



Förnyandet av servicestrukturen och -näten som ett produktivitsverktyg Tavastehus stad

Serviceproduktionsdirektör Päivi Raukko

3.6.2013



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Hur kan kommunen utveckla produktiviteten? (FM)



- 1) Personal, kompetens och välbefinnande i arbetet
- 2) Servicesystem, processer och digitala tjänster
- 3) Servicenät och lokaler
- 4) Organisation och strukturer
- 5) Ledningssystem
- 6) Utveckling av produktivitetsmätare, forskning, utveckling och innovationer



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Resultatrikhet inom den offentliga servicen (KT)



Delområden inom den offentliga servicens resultatrikhet:

1. Verksamhetens genomslagning (åstadkommen och eftersträvad välfärd)
2. Servicens kvalitet (välfungerande kundmöten och samarbete med samarbetsparterna)
3. Verksamhetens smidighet, produktivitet och ekonomiskhet
4. Personalens förmåga att åstadkomma (välbefinnande, kompetens)



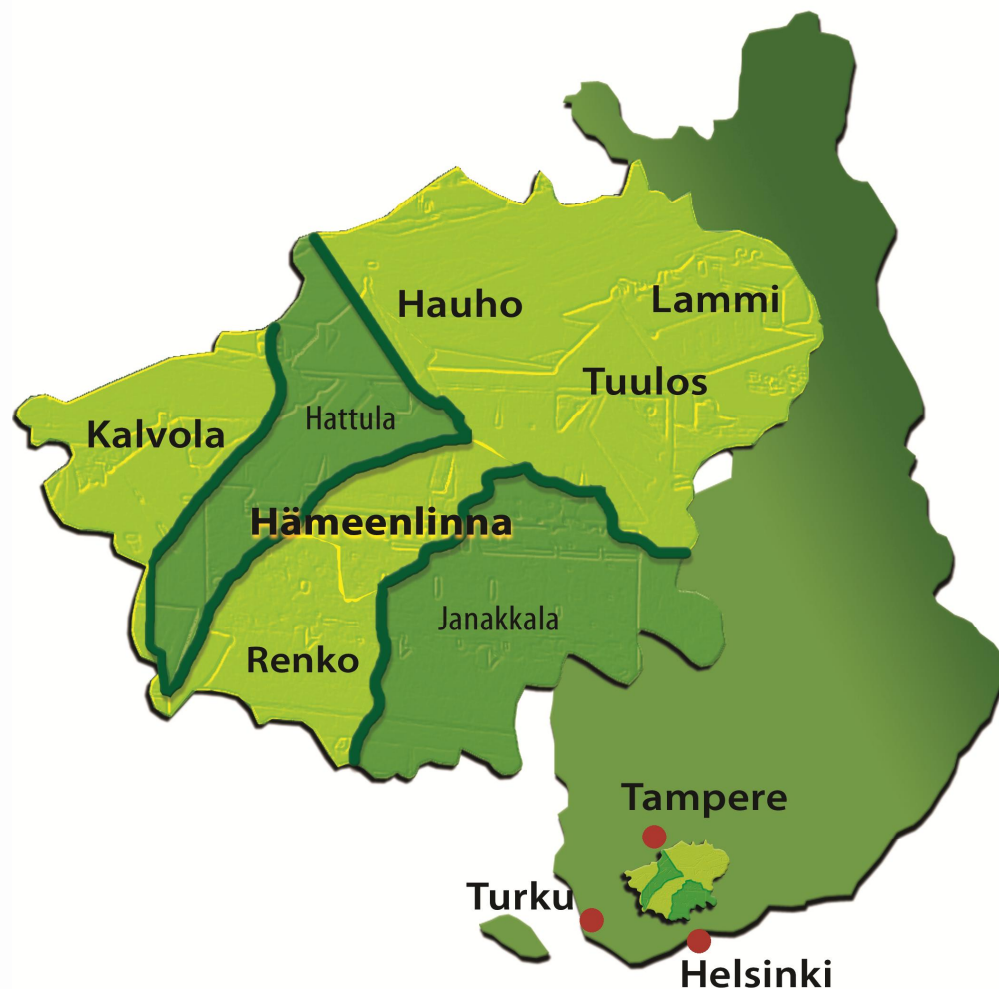
HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

