

TYÖIKÄISTEN PALVELUALUEEN KEHITTÄMISOHJELMA vv.2018 - 2025

TYÖIKÄISTEN PALVELUALUE – EDISTÄMÄSSÄ TERVEYTTÄ JA ELÄMÄN HALLINTAA

Työikäisten palvelualueen keskeisenä tehtävänä on tuottaa terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palveluja, joilla edistetään kaikenikäisten kuntalaisten terveyttä, elämäntilannetta ja sujuvaa arkea asiakkaiden osallisuus, itsemääräämisoikeus ja yksilölliset tarpeet huomioiden.

Työikäisten palvelualueen kehittämissuunnitelmaa on laadittu laajasti henkilöstöä osallistaen. Samaa aineistoa, jota tuotettiin sähköisessä toimintaympäristössä Hyvinvointi-toimialan toimenpidesuunnitelmaa varten yhteensä 1023 idean verran, hyödynnettiin myös tämän kehittämissuunnitelman laatimisessa. Lisäksi yksiköissä on tuotettu lisää uusia näkökulmia, joita työstettiin esimiesten työpajassa. Työikäisten palvelualueen johtoryhmä on viimeistellyt asiakirjan.

Hyvinvointi-toimialan strategiset painopisteet vuosille 2018 – 2025 ohjaavat toimintaamme työikäisten palvelualueella

- Asukaslähtöisyys ja asukkaiden osallisuus tarkoittavat meillä sitä, että asukkailla ja asiakkailla on aidosti mahdollisuus osallistua hänen omaa elämäänsä koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon. Olemme helposti tavoitettavissa ja teemme työtämme asiakasta kuunnellen.
- Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen tarkoittaa meillä sitä, että huomioimme toiminnassamme oikein kohdenneet ennaltaehkäisevät toimet ja oikea-aikaisen neuvonnan sekä tiedotuksen. Pyrimme jalkautumaan sinne, missä asiakkaat ovat ja käytämme monikanavaisia tiedotuksen keinoja.
- Syrjäytymisen ehkäisy tarkoittaa meillä sitä, että tavoittelemme palveluissa ja ratkaisuissa oikea-aikaisuutta ja teemme työtä löytääksemme varhain apua tarvitsevat asiakkaat ja potilaat.

Toimintamme työikäisten palvelualueella pohjautuu viimeisimpään käytössä olevaan tietoon sekä valtakunnallisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskeviin suosituksiin ja linjauksiin. Tavoitteenamme on tuottaa laadukkaita, oikea-aikaisia ja vaikuttavia palveluja, joita kehitämme aktiivisesti yhteistyössä asiakkaiden, omaisten ja kuntalaisten kanssa.

Kehittämissuunnitelman toteuttamisen suurin haaste on siinä, miten pystymme tekemään entistä paremmin ja sujuvammin asioita asiakkaidemme tarpeisiin vastaten talouden reunaehdot huomioiden sekä valmistautuen samanaikaisesti sote-uudistukseen.

Kehittämissuunnitelmaan kirjatut toimenpiteet on mahdollista toteuttaa vain osaavan, hyvinvoivan ja motivoituneen henkilöstön voimin.

