

## KYSTERIN STRATEGIA Mitä uutta vuosina 2017–2020

Kysterin strategia valmistellaan puitesuunnitelman valmisteluun liittyen nelivuotiskausittain (valtuustokausittain). Strategia on keskeinen väline liikelaitoksen ja sen palveluyksiköiden toiminnan ja sen arvioinnin viitoittajana.

### ➤ **Mitä tehdään tehokkaammin tai paremmin?**

- laadun ja vaikuttavuuden seuranta
- vaikutetaan sovellusten parempaan toimivuuteen, selvennetään sovellustuen ja pääkäyttäjien rooleja
- kehitetään omaa tietohallintoa yhdessä sairaanhoitopiirin tietohallinnon kanssa
- lisätään Kysterin vetovoimaisuutta
- turvataan lähipalvelut erilaisin keinoin
- hyödynnetään henkilöstön palvelutarpeen mukaista liikkumista

### ➤ **Mitä uutta ja erilaista tehdään?**

- kehitetään sähköisten palvelujen käyttömahdollisuuksia
- tehostetaan kansansairauksien ryhmätoiminnan ja – vastaanottojenjärjestämistä ja yhteistyötä kuntien ja kolmannen sektorin kanssa
- otetaan käyttöön terveys- ja hoitosuunnitelmat
- profiloidaan osastojen toimintaa uudenlaisesti, esim. kuntoutukseen

### **Haasteet ja mahdollisuudet**

- Väestörakenteen muutos
  - Asiakaslähtöisyys ja itsehoitoisuuden tukeminen
  - Sosiaalisten, sosioekonomisten ja henkisten ongelmien korostuminen
  - Sähköisten palvelujen käytön yleistyminen potilaiden sekä ammattilaisten arjessa
  - Maahanmuutto
  - Taloudellisten ja henkilöstöresurssien niukkeneminen
  - Kuntaneuvottelut ja tilaaja-tuottajatoiminnan tehostaminen sekä avoimuus
  - Työelämäasenteen muuttuminen
  - Valinnanvapaus
- *KYSTERIN visiona on tarjota sujuvasti toimivat perusterveydenhuollon palvelut.*

### **MISSIO**

- *Kysterin perustehtävänä on tukea asiakkaidensa hyvinvointia ja tarjota heille palvelutarpeeseen perustuvat ja vaikuttavat perusterveydenhuollon ja vanhusten laitoshoidon palvelut.*
- *Kysterin toiminta-ajatuksena:*
  - on edistää alueen väestön terveyttä ja järjestää heille tarpeellinen sairauksien hoito.
  - on tukea henkilöstön työhön sitoutumista ja ylläpitää heidän osaamistaan
  - on huolehtia tasapainoisesta taloudesta

### **Tavoitteet**

- Toiminnalla edistetään kuntalaisten hyvinvointia ja terveyttä. Tuetaan potilaiden omahoitoon sitoutumista.
- Kaikessa toiminnassa ja suunnittelussa on tavoitteena asiakaslähtöiset palvelut.
- Turvataan terveellinen ja turvallinen ympäristö potilaille, asiakkaille ja henkilöstölle.
- Talous- ja henkilöstöresurssit on määritelty tarvetta vastaaviksi.

- Palvelurakenteet ja -prosessit sekä henkilöstön työnjakaminen mahdollistavat sujuvan toiminnan.
- Henkilöstön osaaminen työtehtävissään varmistetaan ja tuetaan heidän työtyytyväisyyttä ja – hyvinvointia.
- Kansalliset projektit ja ohjelmat otetaan huomioon oman toiminnan suunnittelussa.

## **Strategiset päämäärät**

Kysterillä on seitsemän strategista päämäärää sisältävä suunnitelma. Jokaiselle päämäärälle on määritelty tavoitteet. Strategisilla päämäärillä tarkoitetaan niitä asioita, joilla KYSTERI voi saavuttaa visionsa – **sujuvasti toimivat perusterveydenhuollon palvelut (= arvolähtökohta)**

### 1. Kuntien väestön terveyden edistäminen

Väestön terveyden ja toimintakyvyn ylläpidon edellytyksiä lisätään vaikuttamalla siihen, että Kysterin lisäksi muut hallintokunnat ottavat toiminnassaan huomioon päätöstensä terveysvaikutukset. Väestön omia voimavaroja ja vastuunottoa terveydestä kannustetaan vahvistamaan. Lisäksi tuetaan väestön elintapamuutoksia ja kansansairauksien ehkäisyä sekä hoitoa yhteistyössä eri hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa.

### 2. Palvelujen tasapuolinen saatavuus

Hoitoon pääsyn turvaaminen on terveyskeskusten perustehtävään kuuluva lakisääteinen velvollisuus. Palvelun hyvään laatuun liittyvänä tavoitteena on, että henkilökunta kohtaa potilaat yksilöinä. Potilaiden omatoimisuutta ja omaa vastuuta terveydestään lisätään ja perinteisiä palveluja korvataan tuottamalla sähköisiä asiointipalveluja ja ryhmämuotoisia palveluja. Hoitovalinnat tukeutuvat näyttöön perustuvaan tietoon.