TAVASTEUS

67 500 invånare

Huvudstad för
Södra Finlands län
och landskapet
Centrala
Tavastland

Finlands äldsta
inlandsstad, 1639.
År 2009 slöt sig
sex kommuner
ihop – nya
Tavastehus



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Flerkommunsammanslagning och ny verksamhetsmodell (2009)



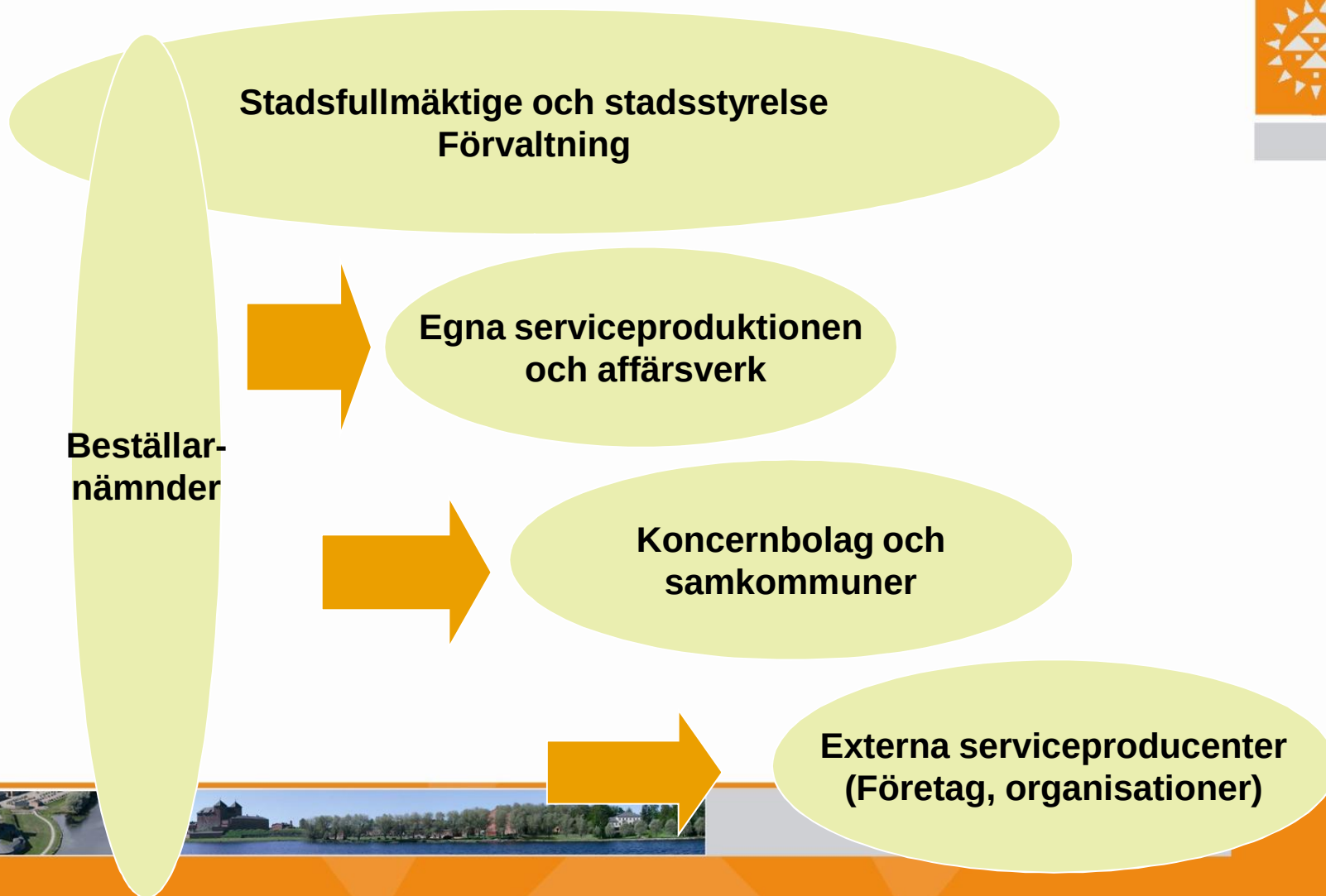
1. Förbättrad produktivitet (Kommunen producerar tjänsterna)
 - produktifiering och kostnads kalkylering
 - effektiv styrning och ledande (beställar-utförarmodell)
 - jämförbarhet med extern serviceproduktion
 - förnyande av serviceprocesserna
 - effektivisering av servicenäten
2. Förstärkning av kundaspekten och invånarengagemang (Kommunen som samfund)
 - tjänster enligt kundgrupperna (barn och unga, seniorer)
 - påverkningskanaler, delaktighet

