti ja Jelppi-tiimien levittäminen laajemmin perhekeskusalueille on käynnissä. Jalkautuvien palvelujen määrää on lisätty.** Nuorisovastaanotolta jalkaudutaan muun muassa yläkouluille Taitovalmennus-ryhmien merkeissä.

Toimenpidekokonaisuuksien **Kestävämät ja ekologisemmat sosiaali- ja terveysten palvelujen hankinnat** sekä **Tuloksellisuuspilottit** eteneminen kuvataan myöhemmin raportissa omissa osioissaan.

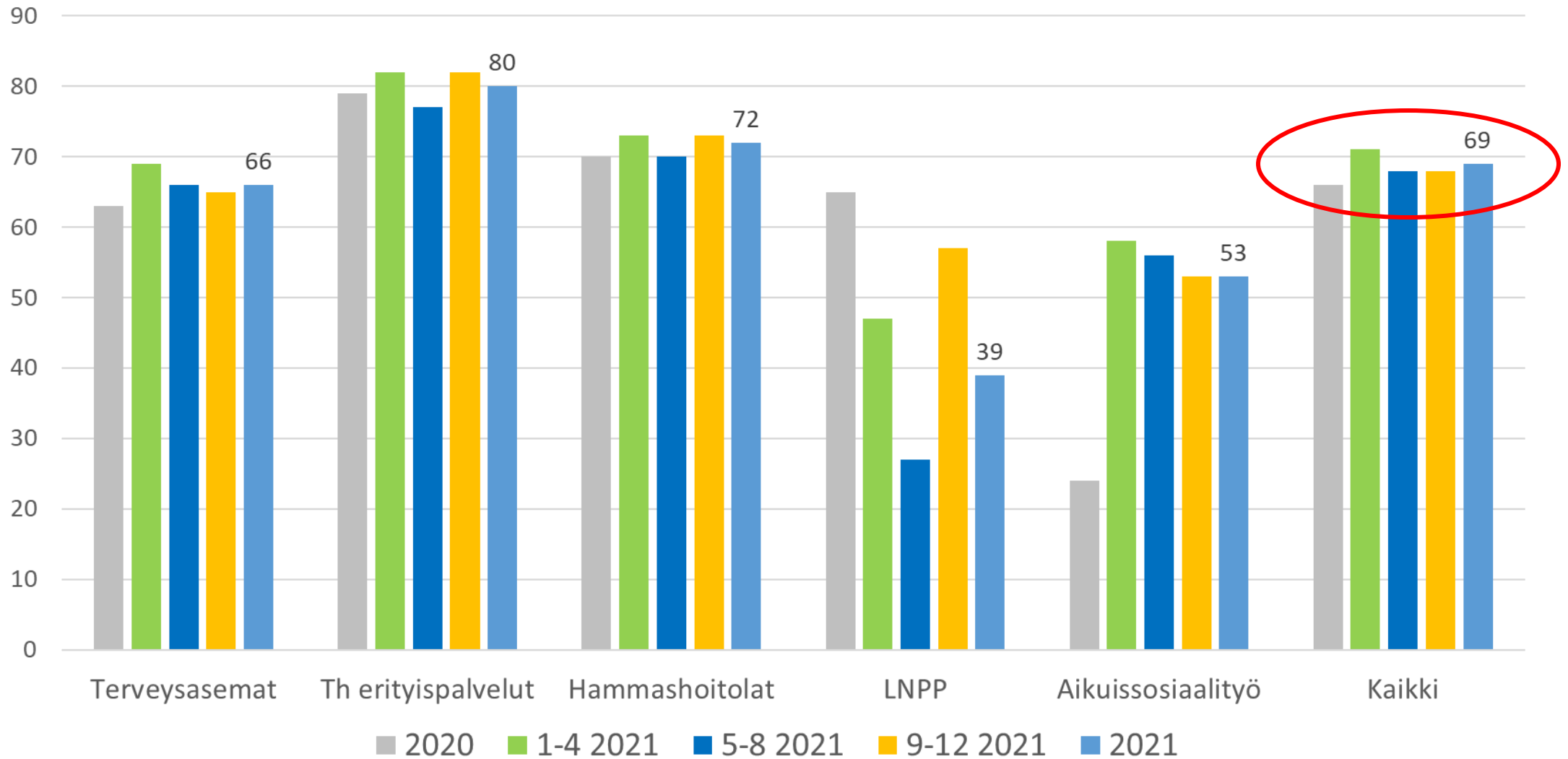
Palvelu- ja vuosisuunnitelman raportointi

Asiakkaat

Sosiaali- ja terveystalvelujen NPS-palautteet tammi-joulukuulta 2021



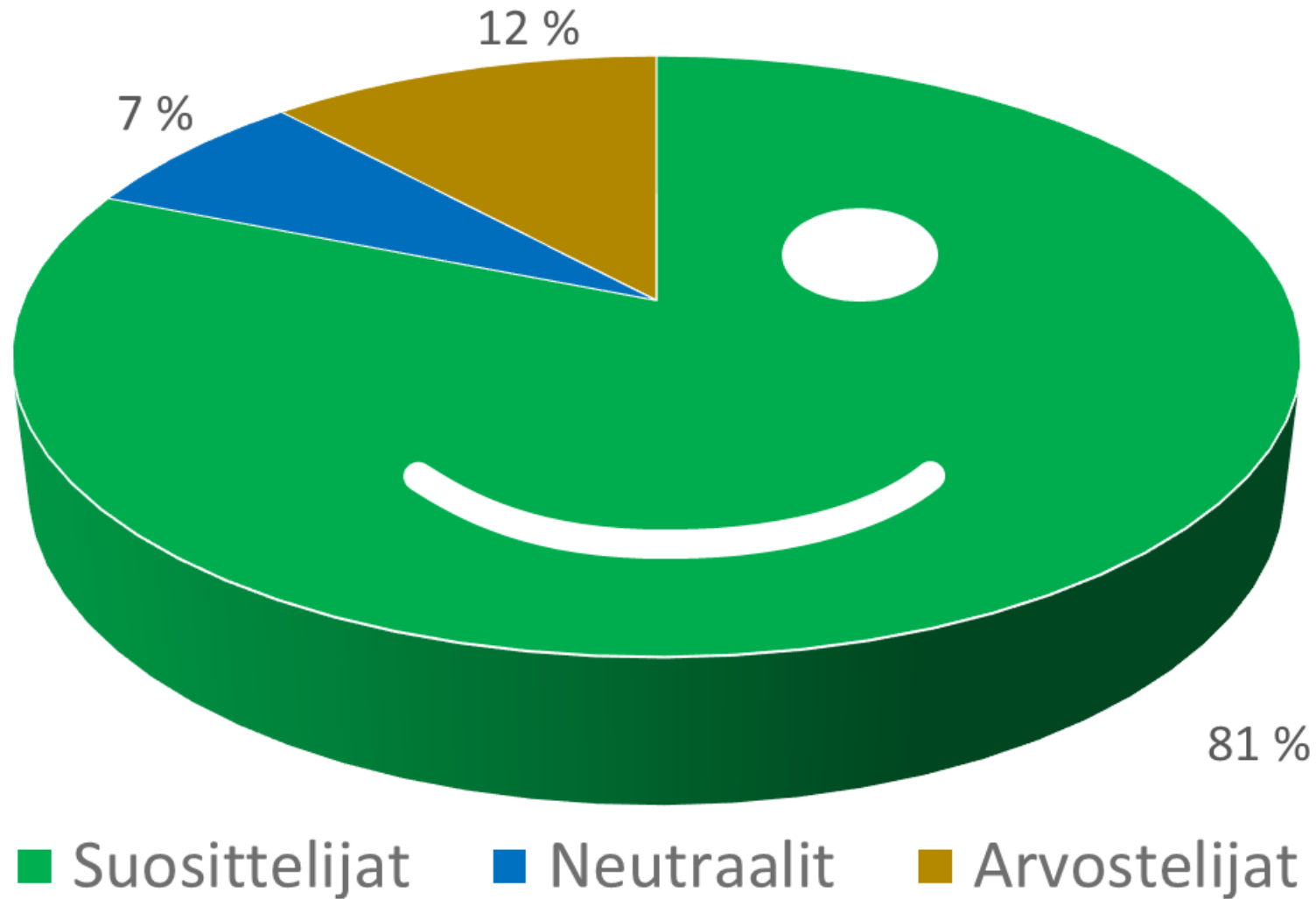
NPS-pisteet palveluryhmittäin, vuosikolmannekset 2021



HUOM: Sairaalapalveluiden osalta ei ole saatavissa vertailtavaa dataa, sillä NPS-kysely otettiin käyttöön vasta viimeiselle vuosikolmannekselle (NPS-tulos 42). Vuonna 2022 myös sairaalapalveluiden tulokset raportoidaan osana sosiaali- ja terveystalouden kokonaisuutta.