Tuula Suominen
vs. Palvelualuejohtaja

KÄRKI 1	KAUPUNGIN TAVOITTEET	KAUPUNGIN TOIMENPITEET	HYVINVOINNIN TOIMENPITEET	TYÖIKÄISTEN PALVELUALUEEN TOIMENPITEET
Elinvoimainen Lohja	<ul style="list-style-type: none"> - asukasluku kasvaa 1 % vuodessa - työllisten ja työpaikkojen määrä kasvaa - hyvä saavutettavuus ja monipuoliset kulkemisen mahdollisuudet, toimiva sisäinen ja ulkoinen liikenne - toimivat taajamat ja kaupunkikeskus - monipuoliset tapahtumat ja vapaa-ajan palvelut - kaupungin vuosikate on 400 euroa per asukas - puhdas ympäristö ja laadukas infrastruktuuri 	<ul style="list-style-type: none"> - pitkäjänteinen, johdonmukainen ja aktiivinen maapolitiikka – sujuva kaavoitus, sujuvat luvat - tehokas markkinointi ja viestintä - sujuvat yrityspalvelut - viihtyisän ympäristön edistäminen - monipuolisten kulkemismahdollisuuksien ja tunnin juna –hankkeen edistäminen - hiilineutraalisuus 	<p>Kehitämme tiedottamista</p> <ul style="list-style-type: none"> - laadimme toimialan viestintäsuunnitelman - toimimme aktiivisesti somessa <p>Tehostamme Lohjan sisäisten kuljetusten yhteiskäyttöä.</p> <ul style="list-style-type: none"> - otamme käyttöön koulukyytien vapaa- paikkojen varausmahdollisuuden ulkopuolisille ja tiedotamme tehokkaasti aikatauluista - selvitämme kutsukyytien käyttömahdollisuutta koulupäivien jälkeisessä kuljetusten järjestämisessä huomioiden esim. koulupäivien jälkeisten harastukset 	<p>Tiedotamme asiakaslähtöisesti ja teemme työmme näkyväksi</p> <ul style="list-style-type: none"> - tiedotamme ennakoiden ja selkokielellä - yhdistämme esitteiden ja facebook-sivustojen rakentamisen ja ylläpidon - laadimme toimintaamme koskevan sisäisen ja ulkoisen viestintäohjeen ja asetamme tavoitteet yksiköiden viestinnälle. - otamme kaikki vastuuta asiakaskokemuksesta ja tuottamisesta <p>Määrittelemme logistiset tarpeet ja tehostamme kuljetuksia</p> <ul style="list-style-type: none"> - yhdistämme mahdollisuuksien mukaan kuljetustarpeet - yhdistämme kilpailutus- ja osto-osuamista - edistämme liikkumisessa ja kuljetuksissa (mm. hankinnat) hiilineutraaliutta - teemme yhteistyötä logistiikkayksikön kanssa <p>Helpotamme lajittelua yksiköissä</p> <p>Edistämme hankintayhteistyötä</p> <ul style="list-style-type: none"> - suosimme mahdollisuuksien mukaan hankinnoissa Lohjalaista - teemme Seutuyhteistyö sote-palvelujen hankinnoissa ja tuottamisessa. <p>Olemme aktiivisia oppilaitosten suuntaan ja tarjoamme harjoittelupaikkoja</p>