Utnyttjande av teknologi, innovationsförmåga, personalen som förändringsagent



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Beställare-utförare-handlingssätt och en servicestruktur med flera producenter



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

PRODUKTIFIERING

- Så gott som alla tjänster har produktifierats och kostnaderna för tjänsterna har beräknats
- Ansvarat hos ekonomiservicen tillsammans med serviceproduktionen
- Används som den del av den interna avtalsstyrningen
- Finns tillgängligt i Intranätet

De **produktkostnader** som inkluderats i budgetberedningen för 2013 **täckte redan 82 %** av hela den egna serviceproduktionsvolymen

NYTTA: Bättre kostnadsmedvetenhet



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Produktiviteetsprogrammet 2009-2012

Service- och upphandlingsstrategi 2010-2013

Personalens effektiviteetsavtal 2012-2013



26.11.2012

Minskning av personalårsverken (187 årsverken), effekt 8,3 M€

Minskade avgifter som hänför sig till välbefinnande i arbetet och
förtida pensioner, effekt 0,4 M€

Andra produktiviteetsnyttor, 8M€

Sammanlagt: 2009-2012 16,7 mn €



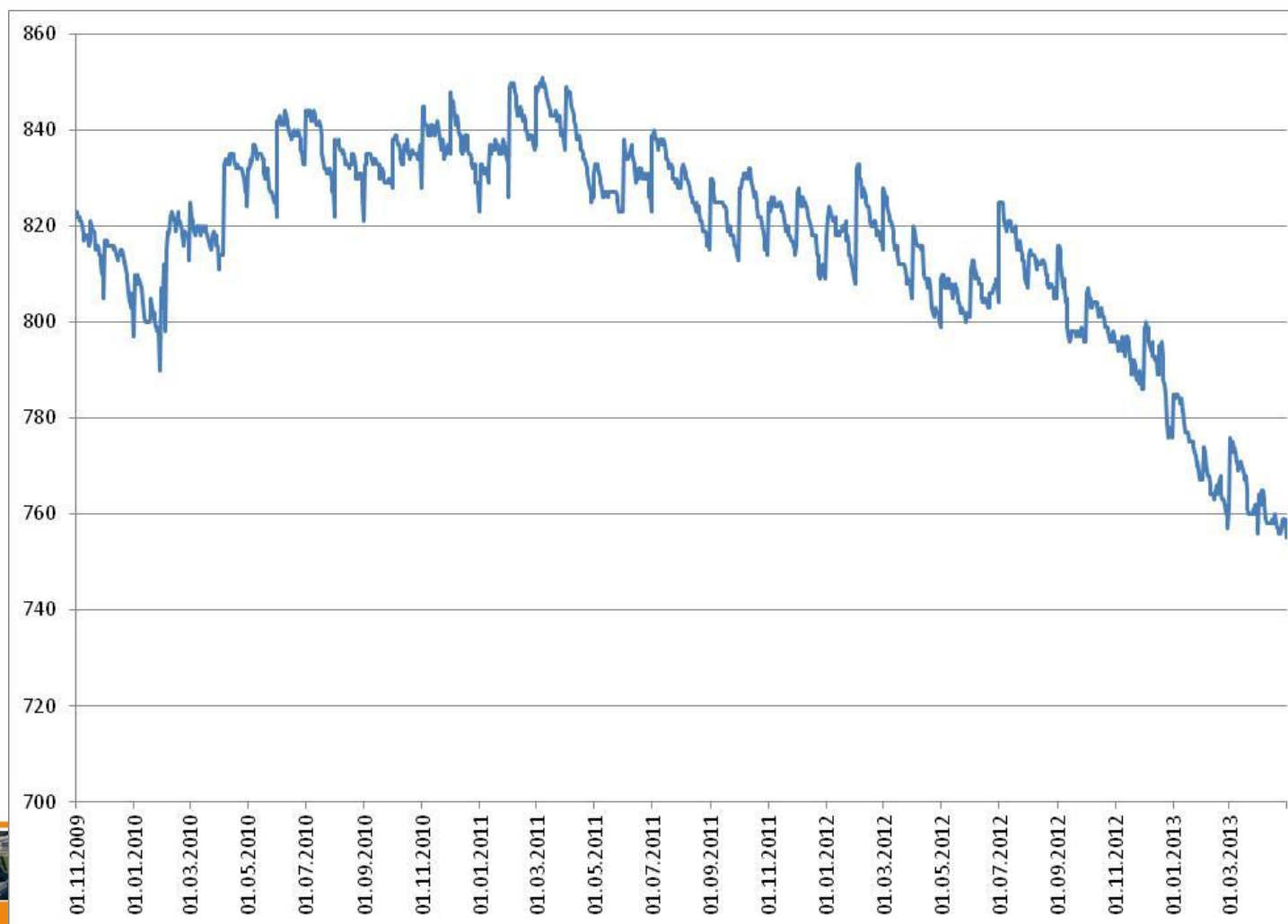
HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Tjänster för seniorer, hälsa och handlingsförmåga

- Minskad dygnetruntomsorg
- Lättade omsorgsstrukturer – från åldningshem och bäddavdelningar till serviceboende
- Mindre egen produktion inom äldre servicen – privata producenter kan anlitas på lika kriterier (partiell outsourcing)
- Förstärkning av hemvården
- Minimering av överföringsfördröjningar
- Kanava-modellen inom den öppna hälsovården
- Aktivering av anhöriga och organisationer
- Förstärkning av de öppna tjänsterna för mentalt välbefinnande
- Effektivisering av arbetsprocesserna inom socialarbetet



Antalet personer i dygnet runt -vård 1.11.2009 - 30.4.2013



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa



Utvecklingen av dygnet runt-platserna i Tavastehus 2009- 2/2013



Slopade platser (effektiviserat serviceboende, åldringshem, hälsocentral, bäddavdelning)

Mäntykoto i Hauho (2010)	48
Vuorentakacentret (2010)	55
Vanajavesi sjukhus (2011)	30
Akseli ja Elina (2011)	5
Lammi sjukhus (2012)	35
Kanta-Voutila (2/2013)	45
Tot.	217
(serviceboende, ingen tung vård)	
Idänpää serviceboende (2011)	41
Virpola (2/2013)	26
Tot.	284