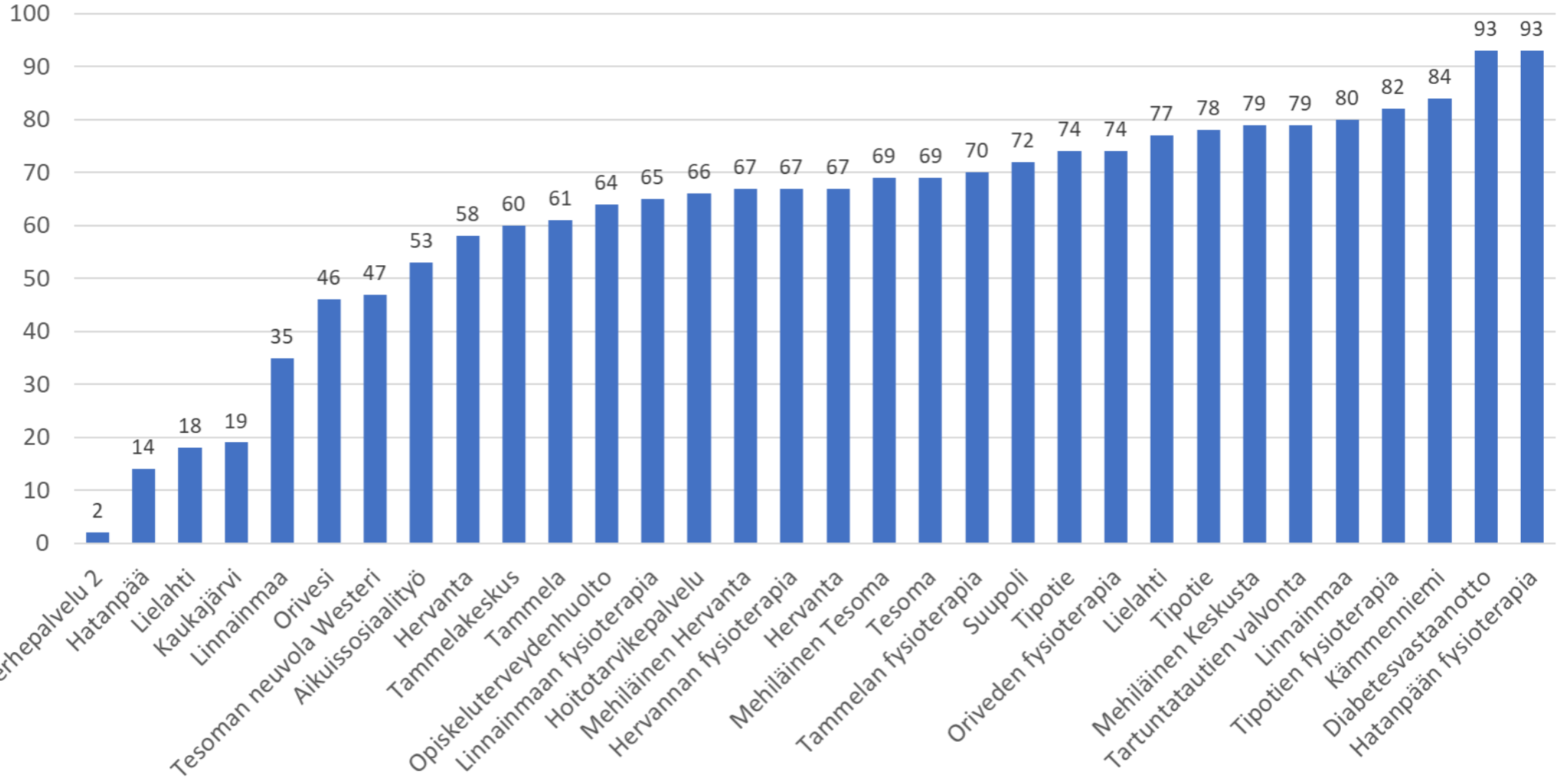
NPS-vastausten jakauma 2021



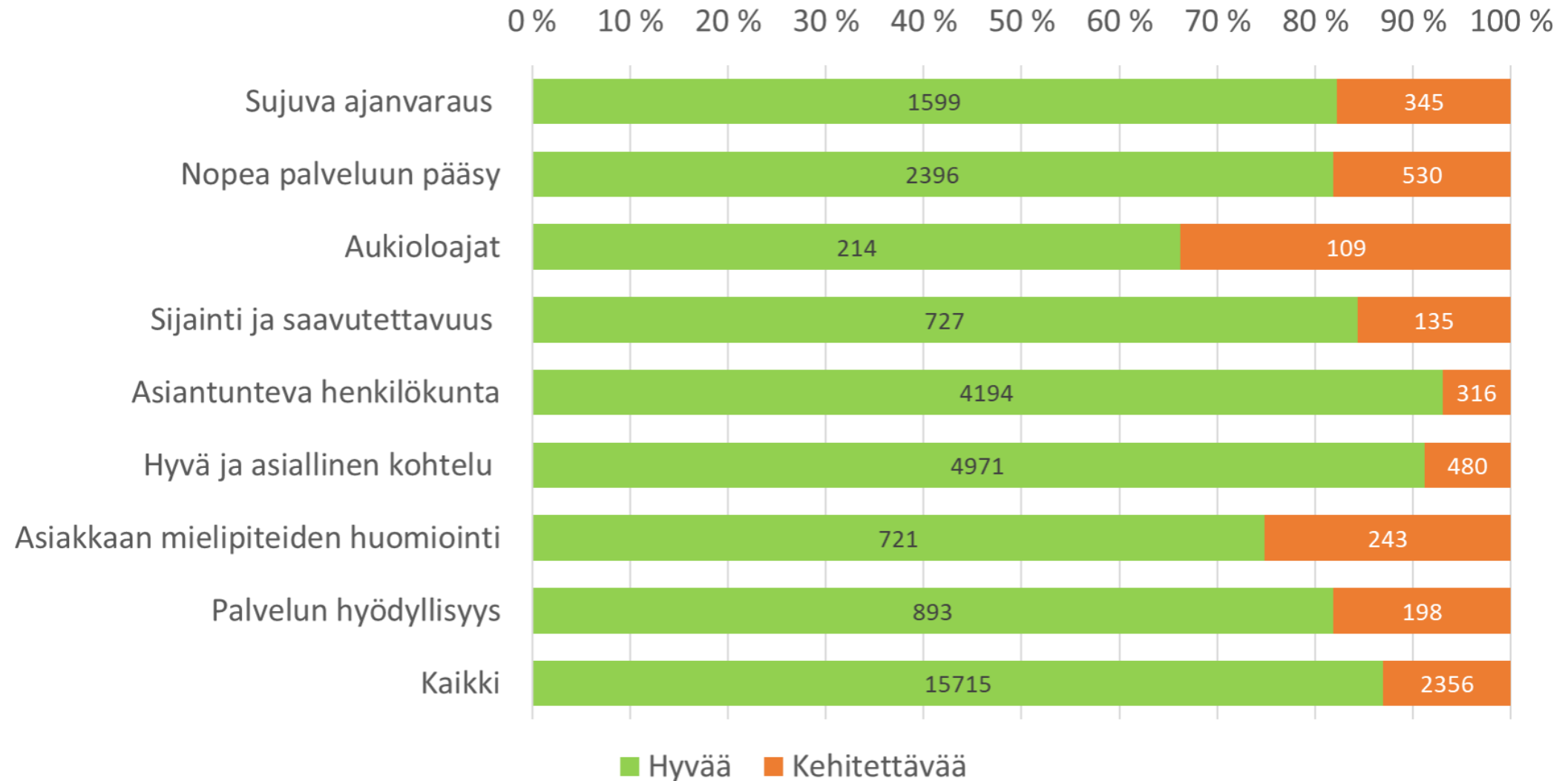
NPS 69

Vastanneita
17 751

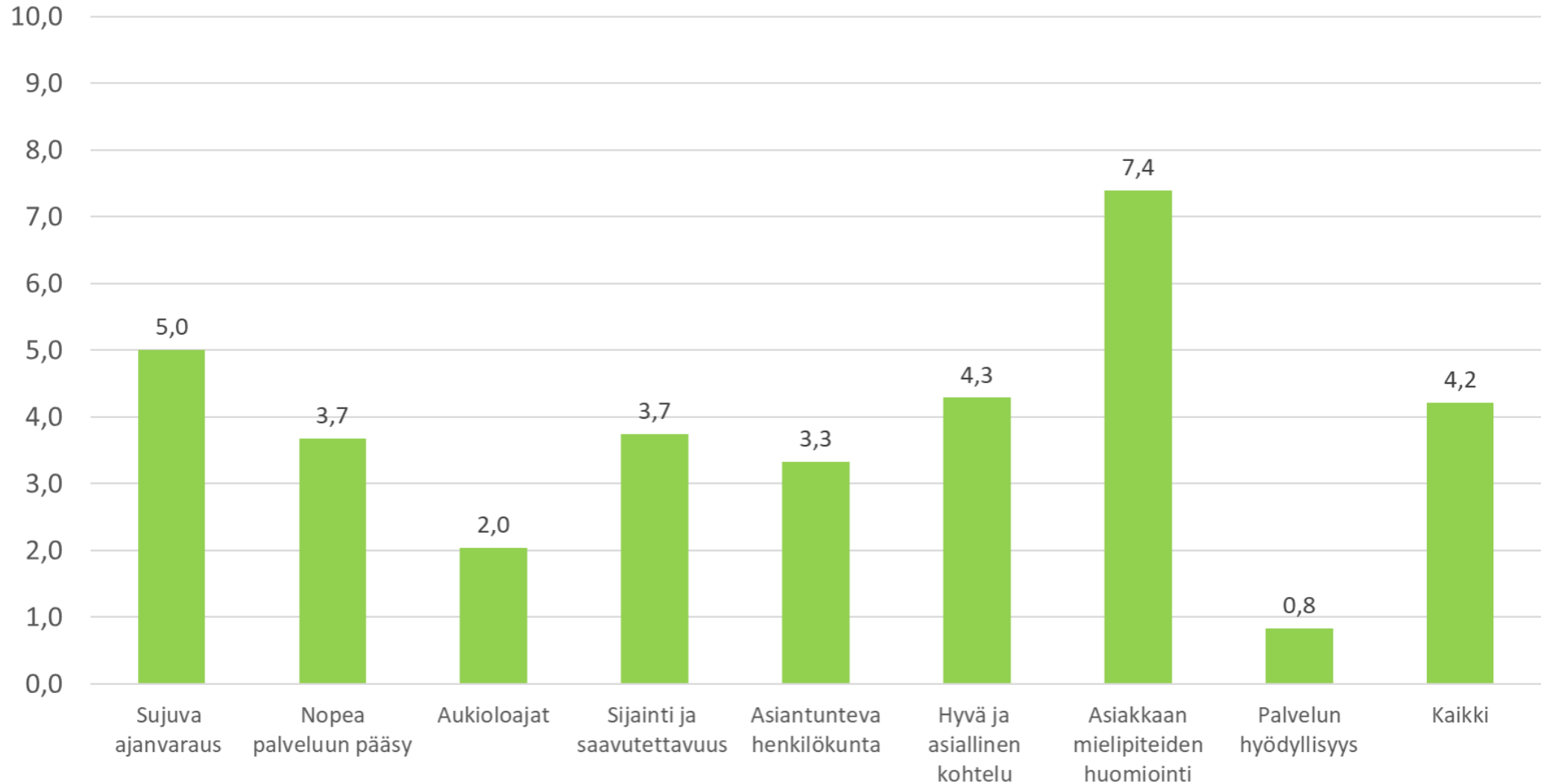
NPS-pisteet yksiköittäin vuonna 2021



Palvelussa oli hyvää tai kehitettävää

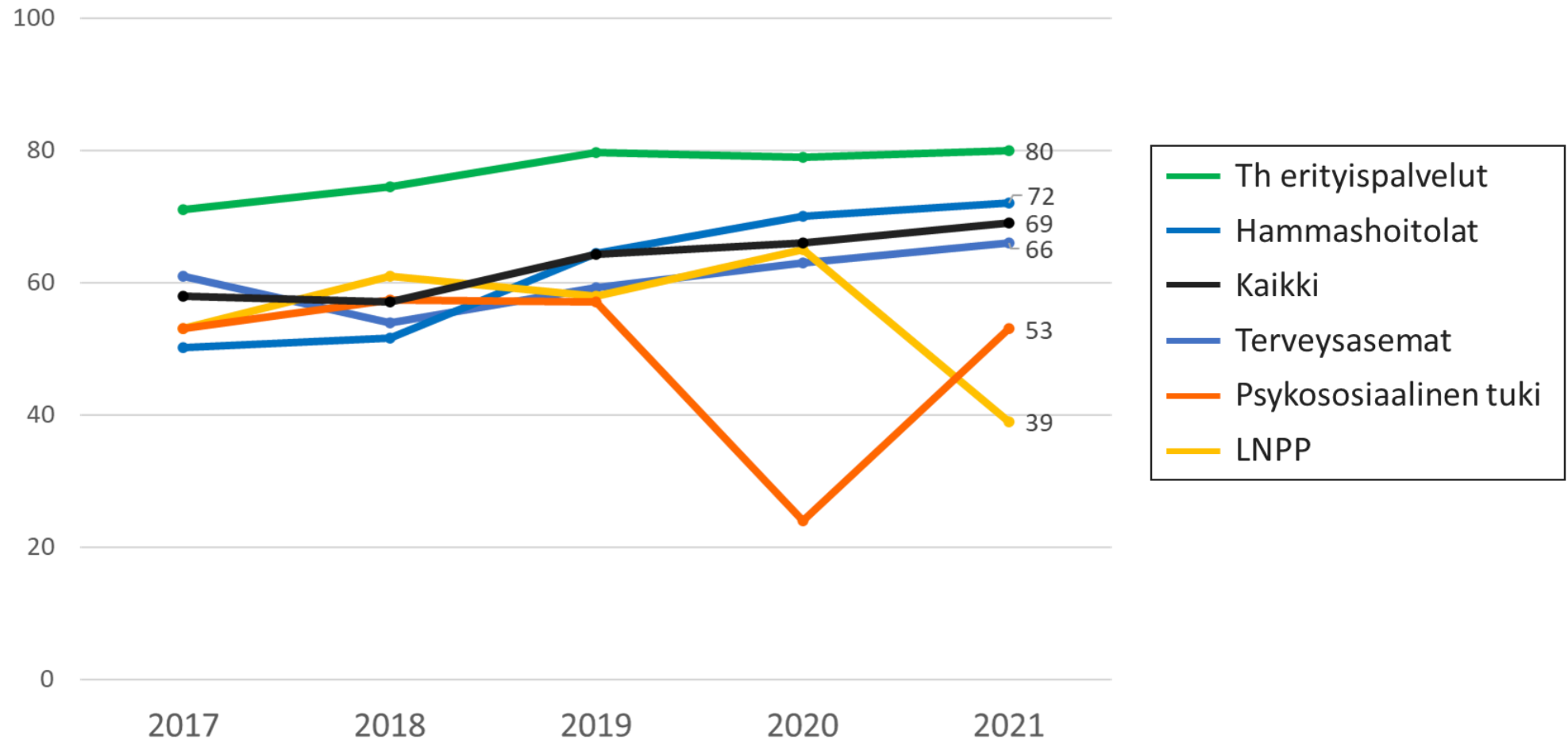


Palvelussa hyvää; muutos %-yksikköä vuodesta 2020



NPS-pisteet palveluryhmittäin, vuosikolmannekset 2021

Pavu 2021: Asiakaskokemus on parantunut terveysasemilla (63 → 66) ja suun terveydenhuollossa (70 → 72)



Kehittämistoimenpiteet

Terveysasemat

- Tavoite: NPS 70
- Toimenpiteet
 - Jatketaan oman toiminnan asemilla käyttöön otetun toimintamallin kehittämistä.
 - Parannetaan palvelun saatavuutta hiomalla puhelinpalvelun prosessia.
 - Vahvistetaan hoidon jatkuvuutta muun muassa lisäämällä sähköisten palvelujen käyttöä.
 - Tiivistetään monialaista ja -ammattillista yhteistyötä, jotta asiakas ohjataan soveltuvimmalle ammattilaiselle ensikontaktista lähtien.

Suun terveydenhuolto

- Tavoite: NPS 75
- Toimenpiteet
 - Tunnistetaan mobiilipalautekyselyn avulla, mitkä palvelun osa-alueet toteutuvat hyvin ja puututaan epäkohtiin tarvittaessa yksikkö- tai työntekijäkohtaisesti.
 - Parannetaan resurssien vaikuttavaa käyttöä ja palvelun saatavuutta suuhygienistien ja hammaslääkäreiden työnjakoa kehittämällä.
 - Kehitetään sähköisiä palveluita, kuten suuhygienistien videovastaanottoja.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

- Tavoite: NPS 60
- Toimenpiteet
 - Opiskeluterveydenhuollon sähköisten kanavien markkinointia ja palveluista tiedottamista parannetaan ja opiskeluhuollon tiimimallia vahvistetaan ja selkiytetään.
 - Neuvolan terveydenhoitajien resurssitilanteen kohentumisen odotetaan parantavan palvelukokemusta kokonaisuudessaan.
 - Perhepalveluissa ja lastensuojelussa mahdollistetaan jonojen purkaminen ja nopeampi palvelun saaminen sekä asiantuntemuksen ja kokemuksen säilyminen rekrytoinnin ja työntekijöiden sitoutumisen vahvistamisen keinoin.
 - Perhepalveluissa ja lastensuojelussa varmistetaan asiakkaan kuulluksi tuleminen vahvistamalla edelleen systeemistä toimintamallia.
 - Perhepalveluissa ja lastensuojelussa seurataan palvelujen vaikuttavuutta sekä valvotaan ostopalveluiden laatua.

Kehittämistoimenpiteet

Psykososiaalisen tuen palvelut

- Tavoite: NPS 40
- Toimenpiteet:
 - Tunnistetaan palautteen osalta kehittämiskohteet, jotka käsitellään henkilöstön kanssa, suunnataan toimintaa ja seurataan toteutumista säännöllisesti.
 - Aikuissosiaalityössä tiivistetään monialaista yhteistyötä, jotta asiakkaan ympärille saadaan koottua tarkoituksenmukaiset ja tuen tarpeisiin vastaavat verkostot.
 - Huoltsussa vahvistetaan asiakkaiden osallisuutta kouluttamalla henkilökuntaa yhteisöhoitoon.
 - Nuutisarassa, Tuomikalliossa ja Wärjäämössä käydään läpi asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa tuloksia säännöllisesti ja mietitään keinoja, miten palautelaitteen käyttöä saadaan lisättyä (esim. kuukausittain käydään läpi yksiköissä tulokset ja palkitaan paras yksikkö).
 - Vammaispalvelutoimistossa käydään läpi henkilökunnan kanssa saadut tulokset säännöllisesti kuukausittain, ja muistutetaan asiakkaita mahdollisuudesta antaa palautetta. Tehdään some-kampanja palautteenantomahdollisuudesta.

Sairaalapalvelut

- Tavoite: NPS 55
- Toimenpiteet:
 - Vastausmäärien nostaminen on vuoden 2022 keskeinen tavoite: kaikille kuntoutusosastoille on hankittu oma mobiililaitte ja toimintayksiköissä asiakaspalautteen pyytäminen otetaan osaksi henkilökunnan perehdytystä ja toimintakulttuuria säännöllisellä käsittelyllä ja näkyvällä viestinnällä.
 - Yksiköt käyvät yleisiä ja omia tuloksiaan sekä saatua palautetta läpi säännöllisesti osastokokouksissa, ja miettivät käytännön toimenpiteitä, joilla parantaa asiakaskokemusta.
 - Saatua asiakaspalautetta tuodaan näkyvästi esille yksiköiden arjessa mm. viestimällä siitä infonäytöillä.
 - NPS-mittari on otettu osaksi sairaalapalveluiden KPI-mittaristoa, jota seurataan kuukausittain palveluryhmän johtoryhmässä.

Terveydenhuollon erityispalvelut

- Tavoite: NPS 80
- Toimenpiteet
 - Integroidaan fysioterapiapalvelut entistä tiiviimmin osaksi terveysasemapalvelujen kokonaisuutta.
 - Ylläpidetään laadukasta palvelukulttuuria.