KÄRKI 2	KAUPUNGIN TAVOITTEET	KAUPUNGIN TOIMENPITEET	HYVINVOINNIN TOIMENPITEET	TYÖIKÄISTEN PALVELUALUEEN TOIMENPITEET
Hyvinvoiva Lohja	<ul style="list-style-type: none"> - toimivat palvelut asukaslähtöisesti - laadukas toimintaympäristö - korkealuokkainen koulutus varhaiskasvatuksesta korkea-asteelle - hyvät harrastusmahdollisuudet - hyvinvoiva ja osaava henkilöstö 	<ul style="list-style-type: none"> - uusien toimintatapojen ja uuden teknologian hyödyntäminen - tuetaan asukkaita ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista - palvelurakenteen ja –verkon jatkuva kehittäminen 	<p>Varmistamme hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen koordinaation ja johtamisen koko kaupungissa</p> <p>Yhtenäistämme neuvonta- ja palveluohjaustoimintaa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Otamme käyttöön sähköisen palveluohjauspalvelun nykyisten rinnalle. <p>Lisäämme, kehitämme ja selkeytämme sähköisiä palveluita perinteisten palveluiden rinnalle</p> <p>Seuraamme ja kehitämme asukas/asiakastytyväisyyttä jatkuvan palautteen pohjalta</p> <p>Teemme yhteiset toimintaohjeet varhaisen puuttumisen prosessiin ja koulutamme henkilökuntaa siihen</p> <p>Hyvinvointikoordinaattori tukee kuntalaisia ja järjestöjä asukkaiden hyvinvoinnin tuottamisessa</p> <p>Rakennamme asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden näkökulmasta keskeisten tapahtumien vuosikellon</p> <p>Vahvistamme osallisuutta mahdollistamalla kuntalaisten aktiivisen toiminnan ja vertaistuen toteutumisen</p> <p>Tehokas ja tarkoituksenmukainen palveluverkko jatkuvan kehittämisen kohteena ja arvioitavana</p>	<p>Jalkaudumme eri palveluissa enemmän sinne missä ihmiset ovat kokeillen ketterästi uusia menetelmiä</p> <ul style="list-style-type: none"> - neuvonta ja palveluohjaus sekä terveysneuvonta mukana tapahtumissa - itsepalveluna mittauksia omahoidon tukemiseksi - kausirokotuksia toteutetaan tapahtumissa ja kauppakeskuksissa <p>Laajennamme hallitusti sähköisten palveluiden käyttöä ja osallistumme niiden kehittämistyöhön</p> <ul style="list-style-type: none"> - edistämme sähköisten terveystarkastusten ja palveluohjauksen toteuttamista - lähetämme asiakkaalle etukäteen esitietolomakkeet mielellään sähköisesti täytettäväksi palvelua haettaessa - markkinoimme aktiivisesti mm. Terveyskylän nettisivuja <p>Laadimme uuden asiakkaan tietopaketin, joka vahvistaa itsehoidon ja omavastuun toteutumista</p> <p>Edistämme työntekijöiden helppoa tavoitettavuutta</p> <ul style="list-style-type: none"> - edistämme monikanavaista tavoitettavuutta - tarkastelemme puhelin- ja vastaanottoaikoja huomioiden asiakasnäkökulman <p>Suunnittelemme tilojen käytön toiminn</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - saumaton yhteistyö tulevan maakunnan kanssa - sisäilmaongelmat ratkaistaan ja ennaltaehkäistään - henkilöstön hyvinvoinnista huolehditaan - laadukkaat varhaiskasvatuksen ja koulutuksen resurssit 	<p>Kehitämme alueellista toimintaa ja palvelu-rakennetta</p> <ul style="list-style-type: none"> - tarkistamme eri toimintojen aluejakoa yhtenäisemmäksi - laadimme alueille palvelukartat - vahvistamme alueen ja yhdistysten yhteistyötä - aluemallilla vahvistetaan eri toimijoiden kaupungin sisällä ja muiden toimijoiden välillä, yhteistyö, yhteisöllisyys <p>Varmistamme palveluohjauksen soteen</p> <p>Varmistamme yhteistyön ja johtamisen rakenteet suhteessa maakuntaan</p> <p>Varmistamme henkilöstö-resurssien käytön ja riittävyyden sekä palvelutarpeiden mukaisen osaamisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kartoitamme mitä osaamista tarvitaan asukkaan tarpeisiin vastaamiseen - Tarjoamme tarpeen mukaista koulutusta henkilökunnalle - Hyödynnämme työkiertoa työn kehittämisessä suunnitelmallisesti - poistamme päällekkäisiä työtehtäviä <p>Kehitämme tulospalkkausta</p> <p>Panostamme henkilöstön työhyvinvointiin</p> <ul style="list-style-type: none"> - työhyvinvointikyselyn tulokset on käsiteltävä yksiköissä ja yksikölle nimetään kehittämistavoitteet - työyksiköissä järjestetään vähintään puolen päivän kehittämispäivä vuosittain 	<p>nan näkökulmasta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Otamme asiakasraadin ja kokemusasiantuntijat mukaan kehittämistyöhön esim. gemba-kävelyllä ideoimaan tilojen viihtyvyyttä sekä palvelumuotoiluun <p>Teemme yhteistyötä alueen muiden toimijoiden kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"> - hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyössä yhteistyön vahvistaminen järjestöjen ja kaupungin eri hallintokuntien kanssa - neuvonnan ja palveluohjauksen toteuttaminen <p>Osallistumme sote- ja maakuntavalmisteluun</p> <ul style="list-style-type: none"> - kehittämme omia palvelujamme yhteiseksi ja samalla huomioimme muidenkin kuntien (maakuntien) kehittämistyön <p>Selvitämme vastaavien organisaatioiden tulospalkkausmalleja</p> <p>Huolehdimme henkilökunnan motivaatiosta</p> <ul style="list-style-type: none"> - tarjoamme tarvittavaa täydennyskoulutusta systemaattisesti - otamme laajasti käyttöön Lean-toiminnan kehittämisessä ja poistamme esteitä sujuvalle työn teolle - panostamme toimivaan yhteistyöhön ja vuoropuheluun sekä hyvään johtamiseen
--	--	---	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> - jokainen uusi työntekijä perehdytetään huolellisesti - epäasiallista käyttäytymistä työyhteisön sisällä ei suvaita niihin puututaan aina <p>Parannamme tiedonkulkua</p> <p>Tehostamme koulujen, päiväkotien ja muiden kaupungin tilojen käyttöä</p> <ul style="list-style-type: none"> - otamme käyttöön sähköisen varausjärjestelmän - mahdollistamme välineiden yhteisen käytön muiden toimijoiden kanssa <p>Kehitämme aktiivisesti päiväkotien ja koulujen oppimisympäristöä</p>	<p>Otamme käyttöön vuosikellon yksiköiden tapahtumille ja teemaviikoille</p> <ul style="list-style-type: none"> - teemme näkyväksi yksiköiden tapahtumat päällekkäisen toiminnan välttämiseksi ja yhteistyön tehostamiseksi
--	--	--	---	---

