

Vastuualue: Terveyspalvelut

Strateginen päämäärä		Vetovoimainen, uudistuva ja kehittyvä Äänekoski					
Näkökulma		Asiakas					
Kriittinen menestystekijä	Mittari(t)	Nykytaso (viimeisin mitattu taso, pääosin viimeisin tilinpäätös)	2020	2021	2022	Tavoitetaso 2023	
Hyvät ja toimivat peruspalvelut	Asiakastytyväisyysskysely (kokonaisarvio)	4,3	4,2 - 4,3	4,3	4,3	4,3	
	Lakisääteisten määräaikaisten toteutuminen	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
	Valmiiden hoito- ja kuntoutussuunnitelmien määrä listatuilla potilailla	10 %	30 %	-	-	-	
Kuntalaisten vuorovaikutus- ja osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen	Asiakastytyväisyysskysely/vaikutusmahdollisuudet	4,1	4,2	4,2	4,2	4,3	
	Potilasjärjestöjen sovitut tapaamiset (kpl-määrä)	2	1 - 3/vuosi	2	2	2	
	Pidettyjen asiakasraatin määrä	1	1 - 2/vuosi	1	1	1	

Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:
Toimintamallien jatkuva arviointi ja kehittäminen. Suunnitelmallisuuden ja omahoitoon sitouttamisen lisääminen hoidon eri vaiheissa: hoito- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta yhteistyössä asiakkaiden kanssa.
Varhainen tuki ja ennaltaehkäisy.
Kansansairauksien, päihdehaittojen sekä iäkkäiden kaatumisten ja vammautumisen osalta ennaltaehkäisevän työn toimintakäytännöistä sopiminen (huom. myös prosessit).
Systemaattiset toimintakykykartoitukset ja kotiutus suunnitelmat sairaalan potilaille. Terminaalivaiheessa oleville potilaille laaditaan saattohoitosuunnitelma.
Asiakas- ja sidosryhmätapaamisten toteuttaminen sovitusti, kokemusasiantuntijoiden ja potilasjärjestöjen edustajien mukanaolo kehittämisuunnitelmien laatimisessa, asiakasraadin järjestäminen (mikäli koronatilanne sallii), asiakaspalautteen nopea käsittely ja analysointi ja tarvittaessa korjaavien toimenpiteiden tekeminen.

Strateginen päämäärä		Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö					
Näkökulma		Henkilöstö					
Kriittinen menestystekijä	Mittari(t)	Nykytaso (viimeisin mitattu taso, pääosin viimeisin tilinpäätös)	2020	2021	2022	Tavoitetaso 2023	
Oikein mitoitettu, motivoitunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	Käytössä olevat työmenetelmät ja työvälineet ovat toimivia	3,5	3,7	3,8	3,8	3,9	
	Kehityskeskustelun tarpeita vastaavuus	3,7	3,8	3,7	3,7	3,8	
	Tyhy-kysely: Työtyytyväisyys	4,0	3,9	4,0	4,0	4,1	
Toimiva johto ja esimiestyö	Terveyspalveluiden sairauspoissaolot/työntekijä/vuosi	16,6	19	16	16	15	
	Tyhy/Palautteen saaminen esimieheltä	3,6	3,6	3,6	3,7	3,8	
	Tyhy/ Tytytyväisyys työyhteisön johtamistapaan	3,7	3,8	3,8	3,8	3,9	

Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:
Tyhy-kyselyn tulosten hyödyntäminen ja toiminnan kehittäminen erityisesti niiden arviointialueiden osalta, joiden tulos on kaupungin keskiarvoa heikompi. Henkilöstön koulutus- ja kehittämistarpeiden arviointi mm. kehityskeskustelujen ja osaamiskartoitusten hyödyntämisellä sekä Käypä hoito -suositusta seuraamalla. Kehityskeskustelun ja työpaikkakokousten avulla arvioidaan käytössä olevien työmenetelmien ja työvälineiden toimivuutta (littyvät myös tietojärjestelmien hitauteen). Aktiivisen tuen toimintamalli käytössä (sairauspoissaolot). Henkilöstön hyvinvointiin ja jaksamiseen kiinnitetään erityisesti huomiota koronatilanteen vuoksi. Kehityskeskustelujen pitäminen säännöllisesti, soveltuvin toteutustapojen valinta tarpeen mukaisesti vaihdellen.