Palvelu- ja vuosisuunnitelman raportointi

Riskienhallinta



Riskienhallinnan tilanne, mahdolliset uhat ja niiden hallintakeinot

Koronapandemia

- Pandemia jatkuu edelleen ja sen kulkua on vaikea ennustaa. Vaihtelevat tartuntatilanteet vaarantavat ajoittain yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja.
- Monissa palveluissa on pandemiasta aiheutuvaa hoito- ja sosiaalista velkaa, koska kaikkia perustoiminnan palveluja ei ole pystytty riittävän kattavasti toteuttamaan. Myös erilaisia ryhmätoimintoja on jouduttu vähentämään ja vastaanottoja muuttamaan etänä toteutettaviksi.
- Rokotusten osalta on käynnissä kolmas rokotekierros, ja edelleen annetaan myös ensimmäisiä ja toisia rokotuksia. Rokotukset ovat edenneet järjestämisenäkökulmasta hyvin.

Ukrainan kriisi

- Ukrainan kriisi vie tällä hetkellä erityisesti johtamisen ja hallinnon resursseja. Hätmajoituksen järjestämiseksi ja vastaanottokeskuksen kapasiteetin nostamiseksi on palkattu lisäresursseja. Ukrainan tilanteen ja siitä johtuvan palvelutarpeen pitkäaikaisia vaikutuksia on toistaiseksi vaikea arvioida, sillä tulijoiden määrä ja oleskelun pituus ei ole tiedossa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen valmistelu

- Valmistelu käynnistyi kesän jälkeen tiukassa aikataulussa, ja se on työllistänyt erityisesti palvelualueen johtoa.
- Viestintä on nähty muutostilanteessa erityisen tärkeänä. Sosiaali- ja terveyspalveluihin on perustettu oma koordinaatiotiimi, joka täydentää valmistelun kaupunkitasoista viestintää, riskienhallintaa ja toimeenpanoa. Viestinnässä epäonnistuminen voisi vaikuttaa heikentävästi henkilöstön hyvinvointiin ja työnantajan pitovoimaan.
- Hyvinvointialueelle siirtymisen jälkeiseen jatkuvuuden hallintaan tulee kiinnittää huomiota valmistelun kaikissa vaiheissa (muun muassa tiedolla johtamisen työkalut, palveluiden saatavuus).

Osaamisen ja rekrytoinnin vaarantuminen

- Henkilöstön saatavuudessa on ongelmia laajalti sosiaali- ja terveyspalveluissa. Rekrytoitavalta henkilöstöltä ei voida edellyttää yhtä pitkää työkokemusta kuin aiemmin.
- Osassa yksiköitä koulutussuunnitelmia on voitu noudattaa, mutta osassa ne eivät ole toteutuneet suunnitellusti koronapandemian vuoksi.
- Muutostilanne saattaa lisätä henkilöstön liikehdintää (mm. eläkkeelle jäävä henkilöstö), joten osaamisen varmistaminen ja tiedon siirtäminen ovat tärkeässä asemassa.
- Riskinä on, että työhyvinvoinnin heikentyminen vie ammattilaisia toisille työnantajille ja aloille.

Työhyvinvoinnin ja jaksamisen vaarantuminen

- Jatkuvat haasteet henkilöstön saatavuudessa kuormittavat niin työyhteisöjä, esihenkilöitä kuin johtajakin. Uusiin mitoitettuihin tehtäviin on vaikeuksia vastata.
- Henkilöstön jaksaminen on ollut koetuksella myös pandemiatilanteen vuoksi.

Tieto- ja puhelinjärjestelmien haavoittuvuus

- Palvelutuottaja on vaihtunut takaisin Teliaksi. Ongelmia on ollut koko palvelualueella tekniikan kanssa (palvelun stabiilius), ja vastaanottopalveluissa puhelumäärien raportoinnin kanssa. Raportoinnin korjaustoimet ovat kesken, mikä vaikuttaa tiedolla johtamiseen. Operaattorivaihdoksen projektiin on tehty aikataulumuutoksia palvelualueen resurssihaasteista johtuen, minkä vuoksi käyttöönotto ja perehtyminen on jouduttu toteuttamaan kiireisessä aikataulussa.

Hyvinvointierojen ja palvelutarpeiden kasvu

- Koronapandemian vaikutukset hyvinvointiin ovat merkittävät ja monelta osin vielä tuntemattomat. Pandemian aikana erityisesti lasten ja nuorten pahoinvointi on lisääntynyt.
- Tiedolla johtamisen ratkaisujen viivästyminen järjestämistä vastaavien siirtymävaiheessa hankaloittaa vaikuttavaa palvelujen järjestämistä.

Palvelu- ja vuosisuunnitelman raportointi

Hankinnan periaatteet



Hankinnan periaatteiden toteutumisen raportointi

1. Hankintojen hallinta ja tuloksellisuus: Tampereen kaupunki käyttää julkisia varoja tehokkaasti ja parantaa hankintojen vaikuttavuutta.

- Hankintojen strategisen suunnittelun ja johtamisen tietoperusteisuuden vahvistamista edistävässä "Ostopalveluja koskevan data n keruu johdon päätöksenteon tueksi" - projektissa on laadittu ostopalvelujen raportoinnin tieto- ja järjestelmäarkkitehtuurin kuvaukset, käynnistetty johdon mittariston analyysityö sekä valmisteltu tiekarttaa ostopalvelujen raportoinnin kehittämiseksi huomioiden siirtymä hyvinvointialueelle.
- Hankinnoille asetettujen tavoitteiden toteutumisen edistämiseksi on tehty tulosperusteisia hankintoja kuten Satamakadun tehostetun palveluasumisen hankinta. Tulosperusteisuuden elementtejä on mukana myös Päihde- ja mielenterveyspalvelujen Tuettu asuminen tukiasunnossa -hankinnassa sekä tukiasumisen hankinnoissa.
- Kehitysvammaisten henkilöiden asumispalvelujen sekä työ- ja päivätoiminnan palvelujen hankintoihin toteutetun strategisen suunnittelun pohjalta on tehty sekä rakenteellisia että sisällöllisiä muutoksia palvelujen laadun, palvelutarpeen arvioinnin sekä tietojohdantamisen vahvistamiseksi sekä kustannusten kasvun hillitsemiseksi.

2. Uudistumiskyky ja elinvoima: Tampereen kaupunki hyödyntää markkinoita palvelujensa uudistamiseen ja edistää hankintatoiminnallaan alueen elinvoimaa.

- Palvelusetelipalvelujen osuutta on kasvatettu. Uutena on laadittu koululaisten näöntarkastuksen palveluseteli, ja valmisteilla on yksilövalmennuksen palveluseteli. Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) käyttöä on laajennettu systemaattisesti jokaisen hankinnan myötä.
- Markkinavuoropuhelua on käyty jokaisen hankinnan valmistelun yhteydessä. Siinä on hyödynnetty esimerkiksi varsinaisia vuoropuhelutilaisuuksia ja tietopyyntöjä. Yhteydenpitoa tuottajien kanssa on vahvistettu julkaisemalla kaksi sähköistä uutiskirjettä palveluntuottajille sekä laajentamalla Ekstranet-sivuston käyttöä kaupungin ja ulkoisten palveluntuottajien välisessä tiedottamisessa ja yhteydenpidossa. Palveluntuottajia on osallistettu yhteiskehittämiseen hankintojen ympäristökriteereiden kehittämistyössä.

3. Yhteiskuntavastuu ja kestävä kehitys: Tampereen kaupunki tekee hankintoja vastuullisesti ja kestävän kehityksen näkökulmat huomioiden.

- Kaikissa asumispalveluhankinnoissa on pyydetty palveluntuottajilta kirjallinen suunnitelma ympäristönäkökulmien huomioimisesta ja toteuttamisesta tai todistus standardoidusta ympäristöjärjestelmästä.
- Hankintojen ympäristökriteerien tiekarttatyö on saatettu valmiiksi.
- Satamakadun tehostetun palveluasumisen hankinnassa testattiin useampia ympäristökriteereitä.
- Ympäristöasioiden huomioiminen on tullut vakiintuneeksi osaksi ohjaus- ja valvontakäyntejä.

4. Hankintaosaamisen vahvistaminen: Tampereen kaupunki panostaa hankintaosaamisen systemaattiseen kehittämiseen.

- Palvelusetelien sääntökirjamallipohja on päivitetty.
- Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteiset tarjouspyyntöpohjat liitteineen sekä hankintasopimus pohja on päivitetty, ja päivityksessä on huomioitu myös poikkeus- ja häiriötilanteisiin varautuminen.
- Hankinta- ja sopimusosaamisen koulutuksia on järjestetty siten, että osallistuminen on ollut mahdollista laajasti koko palvelualueella.
- Sote-palveluhankintojen suunnitteluvaiheen prosessikuvaus sekä sopimushallinnan toimintojen prosessikuvaukset on tehty yhteistyössä konsernihallinnon strategisen hankinnan kanssa.

Palvelu- ja vuosisuunnitelman raportointi

Tuloksellisuuspilotit



Tuloksellisuuspilottit 1/2

Projektin/toimenpiteen nimi	Toimenpiteen tilanne	Toimenpiteen poikkeamat toteumasta joulukuu 2021
Tuottavuuspilotti: Kotihoito keskusta		<p>1. Data-analyysit valittujen asiakasryhmien osalta toteutettiin. Kuukausiraportoinnissa ovat mukana intensiteetti- ja palvelutuntien määrän muutosta säännöllisessä kotihoidossa. Asiakastytyväisyyskyselyn tietoja hyödynnetään, ja siitä nostetaan alueellisia kehittämistoimenpiteitä.</p> <p>2. Palveluiden johtamisessa käytettävien seurantatietojen ja tuottavuusseurantamittariston julkaisu Power BI -työkalulla valmistui suunnitelman mukaisesti.</p> <p>3. Valituista mittareista nettomenot/asiakas ja työntekijäkokemus toteutuivat tavoitteiden mukaisesti. Asiakastytyväisyys ja välitön työaika jäivät hiukan tavoitteista.</p>
Tuottavuuspilotti: Lastensuojelu		<p>1. Data-analyysit ja hoitoketjutarkastelu toteutuivat vain osittain johtuen järjestelmämuutoksesta (siirtyminen Kanta-Efficaan).</p> <p>2. Mittareista työntekijäkokemus ja asiakkaat/työntekijä toteutuivat tavoitteiden mukaisesti. Nettomenot/asiakas jäivät tavoitteesta.</p>

Projektin/toimenpiteen nimi	Toimenpiteen tilanne	Toimenpiteen poikkeamat toteumasta joulukuu 2021
Tuottavuuspilotti: Asumispalveluiden asiakasohjaus		<p>1. Varjobudjetointi ja toteumien seuranta Power BI -työkalulla palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää (PSOP) hyödyntäen toteutui osittain.</p> <p>2. Data-analyysit valittujen asiakasryhmien osalta ja asiakassegmentoinnin kehittäminen toteutuivat osittain. Yhteistyötä ja sopivien kohteiden mietintää lisättiin palveluryhmien kanssa. PSOP:n käyttöä lisättiin uusissa palveluissa uusien sopimusten myötä.</p> <p>3. Teknisten ongelmien vuoksi mittareista pystyttiin raportoimaan vain työntekijäkokemus, joka jäi tavoitteesta.</p>
Tuottavuuspilotti: Terveysasema-palvelut (Tammelakeskus, Linnainmaa, Hervanta, Mehiläinen Omalääkärisi Keskusta)		<p>1. Digitaalisten palveluiden osuus kaikista kontakteista ja kaikista asiakkaista, työntekijäkokemus ja asiakaskokemus toteutuivat osittain tavoitteisiin nähden.</p> <p>2. Väestövastuuseen suhteutetut nettomenot ylittyivät tavoitteeseen nähden.</p>

Tuloksellisuuspilotit 2/2

Projektin/toimenpiteen nimi	Toimenpiteen tilanne	Toimenpiteen poikkeamat toteumasta joulukuu 2021
Tuottavuuspilotti: Vammaispalvelut		<p>1. Asiakassegmentoinnin määrittäminen toteutui osittain.</p> <p>2. Valituista mittareista työntekijäkokemus toteutui tavoitteen mukaan. Muut mittarit (nettomenojen kehitys/asiakas, käsittelyajat/viivästyneitä hakemuksia alle 5%) jäivät asetetuista tavoitteista.</p>
Tuottavuuspilotti: Hyvinvointikeskus (Koilliskeskus)		<p>Hyvinvointikeskuksen toiminnan tuloksellisuutta kuvaavien mittareiden määrittäminen on toteutettu painottuen yhteisiin palveluihin ja laadulliseen arviointiin.</p> <p>Määritellyt mittarit ovat kävijämäärä/aukiolotunti, jalkautuvien palveluiden määrä, yhteisten tilojen käyttöaste %, asiakaskokemus NPS ja työntekijäkokemus QWL. Varjobudjetti on määritetty.</p>

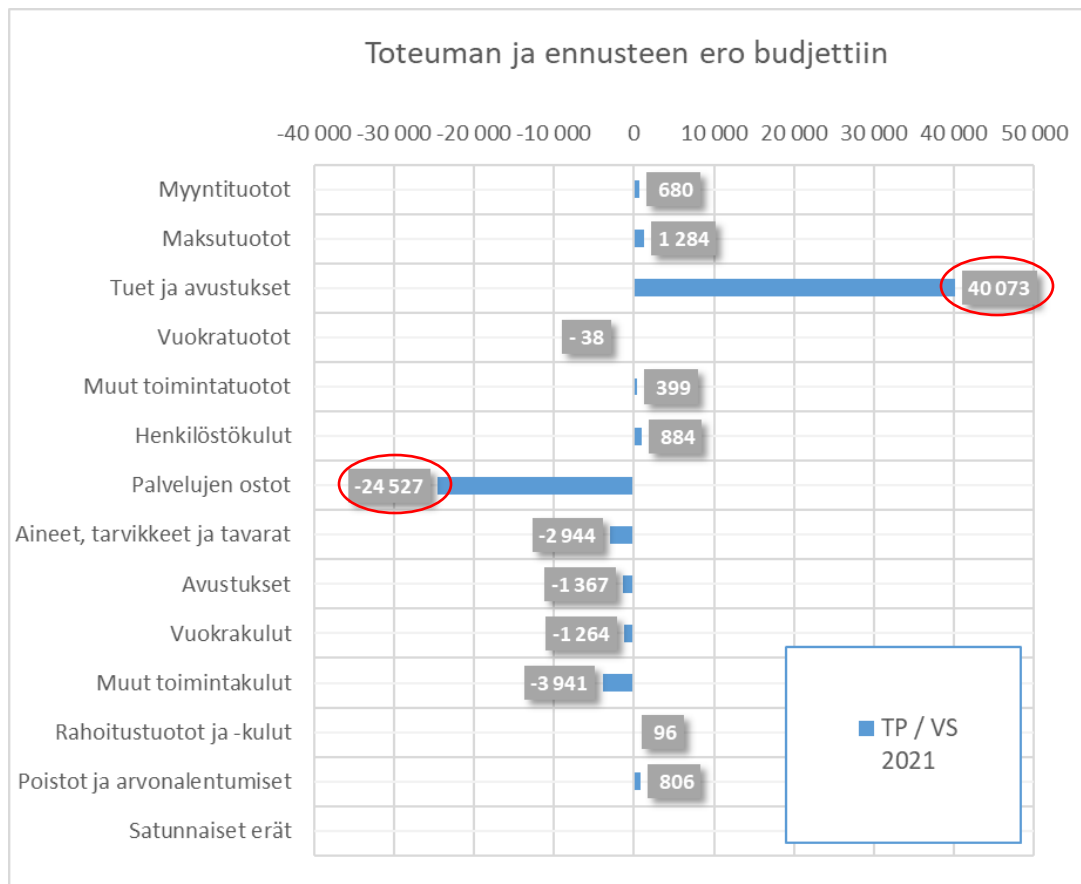
Palvelu- ja vuosisuunnitelman raportointi