KÄRKI 3	KAUPUNGIN TAVOITTEET	KAUPUNGIN TOIMENPITEET	HYVINVOINNIN TOIMENPITEET	TYÖIKÄISTEN PALVELUALUEEN TOIMENPITEET
Asukkaiden Lohja	<ul style="list-style-type: none"> - vireää kansalaistoimintaa - yhteisöllisyyden lisääminen - asukkaat tuottavat itse sisältöä ja viihtyvyyttä kaupunkiin - lapsiystävällisyys - yhdistysten ja yhteisöjen toimintamahdollisuuksien lisääminen - lisääntyvä asukastytyväisyys 	<ul style="list-style-type: none"> - aluetoimikuntien roolin vakiinnuttaminen - asukkaiden ja yhteisöjen toimintamahdollisuuksien tukeminen - tiedon lisääminen asukkaille - lapsivaikutusten arviointi 	<p>Tuemme aluetoimikuntien ja kyläyhdistysten toimintaa</p> <ul style="list-style-type: none"> - avaamme koulurakennukset ja muut tilat kuntalaisten käyttöön teknisin ratkaisuin - selvitämme mahdollisuuden tarjota tiloja maksuttomasti alueen toimijoiden käyttöön - mahdollistamme nuorten alle 18v mahdollisuuden kerhoihin kaupungin tiloissa <p>Vahvistamme omaa alueellista toimintaa</p> <ul style="list-style-type: none"> - vahvistamme varhaiskasvatuksen ja koulujen osallistumista alueiden yhteistyöhön - otamme käyttöön toimintamallin, jossa asukkaat ovat aina mukana palveluiden kehittämisessä, suunnittelussa ja arvioinnissa - Kehitämme palvelukeskus/monitoimijatalo -konseptia edelleen siten, että se toimii alustana yhteisöllisyydelle ja asukasaktiivisuudelle > kohti Hyvinvointikeskuksia <p>Otamme käyttöön ennakkovaikutusten arviointimallin merkittävässä päätöksissä</p>	<p>Teemme yhteistyötä alueilla</p> <ul style="list-style-type: none"> - osallistumme alueilla kolmannen sektorin teemapäiviin sekä muihin yleisötapaamisiin teeman ja kohderyhmän mukaan - koulutamme vertaisohjaajia tukemaan alueellista hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyötä <p>Hyödynnämme eri kanavien kautta tulevaa asiakaspalautetta ja käsittelemme kehitettäviä asioita asukas-/asiakasraadin kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"> - otamme käyttöön palveluissa kattavasti jatkuvan palautteen kanavat - teemme oppilaitosten kanssa yhteistyötä asukastytyväisyyspalveluiden kanssa - tiedotteet ja palveluprosessikuvaukset asukasraateihin kommentoimme - käytämme kokemusasiantuntijoita palvelumuotoilussa <p>Käynnistämme Lohja tutuksi – toimintaa</p> <ul style="list-style-type: none"> - toteutamme kohdennettuja kutsuja bussiretkille teemalla ”Lohja tutuksi” mm. maahanmuuttajille - tarjoamme tietopohjaista infoa kulttuurista ja tavoista vastavuoroisesti kantaväestön ja maahanmuuttajien välillä <p>Käytämme ennakkovaikutusten arviointia päätöksenteon tukena ja kehitämme mallia aktiivisesti</p>