### 3. Lähipalvelut

Lähipalvelut ovat saatavilla ja ne toteutetaan potilas- ja asiakaskeskeisesti siten, että hoito on saatavissa oikeaan aikaan ja tarkoituksenmukaisessa paikassa. Potilastyytyväisyyttä arvioidaan ja – turvallisuutta parannetaan. Yhteydensaantia kehitetään nopeaksi ja vaivattomaksi käyttäen hyväksi sähköisiä asiointipalveluja.

### 4. Tasapainoinen palvelurakenne

Kansansairauksien hoitoa kehitetään ottamalla käyttöön hyviä käytäntöjä. Vastaanotto toiminnassa hyödynnetään informaatioteknologiaa ja sähköistä asiointia sekä vahvistetaan päiväaikaista vastaanotto toimintaa siten, että sen suhde palvelujen tuottamisessa päivystystoimintaan nähden kasvaa merkittävästi.

### 5. Sujuvat palveluketjut

Selkiytetään osasto- ja organisaatorajat ylittäviä hoitoprosesseja. Mielen terveys- ja päihdepotilaiden sekä vanhusten palveluketjujen sujuvuutta varmistetaan yhteistyössä erikoissairaanhoidon ja sosiaalitoimen kanssa.

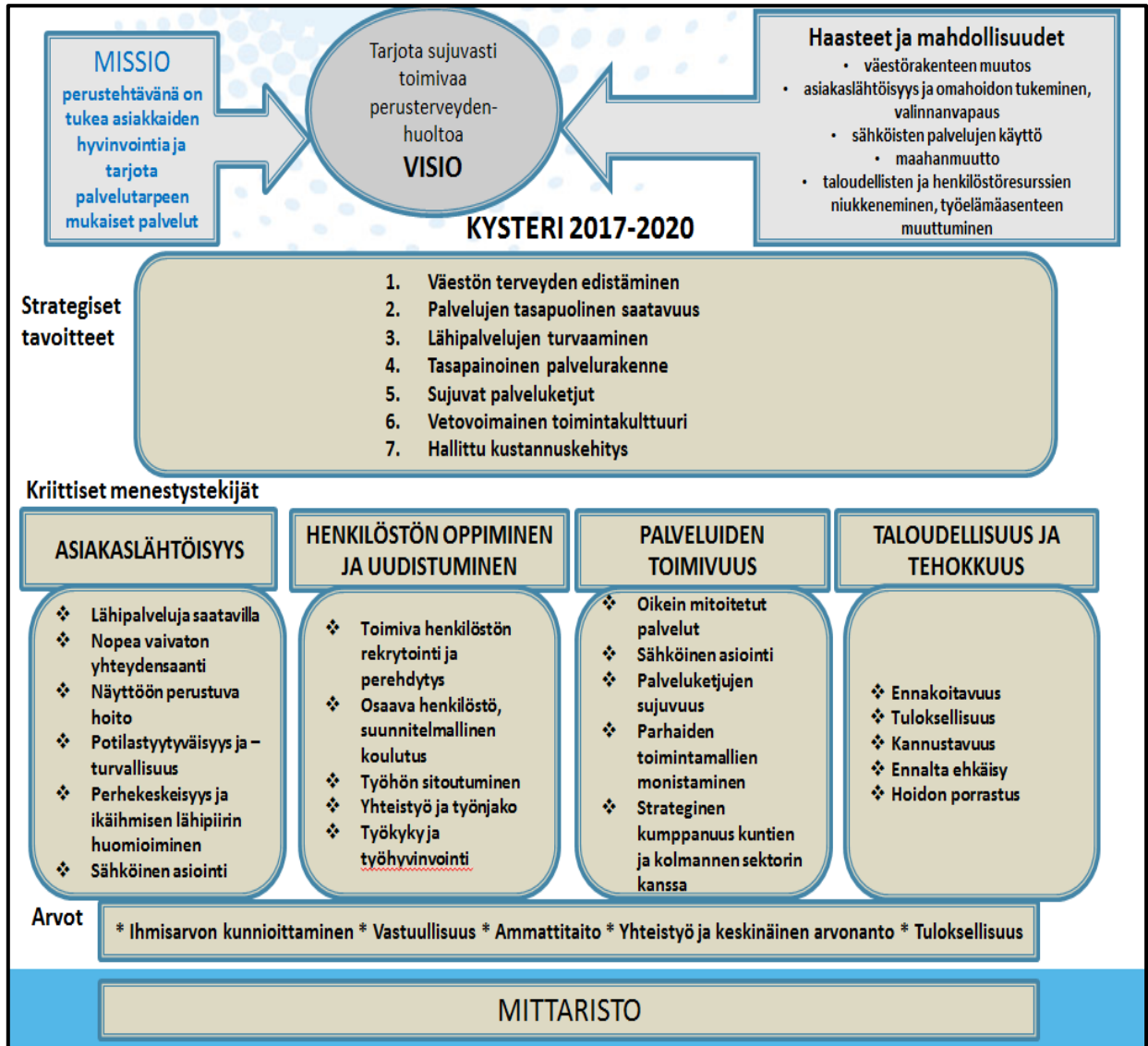
### 6. Vetovoimainen toimintakulttuuri

Varmistetaan riittävä ja osaava henkilöstö sekä huolehditaan henkilöstön työhyvinvoinnista. Tavoitteena on, että terveyskeskuksen palvelut tuotetaan ensisijaisesti omalla henkilöstöllä, mutta samaan aikaan varaudutaan henkilöstön saatavuuden vaikeutumiseen kehittämällä palvelujen tuottamistapoja ja vaikuttamalla työurien pidentymiseen. Huolehditaan perehdytyksestä ja luodaan toimivat rekrytointi- ja perehdyttämiskäytännöt. Paneudutaan opiskelijaohjaukseen siten, että se olisi järjestelmällistä. Tavoitteena on hyvinvoiva ja vetovoimainen työyhteisö. Toimintaa johdetaan osaamisen johtamisella ja prosessijohtamisen keinoin.

### 7. Hallittu kustannuskehitys

Lisätään tuottavuutta ja jatketaan palvelujen hallittua rakennemuutosta yhteistyössä strategisten kumppaneiden kanssa. Tehostetaan kustannusohjausta kaikilla organisaation tasoilla. Palvelurakenteen ja palveluprosessien selkeyttämistä ja toiminnallista kehittämistä jatketaan.

Kysterin strategiassa on seitsemän keskeistä päämäärää, jotka ovat väestön terveyden edistäminen, palvelujen tasapuolinen saatavuus, lähipalvelujen turvaaminen, tasapainoinen palvelurakenne, sujuvat palveluketjut, vetovoimainen toimintakulttuuri ja hallittu kustannuskehitys.



Kysterin strategiset päämäärät ja kriittiset menestystekijät sekä mittarit