Talous



Sosiaali- ja terveyslautakunta

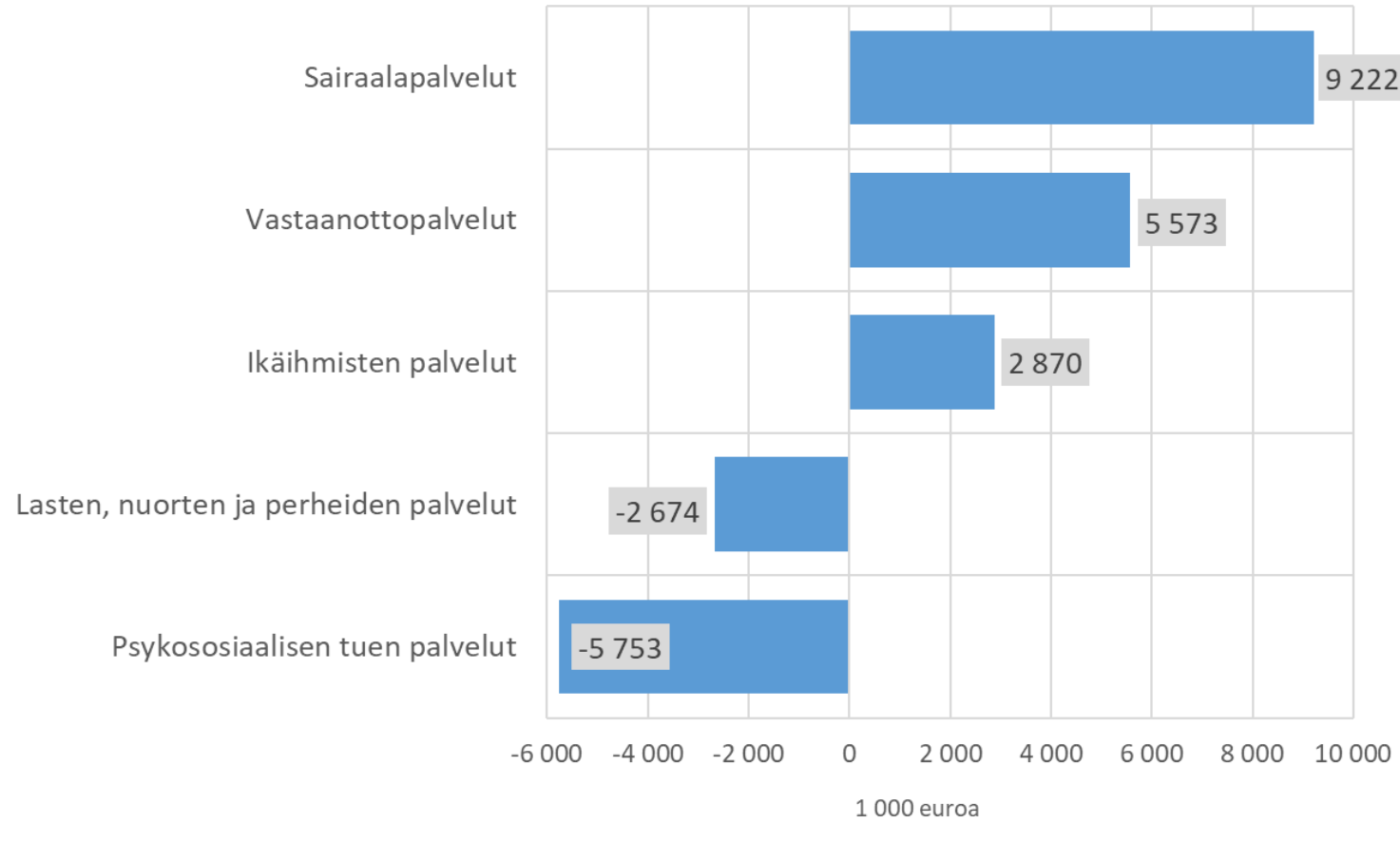
Sosiaali- ja terveyslautakunta	TP 2020	VS 2021	TP 2021	TP / VS 2021
Toimintatulot	113 085	110 527	152 924	42 397
Toimintamenot	-925 749	-958 595	-991 753	-33 158
Toimintakate	-812 665	-848 068	-838 829	9 239



- Sosiaali- ja terveyslautakunnan toimintakate toteutui 9,2 milj. euroa muutettua talousarviota parempana. Kaupunginvaltuusto hyväksyi vuoden aikana talousarviomuutoksia, jotka heikensivät lautakunnan toimintakatetta 16,6 milj. euroa. Talousarviomuutoksia ei kohdistettu arvioituihin korona-avustuksiin ja koronakustannuksiin, vaan ne näkyvät tilinpäätöksessä toimintatuottojen ja -kulujen ylityksinä. Tilinpäätöksessä nettomenojen kasvu on 26,2 milj. euroa eli 3,2 % edellisvuoteen verrattuna. Koronapandemia vaikutti merkittävästi talousarvion tulojen ja menojen toteumaan.
- Toimintatuotot toteutuivat 42,4 milj. euroa budjetoitua suurempina, mikä johtui pääosin välittömien koronakustannusten kattamiseksi saaduista valtionavustuksista. Toimintatuotot kasvoivat 40,4 milj. euroa eli 35,4 % edellisvuoteen verrattuna. Maksutuotot toteutuivat budjetoitua parempina ikäihmisten palveluissa. Asiaksmaksulain 1.7.2021 voimaantulleiden muutosten vähentävä vaikutus maksutuottojen kertymään oli arvioitua pienempi. Myyntituottojen talousarviota suurempi toteuma johtui mm. valtion maksamista kustannuskorvauksista pakolaisten palveluihin sekä kotikuntalain mukaisten palvelujen laskutuksesta muilta kunnilta.
- Toimintakulut ylittivät talousarvion 33,2 milj. eurolla, mikä johtui suurelta osin palvelujen ostojen toteumasta. Toimintakulut kasvoivat 66,5 milj. euroa eli 7,2 % edellisvuoteen verrattuna. Henkilöstökulut toteutuivat budjetoitua pienempinä ikäihmisten palvelujen ja suun terveydenhuollon rekrytointihaasteiden vuoksi. Vastaavasti massarokotuspisteiden ja terveysasemien henkilöstömenot sekä eläkemenoperusteiset maksut ylittyivät. Henkilöstövajetta jouduttiin korvaamaan palvelujen ostoilla. Palvelujen ostot ylittyivät asiakasmäärän, palvelujen kysynnän ja palvelutarpeen kasvusta johtuen. Palvelujen ostoissa oli merkittäviä ylityksiä etenkin koronatestaukseen liittyvissä laboratoriopalveluissa, vammais- ja mielenterveyspalveluissa sekä ikäihmisten asumispalveluissa. Aineet, tarvikkeet ja tavarat-tiliryhmä toteutui budjetoitua suurempana pääosin lääkkeiden ja hoitotarvikkeiden kasvaneiden kustannusten sekä koronaviruspandemiasta johtuvan henkilökunnan ja omaisten suojautumisen vuoksi. Avustukset ylittivät talousarvion pakolaisten erityiskustannuskorvattavista kustannuksista sekä yksityisille palveluntuottajille maksettavista koronakorvauksista johtuen. Vuokratulujen toteuma oli suunniteltua suurempi, mikä johtui koronavastaanoton, massarokotuspisteiden ja muiden tilamuutosten vuokraikutuksista sekä ikäihmisten palvelujen koneiden ja laitteiden vuokrasta. Muiden toimintakulujen ylityksessä näkyy Tesoman hyvinvointiallianssin toimijalle maksettu sopimuksen mukainen bonus, mikä aiheutui kustannusten alittumisesta ensimmäisellä neljän vuoden sopimusjaksolla (2018-2021) ja asetettujen vaikuttavuustavoitteiden saavuttamisesta. Lisäksi asiaksmaksuista kirjatut luottotappiot toteutuivat budjetoitua suurempina. 27

Talousarvion toteutuminen palveluryhmittäin

Toteuman ero budjettiin, toimintakate



Yhteensä +9,2 M€

Merkittävimmät poikkeamat vuosisuunnitelmaan

Sairaalapalvelut

- Valtion koronakorvaukset, kiireetön hoito toteutui suunniteltua pienempänä (+)

Vastaanottopalvelut

- Valtionavustukset koronakustannuksiin kompensoivat ylitykset (+)

Ikäihmisten palvelut

- Valtionavustukset koronakustannuksiin kompensoivat ylitykset, maksutuottojen kertymä, henkilöstömenojen säästöt (+)

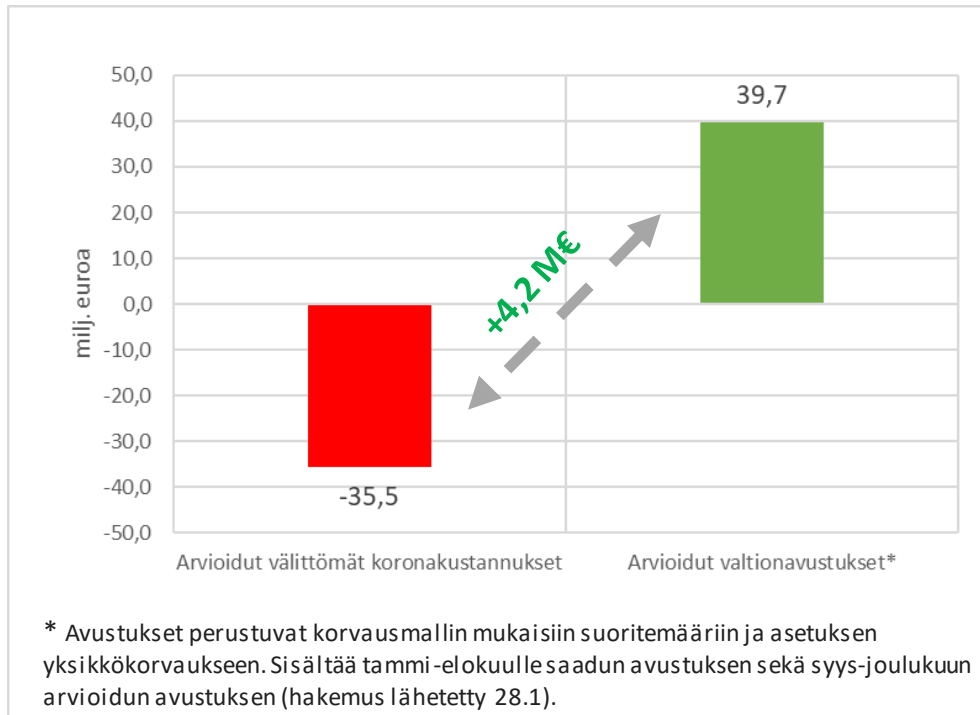
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

- Palvelujen ostot (-)

Psykososiaalisen tuen palvelut

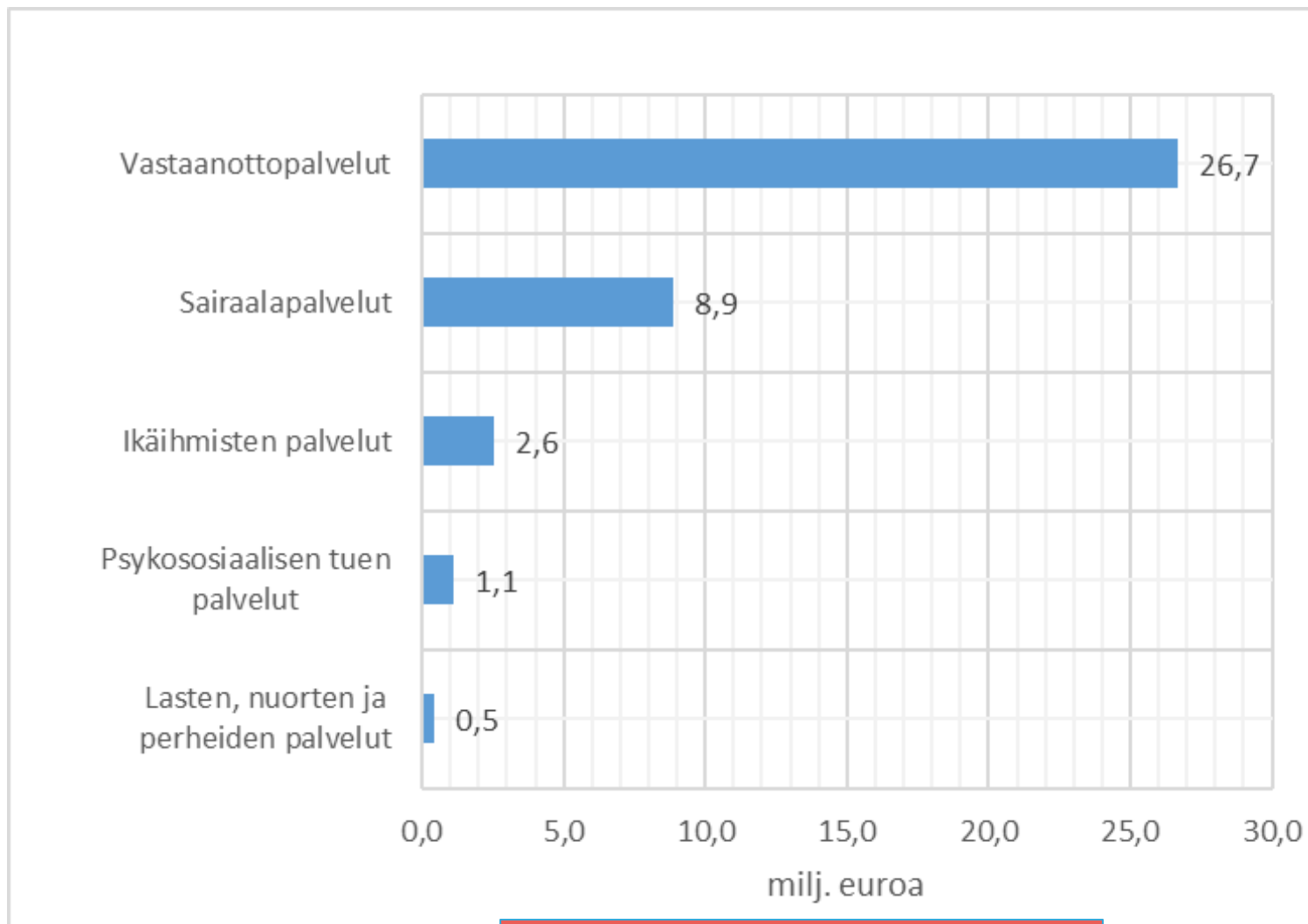
- Vammaispalvelujen sekä päihde- ja mielenterveyspalvelujen ostot (-)

