



© arena-innovation oy & polleart 2012

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI Heinolan kaupunki

TOIMINTAOHJELMA 2016

Heinolan kaupungin strategian tavoitteet

1. Toimivat palveluketjut koko kaupungissa

- Palveluketjujen kuvaaminen
- Palvelukokemuksen mittaaminen ja asiakaskyselyt

2. Tehokas asioiden valmisteluprosessi

- Tulosalueiden yhteistyön uudet toimintamallit

3. Aktiivinen ja suunnitelmallinen viestintä ja monipuolinen markkinointi

- Osaava ja riittävä henkilöstö
- www-sivujen uudistaminen

4. Toimiva seutuyhteistyö

- Hyvät ja monipuoliset palvelut
- Erityispalveluiden saatavuus

5. Talouden tasapaino ja resurssien hyödyntäminen

- Aktiivinen talouden suunnittelu ja seurantajärjestelmä

6. Elinkeinostrategian toteutuminen

- Kaikki tulosalueet toteuttavat elinkeinostrategiaa osana omaa vastuualuettaan

1. Toimivat palveluketjut koko kaupungissa

- Palveluketjujen kuvaaminen
- Palvelukokemuksen mittaaminen ja asiakaskyselyt

Soten tavoitetilä	Soten toimenpiteet	Mittarit	Aikataulu	Vastuuhenkilö
Palvelukokemus 'vihreällä'	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Erityisryhmien peruspalvelut lain edellyttämälle vähimmäistasolle kustannustehokkaasti ➢ Prosessit tutuksi henkilöstölle ja osaksi käytännön arkityötä. ✓ Organisaatorakenteen madaltaminen 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Päihdehuollon nettokustannukset e/as (2013: 37.6¹) ➢ Perusterveydenhuollon mt-käynnit/ 1000 as (2013: 93²) ➢ Vammaispalvelun menot e/as (2013: 74.7³) ➢ Saatua asiakaspalaute ✓ Tyhy kysely 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Vuoden aikana suunnitella seudullisen mielenterveys- ja päihdepalvelu- ja palveluyksikön käynnistäminen ➢ Eteven asumispalvelun kunnallistaminen 1.1.2016 ➢ Jatkuva ✓ Soten uusi organisaatio aloittaa alkuvuodesta 2016 	<p>Sote-johtaja</p> <p>Yksikköpäälliköt</p> <p>Sote-johtaja</p>

Koko maa:
¹ 34.8 e/as
² 108 käyntiä/ 1000 as
³ 94.2 e/as

2. Tehokas asioiden valmisteluprosessi

- Tulosalueiden yhteistyön uudet toimintamallit

Tavoitetilä	Toimenpiteet	Mittarit	Aikataulu	Vastuuhenkilö
Tavoitetilan määrittely tehdään hallinnonalojen yhteistyönä	<p>Soten yksiköt tuottavat kehittämissäviiden aikana 'aivoriihiyppisesti' ideoita siltä, mitä asiakkaita hyödyttäviä yhteistyöavauksia omaan työhön liittyen voisi tehdä.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Yhdenmukaiset päätöksen - tekoprosessit toimialoilta ➢ MITEN PÄÄSTÄ YLETTÖMÄSTÄ VARMISTAMIS-KULTTUURISTA? 			

3. Aktiivinen ja suunnitelmallinen viestintä ja monipuolinen markkinointi

- Osaava ja riittävä henkilöstö
- www-sivujen uudistaminen

Soten tavoitetilä	Soten toimenpiteet	Mittarit	Aikataulu	Vastuuhenkilö
Viestintäsuunnitelman toteutuminen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Viestintäsuunnitelman jalkauttaminen yksiköihin 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toteutuneet viestintäsuunnitelman kertaukset yksiköissä ➤ Tyhy-kyselyn tulokset ➤ Vietintäkyselyn tulokset 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Puolivuositain ➤ Sisäisen viettinnän kysely henkilöstölle 5/2016 	Yksikönpäälliköt ja lähiesimiehet
www-sivujen ajantasaisuus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Yksiköiden www-sivut ajantasalla 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pistokokeet ✓ Asiakaspalautte ja reklamaatiot 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tarkistus puolivuositain 	Yksiköiden nimeämät vastuuhenkilöt

4. Toimiva seutuyhteistyö

- Hyvät ja monipuoliset palvelut
- Erityispalvelujen saatavuus

Soten tavoitetilä	Soten toimenpiteet	Mittarit	Aikataulu	Vastuuhenkilö
Seutuyhteistyön tiivistäminen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aktiivinen ja tavoitteellinen osallistuminen sote uudistuksen seudulliseen työhön 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Päijät-Hämeen yhteisen sote organisaation perustaminen 2016 ➤ Päijät-Hämeen yhteisen sote organisaation palvelutuotanto 2017 	Sote-johtaja
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kuvantamisen tuottamisvastuu PHSOTEY:lle 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toteutumisen aste 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1.1.2016 lukien 	Sote-johtaja
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lääkehuollon tuostamisvastuu PHSOTEY:lle 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toteutumisen aste 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1.1.2016 lukien 	Sote-johtaja

5. Talouden tasapaino ja resurssien hyödyntäminen

- aktiivinen talouden suunnittelu ja seurantajärjestelmä

Soten tavoitetilä	Soten toimenpiteet	Mittarit	Aikataulu	Vastuuhenkilö
Tosiainen toiminnan, talouden ja resurssien ohjaus	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Taloudellisten ja toiminnallisten raporttien ristiin-analysointi ja jatkotoimenpiteistä sopiminen 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Talouden ja toiminnan tunnusluvut <ul style="list-style-type: none"> ➢ SPB ➢ TA-tot ➢ Yksiköiden tunnusluvut ➢ Sote-nettokustannukset e/as (2013: 3617¹) ➢ Sote-tarvevakioitu menoindeksi (2012: 97²) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Jory: kerran kuukaudessa ➢ Ltk: kerran kuukaudessa osavuositarkastusten yhteydessä 	Sote-johtaja
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ostolaskuprosessin tarkistaminen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Virheelliset menojen kohdennukset 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prosessin tarkistamistoimenpiteet tehty 05/2016 	Sote-johtaja

Koko maa:
¹ 3595 e/as
² 100

6. Elinkeinostrategian toteutuminen

- Kaikki tulosalueet toteuttavat elinkeinostrategiaa osana omaa vastuualuettaan

Soten tavoitetilä	Soten toimenpiteet	Mittarit	Aikataulu	Vastuuhenkilö
Palvelusetelin käytön laajentaminen	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Uusien palvelujen ottaminen palvelusetelijärjestelmän piiriin 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Järjestelmän piirissä olevien palvelujen määrä ➢ Järjestelmän piirissä olevien asiakkaiden lukumäärä ➢ Palvelusetelimenot yht. 1000 e (2013: 47) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Päätökset ja kriteerit uusista palveluista 05/2016 	Osastopäälliköt