Strategiset päämäärät 2017-2020 23.3.2016 JOHTOKUNTA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Väestön terveyden edistäminen</li> <li>2. Palvelujen tasapuolinen saatavuus</li> <li>3. Lähipalvelujen turvaaminen</li> <li>4. Tasapainoinen palvelurakenne</li> <li>5. Sujuvat palveluketjut</li> <li>6. Vetovoimainen toimintakulttuuri</li> <li>7. Hallittu kustannuskehitys</li> </ol>	
Kriittiset menestystekijät	
Potilas- asiakaslähtöisyys Palvelulupaus (jokaisella toimintayksiköllä)	Palvelujen toimivuus
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lähipalveluja saatavilla</li> <li>• Nopea ja vaivaton yhteydenaanti</li> <li>• Näyttöön perustuva hoito</li> <li>• Potilastyytyväisyys ja – turvallisuus</li> <li>• Perhekeskeisyys</li> <li>• Ikäihmisen lähipiirin huomioiminen</li> <li>• Sähköisen asiointin kehittäminen</li> <li>• <b>Mittarit:</b> hoitotakuu, potilasasiamiehen raportit, haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten raportit (Haipro), reklamaatiot, asiakaskyselyt, takaisinsoittojärjestelmän raportit (Nispa)</li> <li>• <i>Kehittämiskohde: ”potilas tulee kuunnelluksi ja kuulluksi”, ryhmävastaanotot</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oikein mitoitettut palvelut</li> <li>• Sähköinen asiointi</li> <li>• Palveluketjujen sujuvuus</li> <li>• Arvioidaan palvelurakenteet kunnan väestöpohjan ja väestön tarpeiden mukaan</li> <li>• Tunnistetaan kehitettävät työ- ja hoitoprosessit sekä työnjako eri toimijoiden kesken</li> <li>• Strateginen kumppanuus kuntien ja kolmannen sektorin kanssa</li> <li>• <b>Mittarit:</b> panos-tuotosuhde, läpimenoaika</li> </ul>
Henkilöstön oppiminen ja uudistuminen	Taloudellisuus ja tehokkuus
<p>Hyvin toimiva henkilöstön rekrytointi ja perehdytys Osaava henkilöstö, suunnitelmallinen koulutus Työhön sitoutuminen, oikea mitoitus Yhteistyö ja työnjako Työkyky ja työhyvinvointi</p> <p><b>Mittarit:</b> vakanssien täyttöaste, nettotyöpanos, työtyytyväisyyskyselyt, koulutukseen osallistuminen (Uranet), osaamistasokuvaukset, liikkuvuus, erityisosaamiset %, koulutussuunnitelma, kehityskeskustelujen toteutuminen, työurien pituus, poissaolojen määrä, vaaratilanteet</p>	<p>Ennakoitavuus Tuloksellisuus Kannustavuus Ennaltaehkäisy (kansansairaudet, ryhmätoiminta) Hoidon porrastus, työnjako</p> <p><b>Mittarit:</b> nettomenojen suhde toteutuneisiin suoritteisiin, kuntakohtaiset menot, talouden tasapainon indikaattorit (Fina, Assi, Sigma, Sote DW), suoritteiden määrä suhteutettuna palvelusopimukseen, läheteiden seuraaminen</p>