Koronan talousvaikutukset 2021, yhteenveto



- Koronapandemiasta aiheutuvia välittömiä kustannuksia toteutui noin 35,5 milj. euroa, mistä osa perustuu arvioon.
- Välittömiä kustannuksia aiheutui mm. koronatesteistä, massarokotusten järjestämisestä, suojarustekustannuksista sekä tartuntojen jäljityksestä ja hoidosta.
- Pirkanmaan sairaanhoitopiiri (PSHP) laskutti aiheutuneita koronakustannuksia Tampereen kaupungilta.
- Toimintatuottoihin sisältyy koronakustannuksiin saatavaa valtionavustusta 39,7 milj. euroa. Avustuksen määrä perustuu toiminnan volyymia kuvaaviin tietoihin sekä valtionapuviranomaisen määrittämiin yksikkökorvauksiin.
- Toiminnot, joille avustus määritetään suoriteperusteisesti, ovat covid-19-testaus, covid-19-tartuntojen jäljittäminen, rokottaminen covid-19-tautia vastaan ja covid-19-taudin sairaalahoito.
- Toimintokohtaisten avustuserien lisäksi avustuskokonaisuuteen sisällytettiin asukasluvuun pohjautuva laskennallinen erä kattamaan muita koronasta aiheutuneita välittömiä kustannuksia (mm. suojarusteet). Avustusta haettiin erikseen vuoden 2021 tammi-elokuun ja syys-joulukuun aikana syntyneisiin kustannuksiin. Syys-joulukuun osuus perustuu STM:lle lähetettyyn hakemukseen.

Korona-avustukset palveluryhmittäin



tammi-elo
27,2 M€

syys-joulu
12,5 M€

Yhteensä 39,7 M€
(Tampere 38,8 M€ ja Orivesi 0,9 M€)

Investoinnit

Toteuma-aste
62,0 %

Investoinnit	TP 2020	VS 2021	TP 2021	TP / VS 2021
Lasten, nuorten ja perheiden palveluryhmä	-335	-768	-306	462
Vastaanottopalvelujen palveluryhmä	-820	-420	-289	131
Psykososiaalisen tuen palveluryhmä	-73	-111	-121	-10
Ikäihmisten palveluryhmä	-208	-502	-402	100
Sairaalapalvelujen palveluryhmä				0
Yhteensä	-1 436	-1 801	-1 117	684

- Investoinnit toteutuivat 0,7 milj. talousarviota alhaisempina, koska nuorisovastaanoton uudet tilat, vastaanottotoiminnan lääkehuoltojärjestelmä sekä koneiden ja laitteiden uusimisia jäi toteuttamatta. Lisäksi opiskeluterveydenhuollon ensikertaisessa kalustamisessa kyettiin hyödyntämään toisaalta vapautuneita kalusteita, ja osa kouluterveydenhuollon ja neuvoloiden uusista tiloista valmistuu vasta vuonna 2022.

Sosiaali- ja terveyslautakunta tuottavuusmittarit

Tuottavuusmittarit, Sosiaali- ja terveyslautakunta	TP 2020	TP 2021	Tavoite 2021	Ero
Päämittarit				
Nettokustannukset, euroa/asukas	-3 372	-3 433	-3 469	35
Käyttökustannukset, euroa/asukas	-3 846	-4 064	-3 929	-135
Työvoimakustannukset, euroa/asukas	-939	-941	-942	0
Palveluhankinnat, euroa/asukas	-2 478	-2 700	-2 600	-100
Täydentävät mittarit				
Asiakaskokemus	66	69	-	-
Selittävät mittarit				
Työntekijäkokemus, QWL (max 100)	56,6	56,9	60,0	-3,1
Sairauspoissaolot, %	5,74	5,70	5,49	0,21
Hankintaosaaminen, taso (max 100)	-	65	67	-2
Tilatehokkuus, htm2/asukas	0,81	0,79	0,79	0,0
Asukasmäärä	241 009	244 315	244 500	-185
Tavoite 2021 on muutettu talousarvio 2021. Ero on tilinpäätöksen 2021 ja tavoitteen 2021 välinen ero.				

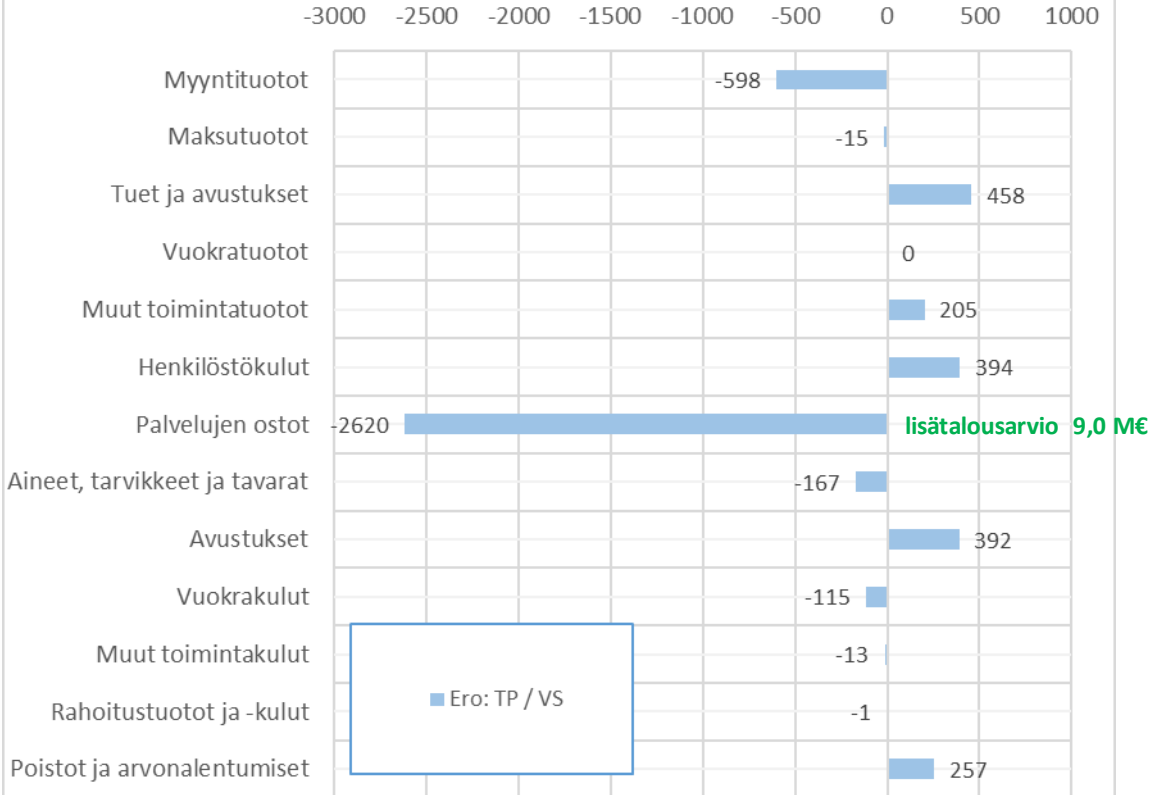
- Koronapandemia vaikutti merkittävästi vuoden 2021 toimintatuottojen ja -kulujen kasvuun. Asukaskohtaiset nettokustannukset kasvoivat 1,8 % edellisvuoteen verrattuna ja ne toteutuivat 1,0 % tavoitetta parempana.
- Asukaskohtaiset käyttökustannukset toteutuivat tavoitetta suurempina ja kasvoivat 5,7 % edellisvuoteen verrattuna, mikä aiheutui pääosin koronakustannuksista. Valtion korona-avustukset kompensoivat aiheutuneet kustannukset täysimääräisesti. Koronan vaikutusten lisäksi palvelutarve on kasvanut mm. lastensuojelussa, vammaispalveluissa, päihde- ja mielenterveyspalveluissa sekä ikäihmisten palveluissa.
- Organisaatiomuutosten ja kirjausohjeiden muutosten vuoksi työvoimakustannukset ja palveluhankinnat eivät ole vertailukelpoisia edelliseen vuoteen verrattuna.
- Asiakaskokemus on hyvällä tasolla ja se on hieman parantunut mittauksen piirissä olevissa yksiköissä.
- Sairauspoissaolot ovat alentuneet hieman edellisvuodesta.
- Hankintaosaamista arvioitiin joka toinen vuosi tehtävällä kyselytutkimuksella; palvelualueen kokonaisindeksi oli hyvällä tasolla ja vahvistui hieman edellisestä mittauksesta.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluryhmä

Käyttötalous (1 000 euroa)	TP 2021	Muutettu TA 2021	Ero	Aikuper. TA 2021	KV:n muutokset	Muut muutokset
Toimintatuotot	9 943	9 855	88	9 043	0	813
Toimintakulut	-120 889	-118 128	-2 762	-108 181	-9 523	-424
Toimintakate	-110 946	-108 272	-2 674	-99 138	-9 523	389

Investoinnit (1 000 euroa)	TP 2021	Muutettu TA 2021	Ero	Aikuper. TA 2021	KV:n muutokset	Muut muutokset
Investointimenot	-306	-768	462	-590	-178	0

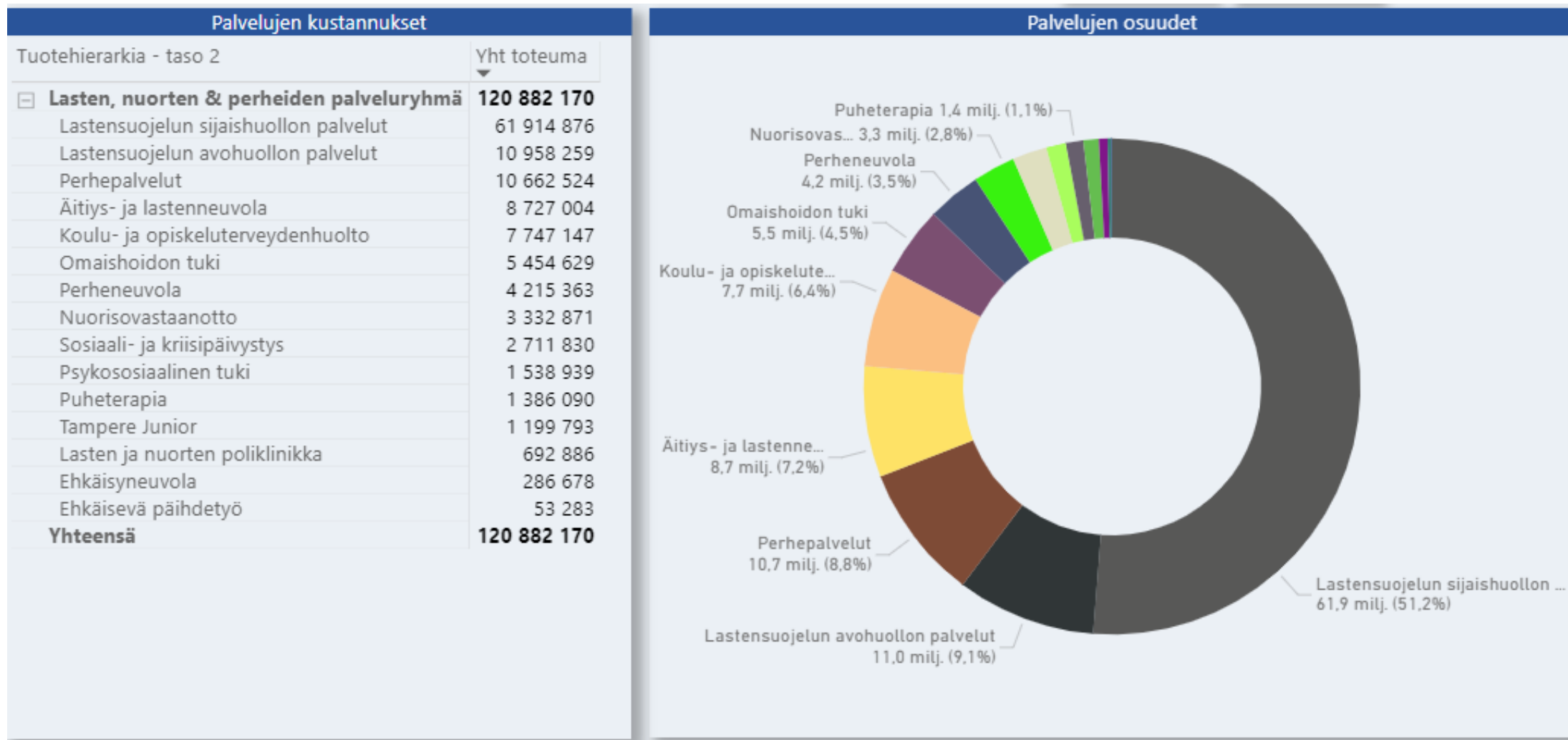
Toteuman ero budjettiin*



- Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen toimintakate toteutui 2,7 milj. euroa talousarviota heikompana. Kaupunginvaltuuston talousarviomuutoksissa palveluryhmälle kohdistettiin 9,5 milj. euron lisäys. Koronapandemiasta aiheutui välittömiä kustannuksia arviolta 0,4 milj. euroa. Valtion laskennallisiin yksikkökorvauksiin perustuvat korona-avustukset olivat 0,5 milj. euroa.
- Toimintatuotot toteutuivat 0,1 milj. euroa talousarviota suurempina, mikä johtui pääosin korona-avustuksista. Lisäksi lastensuojelun sijaishuollon perintätulot toteutuivat budjetoitua suurempina. Vastaavasti myyntituotot alittivat talousarvion, koska ulkopaikkakuntalaisten asiakkaiden määrä väheni perhetukikeskuksissa ja lastensuojelun ohjausyksikkö Luotsissa.
- Toimintakulut ylittivät talousarvion 2,8 milj. eurolla, mikä johtui pääosin palvelujen ostoista. Lastensuojelun sijaishuollon ostoihin kohdistettiin vuoden aikana merkittävä lisätalousarvio. Suurimmat ylitykset muutettuun talousarvioon verrattuna olivat omaishoidontuessa sekä tulkkaus-, työterveys- ja laboratoriopalveluissa. Palvelujen ostot kasvoivat yhteensä 3,5 milj. eurolla eli 6,4 % edellisvuoteen verrattuna. Kustannusten kasvun taustalla on mm. lastensuojelun sijaishuollon osastohoidon ja perhehoidon ja hoitovuorokausien kasvu, asiakkaiden ohjautuminen vaativan erityistason yksiköihin, avohuollon asiakasmäärän kasvu ja hintojen nousun vaikutus. Lisäksi lääke- ja hoitotarvikekustannukset sekä ict-kaluston ostot ylittivät talousarvion. Vastaavasti henkilöstökuluissa syntyi säästöjä, koska kaikkia uusia vakansseja ei saatu täytettyä rekrytointihaasteiden vuoksi. Avustukset toteutuivat budjetoitua pienempinä johtuen alle 18-vuotiaiden omaishoitajien vapaiden peruuntumisista koronatilanteen sekä soveltuvien paikkojen riittämättömyyden takia. Toimintakulujen ylityksessä näkyy myös palveluryhmälle kohdistettu osuus Tesoman hyvinvointiallianssin toimijalle maksetusta bonuksesta, mikä kirjattiin palvelualueen yhteisiin eriin.
- Investoinnit toteutuivat 0,5 milj. euroa talousarviota pienempinä. Nuorisovastaanoton uudet tilat jäivät toteuttamatta. Lisäksi opiskeluterveydenhuollon ensikertaisessa kalustamisessa kyettiin hyödyntämään toisaalta vapautuneita kalusteita, ja osa kouluterveydenhuollon ja neuvoloiden uusista tiloista valmistuu vasta vuonna 2022.