Strateginen päämäärä		Laadukkaat ja kustannustehokkaat palveluprosessit					
Näkökulma		Prosessi					
Kriittinen menestystekijä	Mittari(t)	Nykytaso (viimeisin mitattu taso, pääosin viimeisin tilinpäätös)	2020	2021	2022	Tavoitetaso 2023	
Prosessien tehostaminen	Prosessien yhteensovittaminen sidosryhmien kanssa	30 %	40 - 50 %	40 %	50 %	50 %	
	Asiakaspalvelun kannalta oleelliset alaprosessit kuvattu	40 %	50 %	50 %	80 %	90 %	
	Prosessien sujuvuus (Tyhy-kysely)	3,7	3,7	3,8	3,9	3,9	
	Sovittujen toimintatapojen mukainen toiminta (Tyhy-kysely)	3,6	3,8	3,8	3,8	3,8	
Uuden teknologian hyödyntäminen	Tekstiviestipalvelu käytössä kaikilla ajanvarausvastaanoilla	100 %	100 %	-	-	-	
	Etävastaanotot	-	-	10 %	10 - 20%	10 - 20%	
Viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden yhteistyön syventäminen	Luottamushenkilöiden tapaaminen sovitusti ja tarvittaessa	2	1 - 3/v	2	2	2	

Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:
Kansantautien hoitoketjujen maakunnalliseen arviointityöhön osallistuminen. Erikoissairaanhoidon klinikakohtaisiin arviointeihin ja prosessikuvausten laadintaan osallistuminen. Tupakasta vieroitus-prosessin jalkauttamista ja arviointia jatketaan. Ennaltaehkäisevän työn osalta toimivan yhteistyön kehittäminen paikallisten toimijoiden (kaupungin toimijat, vapaaehtoisjärjestöt ja yksityiset) kanssa. Toimintaohjeiden ja -mallien kirjaaminen.
Toimintaa kehitettäessä arvioidaan muutoksen aiheuttamat kustannusvaikutukset suhteessa kohonneeseen laatuun mahdollisimman perusteellisesti. Etävastaanottojen lisääminen tarkoituksenmukaisesti.
Maakunnallisen, uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän mahdollinen pilotointi 2021, käyttöönotto sovitulla aikataululla sairaanhoitopiirin kanssa.

Strateginen päämäärä		Tasapainoinen ja kasvua tukeva talous					
Näkökulma		Talous					
Kriittinen menestystekijä	Mittari(t)	Nykytaso (viimeisin mitattu taso, pääosin viimeisin tilinpäätös)	2020	2021	2022	Tavoitetaso 2023	
Kehittämisen mahdollistava taloustilanne	Talousarvion toteutuminen % alkuperäisestä talousarviosta	98,0 %	100%+1	100%+1	100%+1	100%+1	

Keskeisiä toimenpiteitä menestystekijän saavuttamiseksi:
Talousarvion laadinta realistiseksi huomioiden asiakkaiden sairastavuus/tarpeet. Talousarvion noudattaminen.
Reagoiminen talousarvion ennakoituun ylitykseen välittömästi, kun arvio ylityksestä olemassa. Palvelutarjonnan suhteuttaminen resursseihin.

Asiakas

- Hyvät ja toimivat peruspalvelut
- Monipuoliset kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut
- Viihtyisä ja vetovoimainen asuin- ja elinympäristö
- Kuntalaisten vuorovaikutus- ja osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen
- Kilpailukykyinen elinkeinoympäristö ja erinomaiset elinkeinopalvelut
- Hyvien liikenneyhteyksien vahvistaminen
- Työllisyyden edistäminen
- Ympäristöstävällinen, energiatehokas ja uusiutuviin energialähteisiin tukeutuva kaupunki

Henkilöstö

- Oikein mitoitettu, motivoitunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö
- Toimiva johto ja esimiestyö

Prosessit

- Prosessien tehostaminen
- Uuden teknologian hyödyntäminen
- Viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden yhteistyön syventäminen

Talous

- Kehittämisen mahdollistava taloustilanne
- Strategisten investointien hallinta
- Toimiva kuntakonserni ja omistajapolitiikka