*Kuvio ei sisällä palvelualueen hallinnon ja asiakasohjauksen vyörytyksiä.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluryhmä käyttökustannukset* tuoteryhmittäin

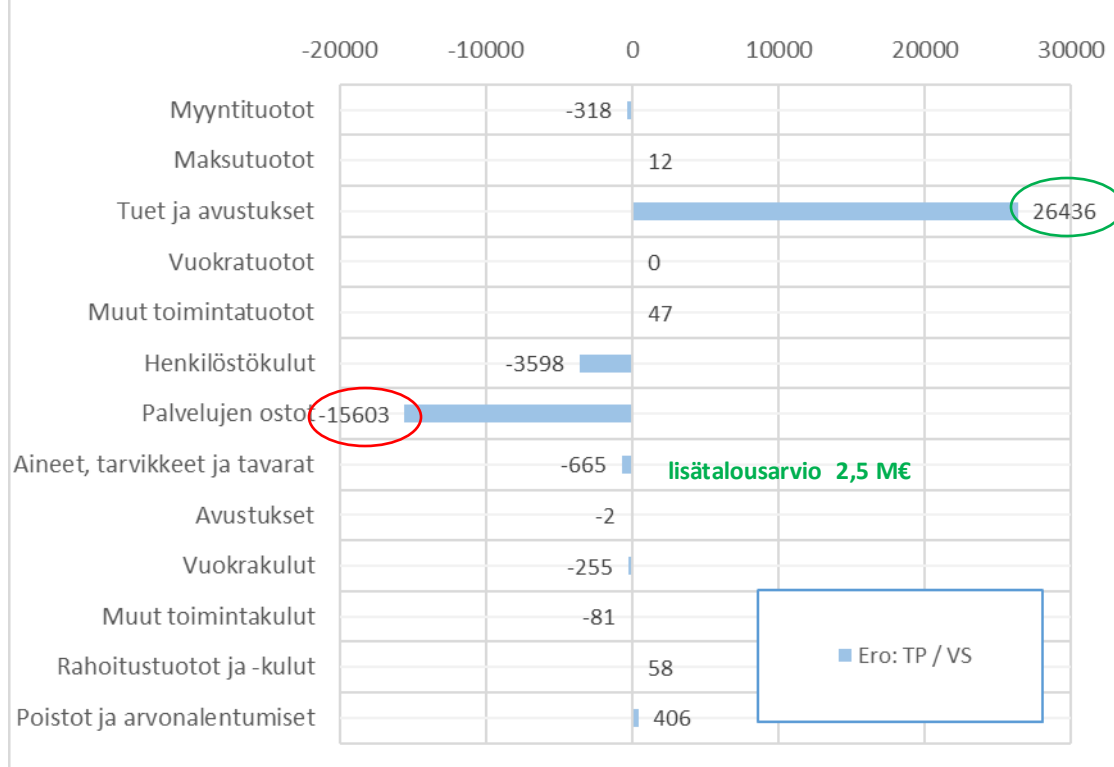


Vastaanottopalvelujen palveluryhmä

Käyttötalous (1 000 euroa)	TP 2021	Muutettu TA 2021	Ero	Alkuper. TA 2021	KV:n muutokset	Muut muutokset
Toimintatuotot	45 347	19 148	26 199	17 290	0	1 858
Toimintakulut	-119 442	-98 816	-20 626	-95 780	-2 730	-306
Toimintakate	-74 095	-79 668	5 573	-78 490	-2 730	1 552

Investoinnit (1 000 euroa)	TP 2021	Muutettu TA 2021	Ero	Alkuper. TA 2021	KV:n muutokset	Muut muutokset
Investointimenot	-289	-420	131	-420	0	0

Toteuman ero budjettiin*



Vastaanottopalvelujen toimintakate toteutui 5,6 milj. euroa budjetoitua parempana. Kaupunginvaltuuston talousarviomuutoksessa palveluryhmälle kohdistettiin 2,8 milj. euron lisäys. Koronapandemiasta aiheutui välittömiä nettokustannuksia arviolta 20,8 milj. euroa. Valtion laskennallisiin yksikkökorvauksiin perustuvat korona-avustukset olivat 26,7 milj. euroa.

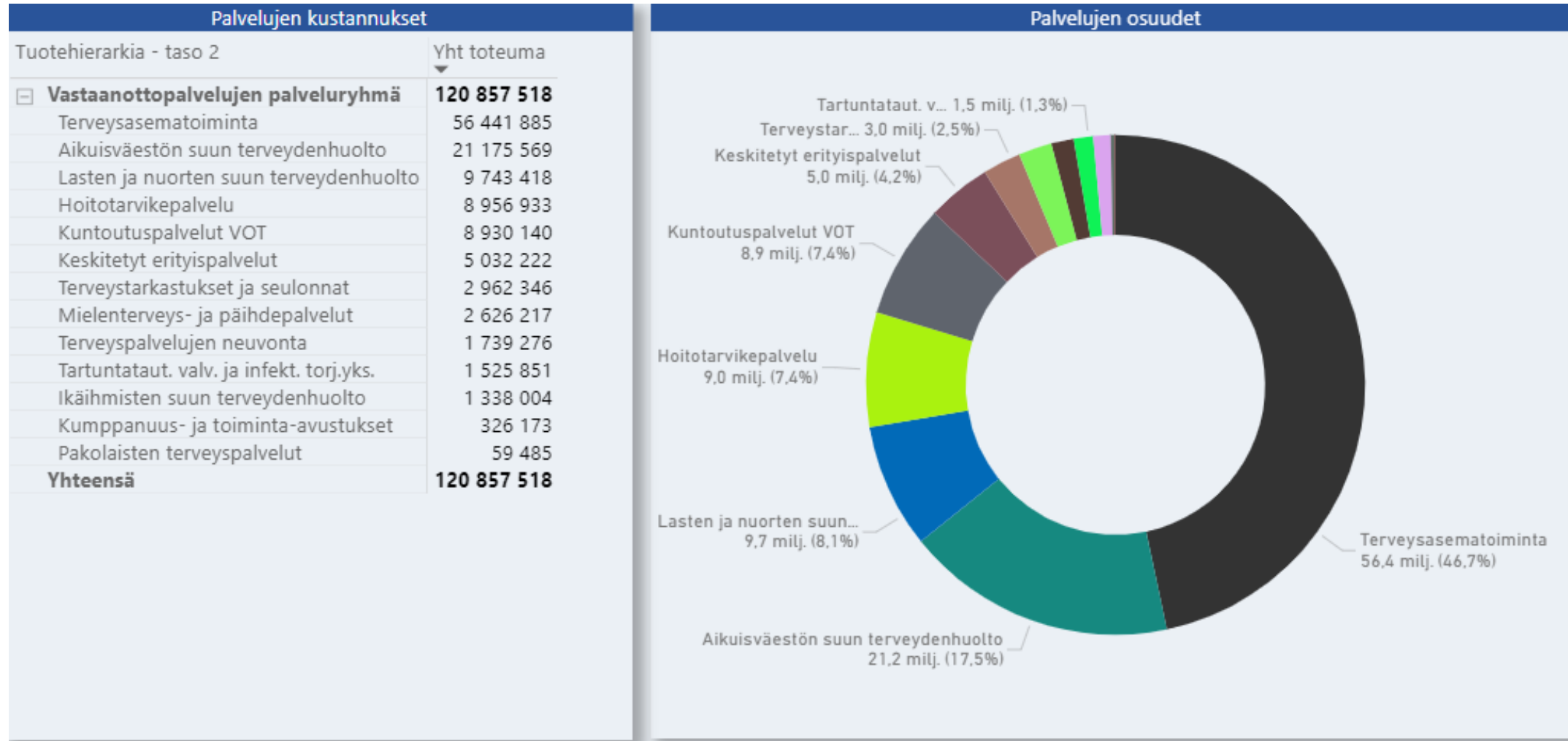
Toimintatuotot toteutuivat 26,2 milj. euroa talousarviota suurempina, mikä johtui pääosin koronapandemian kustannuksiin saaduista valtionavustuksista. Vastaavasti kehittämissuunnitelmiin budjetoidut rahoitusosuudet eivät toteutuneet suunnitellun mukaisesti. Terveysasematoiminnan maksutuotot alittuivat koronan aiheuttamasta poikkeustilanteesta johtuen, mutta vastaavasti suun terveydenhuollon maksutuotot toteutuivat budjetoitua suurempina.

Toimintakulut ylittivät talousarvion 20,6 milj. eurolla, mikä johtui pääosin palvelujen ostojen ja henkilöstökulujen kasvusta. Henkilöstökulujen ylitykset aiheutuivat vastaanottotoiminnan ja massarokotuspisteiden kuluista. Vastaavasti suun terveydenhuollon henkilöstökulut alittivat budjetin rekrytointihaasteiden vuoksi. Palvelujen ostot ylittyivät koronapandemiaan liittyvien laboratoriopalvelujen ja asiakaspalvelujen ostojen vuoksi. Lisäksi suun terveydenhuollon työvoimavajetta korvattiin ostopalvelulla. Aineet, tarvikkeet ja tavarat -tiliryhmän ylitys aiheutui pääosin lääkinällisen kuntoutuksen materiaalien ostojen sekä Ratinan massarokotuspisteen ja Tesoman allianssin hoitotarvikkeiden ostojen vaikutuksista. Vuokrakulujen ylitys johtui pääosin Ratinan ja Messukeskuksen massarokotuspisteiden tilakustannuksista ja koneiden ja laitteiden vuokrasta. Toimintakulujen ylityksessä näkyy myös palveluryhmälle kohdistettu osuus Tesoman hyvinvointiallianssin toimijalle maksetusta bonuksesta, mikä kirjattiin palvelualueen yhteisiin eriin.

Investoinnit toteutuivat 0,1 milj. euroa talousarviota pienempinä, koska vastaanottotoiminnan lääkehuoltojärjestelmä jäi toteuttamatta ja koneita ja laitteita uusittiin suunniteltua vähemmän.



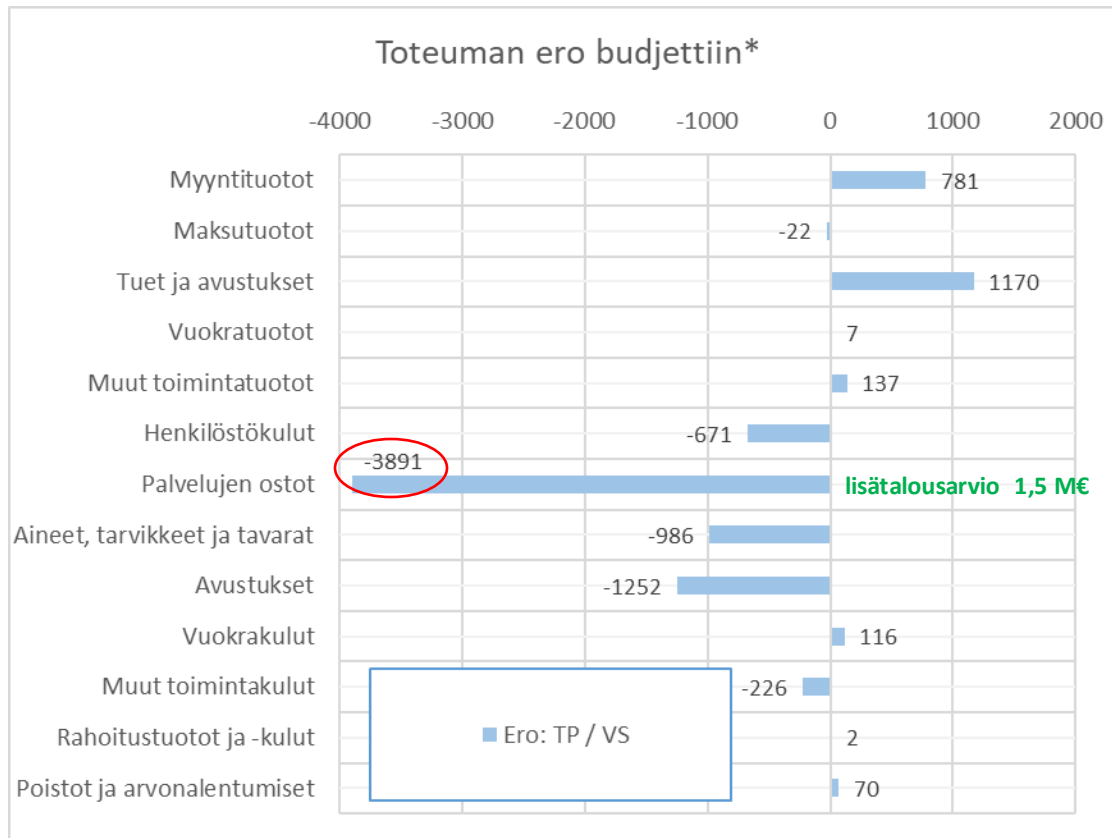
Vastaanottopalvelujen palveluryhmä käyttökustannukset* tuoteryhmittäin



Psykososiaalisen tuen palveluryhmä

Käyttötalous (1 000 euroa)	TP 2021	Muutettu TA 2021	Ero	Alkuper. TA 2021	KV:n muutokset	Muut muutokset
Toimintatuotot	23 516	21 392	2 124	19 451	0	1 941
Toimintakulut	-147 549	-139 673	-7 877	-134 175	-1 987	-3 510
Toimintakate	-124 033	-118 281	-5 753	-114 724	-1 987	-1 569

Investoinnit (1 000 euroa)	TP 2021	Muutettu TA 2021	Ero	Alkuper. TA 2021	KV:n muutokset	Muut muutokset
Investointimenot	-121	-111	-10	-111	0	0

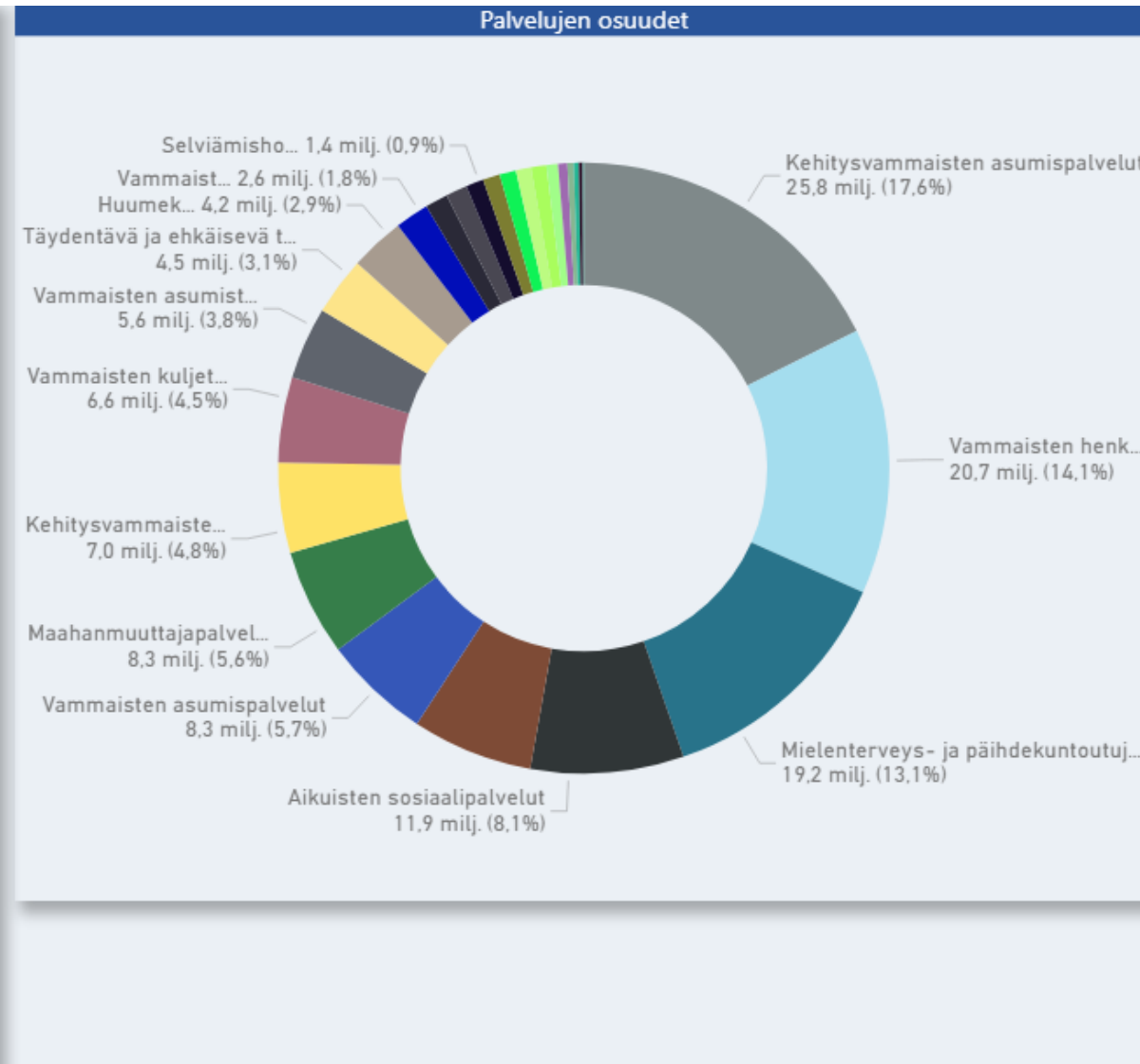


- Psykososiaalisen tuen palvelujen toimintakate toteutui 5,7 milj. euroa budjetoitua heikompana. Kaupunginvaltuuston talousarviomuutoksessa palveluryhmälle kohdistettiin 2,0 milj. euron lisäys. Koronapandemiasta aiheutui välittömiä kustannuksia arviolta 1,0 milj. euroa. Valtion laskennallisiin yksikkökorvauksiin perustuvat korona-avustukset olivat 1,1 milj. euroa.
- Toimintatuotot ylittivät talousarvion 2,1 milj. eurolla, mikä johtui myyntituottojen ja korona-avustusten toteumasta. Myyntituottojen ylitystä selittävät pakolaisten erityiskustannuskorvaukset sekä kotikuntalain mukaan muilta kunnilta laskutetut vammaispalvelujen kotikuntakorvaukset. Palveluryhmälle kohdistettiin muihin välittömiin kustannuksiin saatua korona-avustusta mm. suojarusteiden ja hoitotarvikkeiden kustannusten perusteella.
- Toimintakulut toteutuivat 7,9 milj. euroa talousarviota suurempina, mikä johtui pääosin palvelujen ostoista. Vammaispalvelujen ostojen ylitykset johtuivat mm. palvelusetelien käytön lisääntymisestä ja omaan kotiin tuotetusta palveluasumisesta, tehostetusta palveluasumisesta sekä kehitysvammaisten laitoshoidosta. Päihde- ja mielenterveyspalvelujen ylitykset aiheutuivat tehostetun palveluasumisen hoitovuorokausien ja huume kuntoutuksen asiakasmäärän lisääntymisestä. Henkilöstökulut ylittyivät mm. kehitysvammaisten ja aikuisten sosiaalipalvelujen sijaistarpeesta johtuen. Aineet, tarvikkeet ja tavarat -tiliryhmä toteutui budjetoitua suurempina johtuen pääosin huume kuntoutuksen lääkkeitä sekä koronapandemian takia vähävaraisille hankituista maskeista ja hoitotarvikkeista. Avustukset toteutuivat talousarviota suurempina johtuen pääosin pakolaisten erityiskustannuskorvattavista kustannuksista ja ulkoisille palveluntuottajille korvattavista suojaruuvikustannuksista. Lisäksi asiakasmaksuista kirjatut luottotappiot toteutuivat budjetoitua suurempina. Toimintakulujen ylityksessä näkyy myös palveluryhmälle kohdistettu osuus Tesoman hyvinvointiallianssin toimijalle maksetusta bonuksesta, mikä kirjattiin palvelualueen yhteisiin eriin.
- Investoinnit toteutuivat suunnilleen talousarvion mukaisesti.



Psykososiaalisen tuen palveluryhmä käyttökustannukset* tuoteryhmittäin

Palvelujen kustannukset	
Tuotehierarkia - taso 2	Yht toteuma
<input checked="" type="checkbox"/> Psykososiaalisen tuen palveluryhmä	146 774 150
Kehitysvammaisten asumispalvelut	25 798 939
Vammaisten henkilökohtainen apu	20 662 402
Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asu	19 163 668
Aikuisten sosiaalipalvelut	11 885 937
Kehitysvammaisten laitospalvelut	9 381 305
Vammaisten asumispalvelut	8 314 524
Maahanmuuttajapalvelut	8 287 230
Kehitysvammaisten osallisuutta edistävä	7 012 207
Vammaisten kuljetuspalvelut	6 644 664
Vammaisten asumista tukevat palvelut	5 607 203
Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki	4 518 625
Huumekuntoutus	4 229 485
Vammaisten sosiaalipalvelut	2 615 269
Katkaisuhoito	1 775 855
Kehitysvammaisten työllistämistä edistävä	1 664 096
Selviämishoitoasema	1 365 127
Mielenterveyskuntoutujien avopalvelut	1 321 925
Sosiaalinen kuntoutus	1 281 584
Kuntouttava työtoiminta	1 187 187
Päihdepalvelujen laitoshoido	1 185 556
Päihdepalvelujen avokuntoutus	894 648
Päihdehuollon päivätoiminta	709 225
Sovittelupalvelut	497 959
Vammaisten päiväaikainen toiminta	393 726
Vammaisten tukitoimet	296 704
Hätämajoitus	79 099
Yhteensä	146 774 150



Ikäihmisten palveluryhmä

Käyttötalous (1 000 euroa)	TP 2021	Muutettu TA 2021	Ero	Alkuper. TA 2021	KV:n muutokset	Muut muutokset
Toimintatuotot	58 842	53 690	5 152	49 650	0	4 040
Toimintakulut	-220 168	-217 885	-2 282	-212 399	-2 177	-3 310
Toimintakate	-161 326	-164 195	2 870	-162 748	-2 177	730

Investoinnit (1 000 euroa)	TP 2021	Muutettu TA 2021	Ero	Alkuper. TA 2021	KV:n muutokset	Muut muutokset
Investointimenot	-402	-502	100	-502	0	0

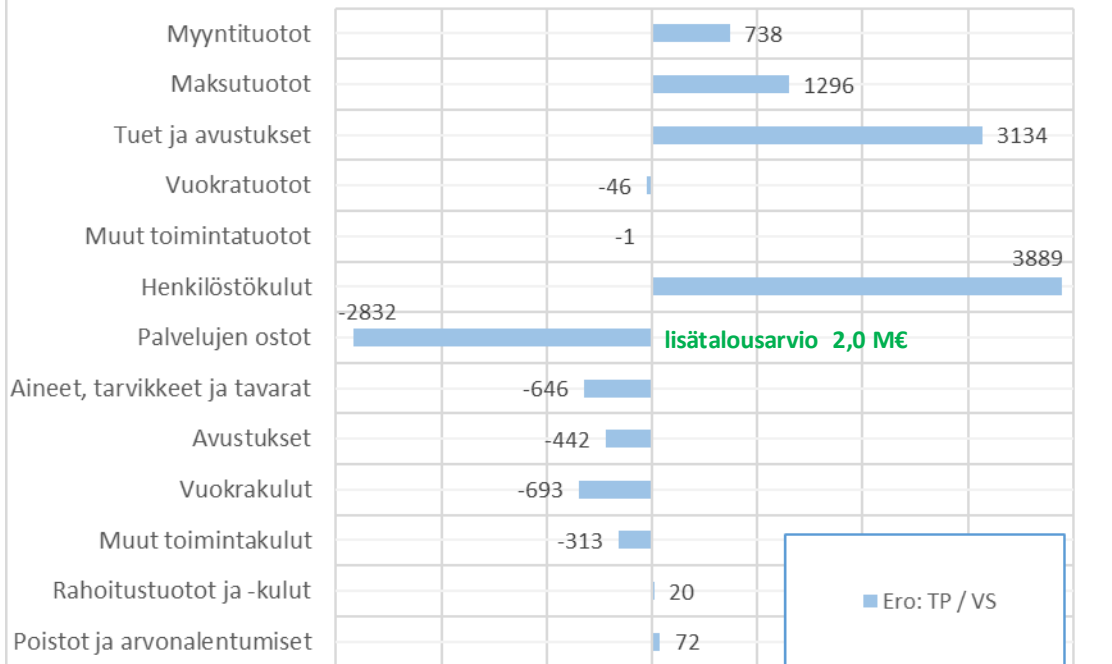
Ikäihmisten palvelujen toimintakate toteutui 2,9 milj. euroa talousarviota parempana. Kaupunginvaltuuston talousarviomuutoksessa palveluryhmälle kohdistettiin 2,2 milj. euron lisäys. Koronapandemiasta aiheutui välittömiä kustannuksia arviolta 1,9 milj. euroa. Valtion laskennallisiin yksikkökorvauksiin perustuvat korona-avustukset olivat 2,6 milj. euroa.

Toimintatuotot toteutuivat 5,2 milj. euroa budjetoitua suurempina tukien ja avustusten sekä myynti- ja maksutuottojen toteumasta johtuen. Tukien ja avustusten ylitys aiheutui pääosin valtion maksamista koronakustannusten korvauksista. Lisäksi Kelan työterveyshuollon korvaus ja projektien rahoitusosuudet toteutuivat suunniteltua suurempina. Myyntituottojen ylitykseen vaikutti sotaveteraanien kustannuksiin saadut valtionkorvaukset, kotikuntalain mukaan muilta kunnilta laskutetut kotikuntakorvaukset sekä aiheutuneisiin kustannuksiin perustuva Oriveden yhteistoimintaosuus. Maksutuotot toteutuivat suunniteltua suurempina tehostetun palveluasumisen volyymin kasvusta johtuen. Lisäksi asiakasmaksulain 1.7.2021 voimaantulleet muutokset eivät vähentäneet tehostetun palveluasumisen maksutuottoja aiemmin arvioidun mukaisesti.

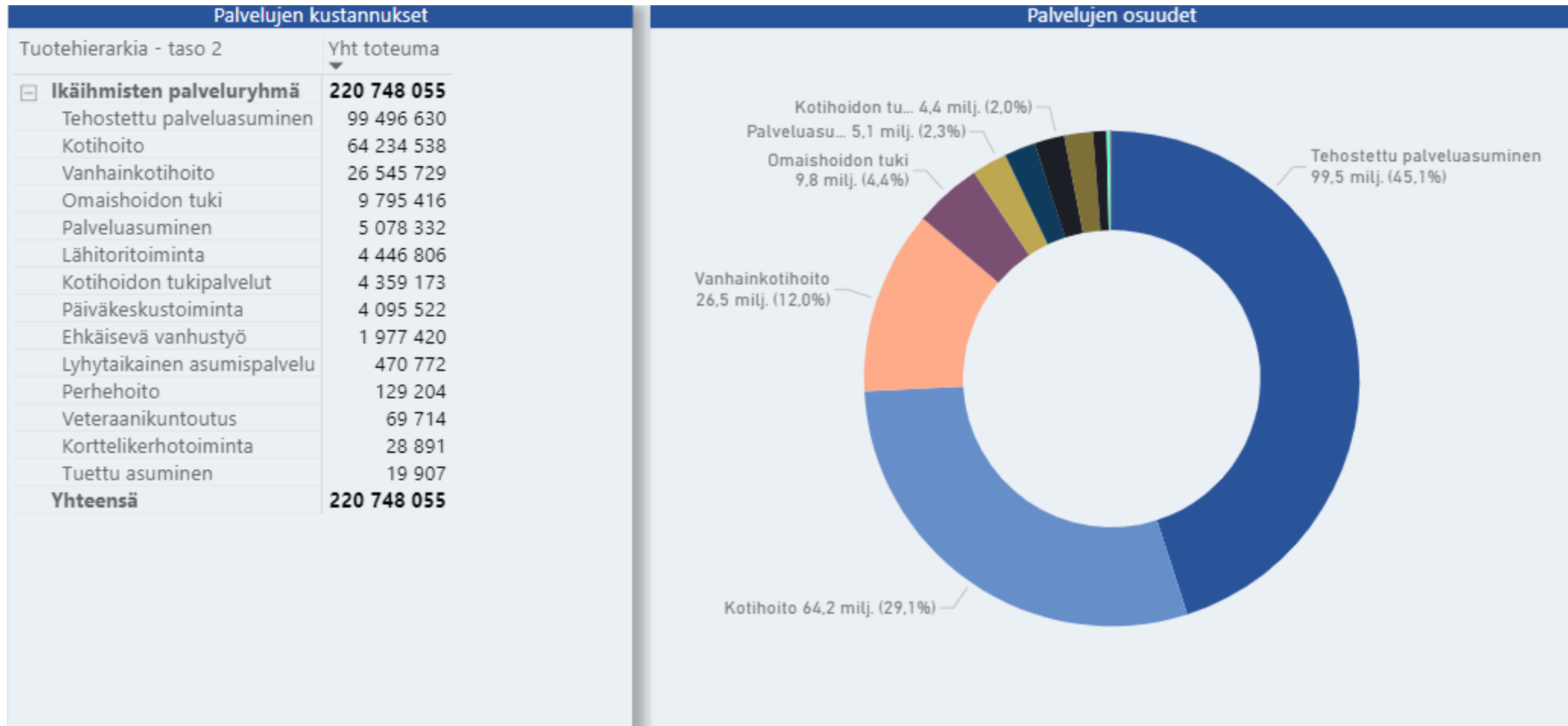
Toimintakulut ylittivät talousarvion 2,3 milj. eurolla. Suurimmat ylitykset olivat tehostetun palveluasumisen ostoissa, mikä aiheutui hinnankorotuksista, palvelutarpeen kasvusta, kotikuntalain mukaisista kotikuntakorvauksista sekä asiakasmaksulain muutosten vaikutuksista. Oman toiminnan kotihoidon rekrytointihaasteita paikattiin tilapäisen kotihoidon ostoilla. Tarvikekustannukset ylittyivät koronapandemiasta johtuvan henkilökunnan ja omaisten suojautumisen vuoksi. Avustusten ylitys aiheutui pääosin yksityisille palveluntuottajille maksetuista koronasuojainkorvauksista. Koneiden ja laitteiden vuokrat ylittyivät, mikä johtui erityisesti lääkeautomaattien määrän lisäämisestä. Lisäksi asiakasmaksuista kirjatut luottotappiot toteutuivat budjetoitua suurempina. Vastaavasti henkilöstökulut alittivat talousarvion rekrytointihaasteiden vuoksi. Hakijoita vakansseihin saatiin huonosti ja palveluryhmässä oli vuoden lopussa avoinna 162 vakanssia. Toimintakulujen ylityksessä näkyy myös palveluryhmälle kohdistettu osuus Tesoman hyvinvointiallianssin toimijalle maksetusta bonuksesta, mikä kirjattiin palvelualueen yhteisiin eriin.

Toteuman ero budjettiin*

-3000 -2000 -1000 0 1000 2000 3000 4000



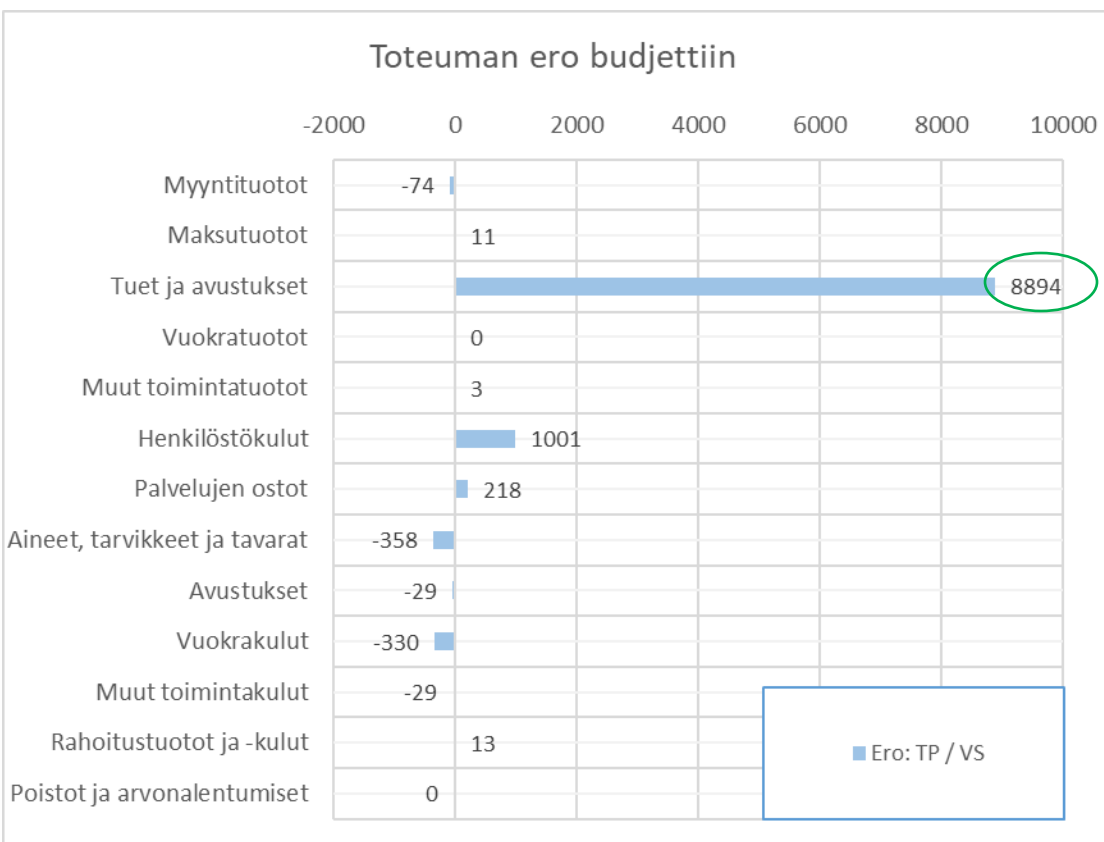
Ikäihmisten palveluryhmä käyttökustannukset* tuoteryhmittäin



Sairaalapalvelujen palveluryhmä

Käyttötalous (1 000 euroa)	TP 2021	Muutettu TA 2021	Ero	Alkuper. TA 2021	KV:n muutokset	Muut muutokset
Toimintatuotot	15 275	6 441	8 834	5 345	0	1 097
Toimintakulut	-383 705	-384 093	388	-381 750	-145	-2 199
Toimintakate	-368 430	-377 652	9 222	-376 405	-145	-1 102

Toteuman ero budjettiin



Sairaalapalvelujen toimintakate toteutui 9,2 milj. euroa budjetoitua parempana.

Kaupunginvaltuuston talousarviomuutoksessa palveluryhmälle kohdistettiin 0,1 milj. euron lisäys. Koronapandemiasta aiheutui välittömiä kustannuksia arviolta 11,4 milj. euroa lähinnä Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin (PSHP) osalta. Vastaavasti koronatilanteen vuoksi PSHP:n kiireetön hoito toteutui suunniteltua pienempänä. Valtion laskennallisiin yksikkökorvauksiin perustuvat korona-avustukset olivat 8,9 milj. euroa.

Toimintatuotot ylittivät talousarvion 8,8 milj. eurolla, mikä johtui pääosin valtiolta saaduista korona-avustuksista. Valtio korvasi kaupungille sairaanhoitopiiriin laskuttamia koronakustannuksia vasta 1.4.2021 alkaen, joten avustukset eivät kompensoi kaikkia sairaanhoitopiiriin laskuttamia koronakustannuksia.

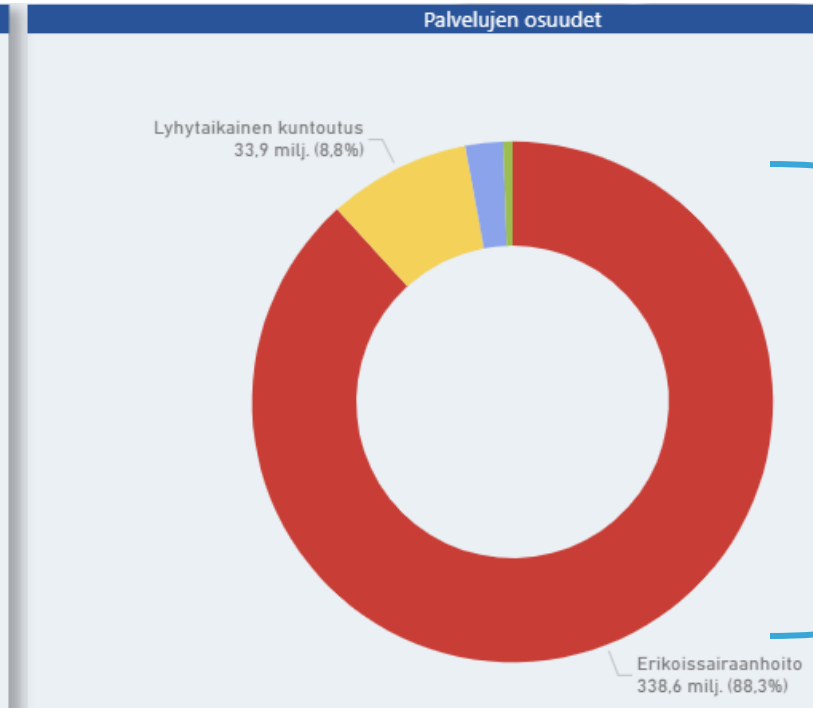
Toimintakulut toteutuivat 0,4 milj. euroa budjetoitua pienempinä, mikä aiheutui pääosin henkilöstökulujen toteumasta. Henkilöstökulujen alitukseen vaikuttivat kuntouksen avoimet vakanssit, suunniteltua suuremmat vanhempainpäiväraha- ja sairausvakuutuskorvaukset sekä arvioitua pienempi lomapalkkavelan muutos. Myös palvelujen ostot toteutuvat kokonaisuutena budjetoitua pienempinä sairaanhoitopiiriltä siirtyneiden yksiköiden ostojen toteumasta johtuen. Vastaavasti palvelujen ostot PSHP:ltä, puhtaanapitopalvelut, työterveyshuollon kustannukset ja työvoiman vuokraus toteutuivat talousarviota suurempina. Tarvikekustannukset ylittyivät koronapandemiasta johtuvan henkilökunnan ja omaisten suojautumisen vuoksi. Vuokratulot toteutuivat budjetoitua suurempina, mikä aiheutui PSHP:lta siirtyneistä yksiköistä sekä koneiden ja kaluston vuokrista.

Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin erikoissairaanhoidon palvelutilauksen toteuma oli 330,9 milj. euroa ja erityisvelvoitemaksun 4,7 milj. euroa. Toteuma ylitti talousarvion 0,7 milj. eurolla. Palvelutilauksen laskutus kasvoi 9,5 % (28,6 milj. euroa) vuoteen 2020 verrattuna, mutta se ei ole vertailukelpoinen psykiatrian palvelujen integraatiosta, koronapandemiasta ja siirtoviivemaksun poistumisesta johtuen. PSHP laskutti aiheutuneita koronakustannuksia noin 11 milj. euroa, mutta vastaavasti ei-kiireellinen toiminta toteutui suunniteltua pienempänä koronapandemian aiheuttaman poikkeustilanteen vuoksi. Ensihoidon laskutus toteutui 0,2 milj. euroa budjetoitua suurempina. PSHP:n erikoissairaanhoidon palvelutilauksen, erityisvelvoitemaksun, ensihoidon ja psykiatrian konsultaatiopalvelujen menot olivat yhteensä 344,6 milj. euroa, mikä tarkoittaa yhteensä 1,1 milj. euron ylitystä talousarvioon. Saadut korona-avustukset kompensoivat ylityksen.



Sairaalapalvelujen palveluryhmä käyttökustannukset* tuoteryhmittäin

Palvelujen kustannukset	
Tuotehierarkia - taso 2	Yht toteuma
<input checked="" type="checkbox"/> Sairaalapalvelujen palveluryhmä	383 645 101
Erikoissairaanhoito	338 582 357
Lyhytaikainen kuntoutus	33 884 409
Ensihoito	8 917 812
Kotona asumista tukevat palvelut	2 260 524
Yhteensä	383 645 101



Toteumat tuoteryhmittäin ja tuotteittain (4-tasoa)	
Tuotehierarkia - taso 3	Yht toteuma
<input checked="" type="checkbox"/> Erikoissairaanhoito	338 582 357
Sisätautien vastuualue	43 460 003
Sydänsairaala	31 543 092
Aikuispsykiatrian vastuualue	28 568 357
Acuta, erikoissairaanhoidon vastuualue	24 332 366
Naistentautien ja synnytysten vastuualue	23 902 790
Neuroalojen ja kuntoutuksen vastuualue	21 079 868
Gastroenterologian vastuualue	19 701 627
Syövänhoidon vastuualue	18 134 209
Lastentautien vastuualue	17 873 467
Keuhko, iho- ja allergiasairauksien vast	17 183 007
Tules-vastuualue	15 457 801
Pshp Välitettävät palvelut	12 962 487
Coxa tekonivelleikkaustoiminta	11 659 898
Korva- ja suusairauksien vastuualue	11 475 794
Kirurgian vastuualue	8 726 427
Silmätautien vastuualue	7 732 353
Nuorisopsykiatrian vastuualue	5 032 166
Lastenpsykiatrian vastuualue	4 725 327
Erityisvelvoitemaksu	4 683 740
Verisuonikirurgia	4 326 436
Koronajäljitys Saipa	4 203 772
Koronatestaus Saipa	1 817 368
Yhteensä	338 582 357