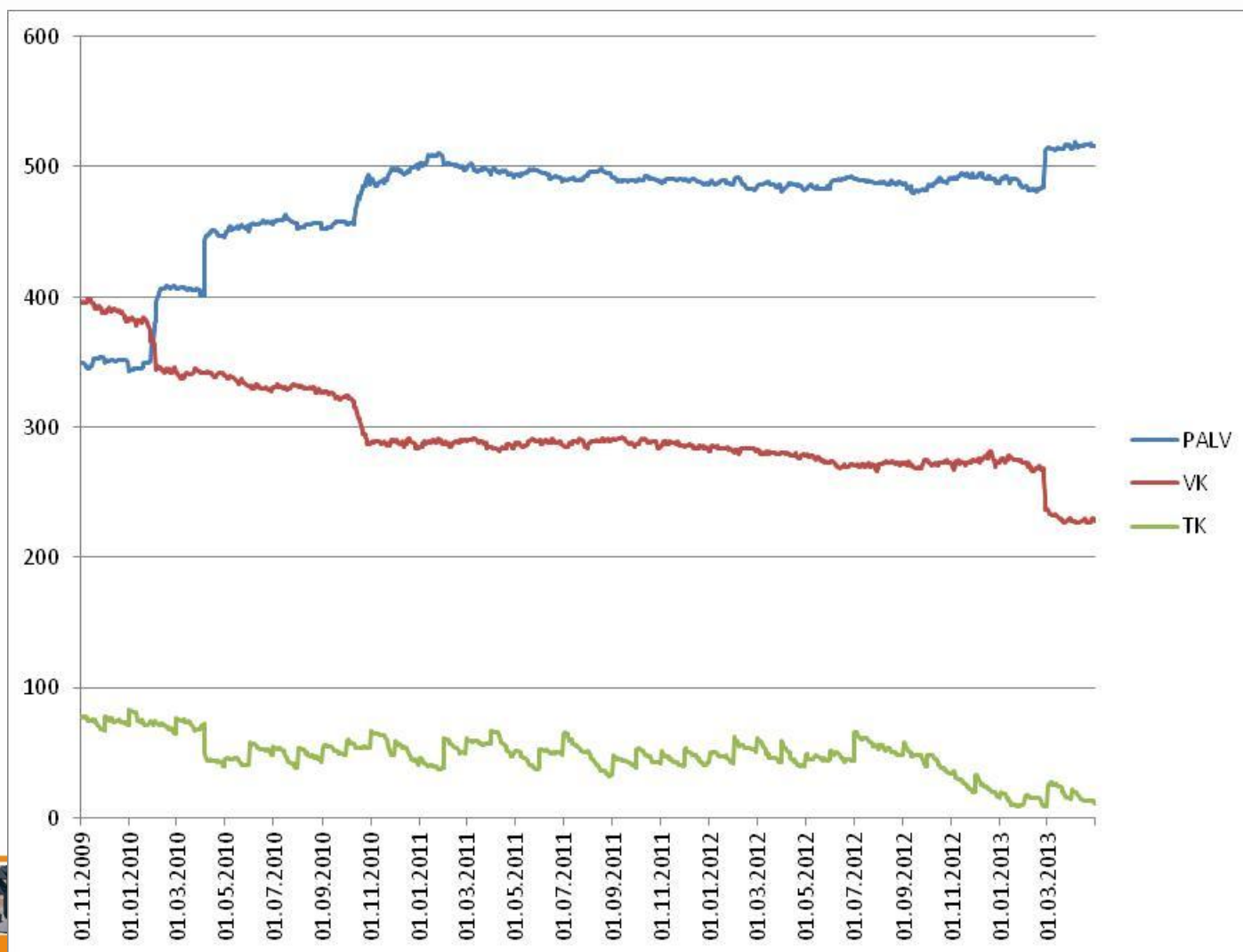
Ökade platser (serviceboende, effektiviserat serviceboende)

Tanhuahemmet (2009)	22
Rosamaria i Renko (2009)	12
Koivukoto (2010)	28
Lintumäki Esperri (2010)	28
Villa Tavastia Attendo (2010)	60
Validiahemmet (2010)	47
Validiahuset (2010)	8
Mainiovire (2/2013)	48
Tot.	257



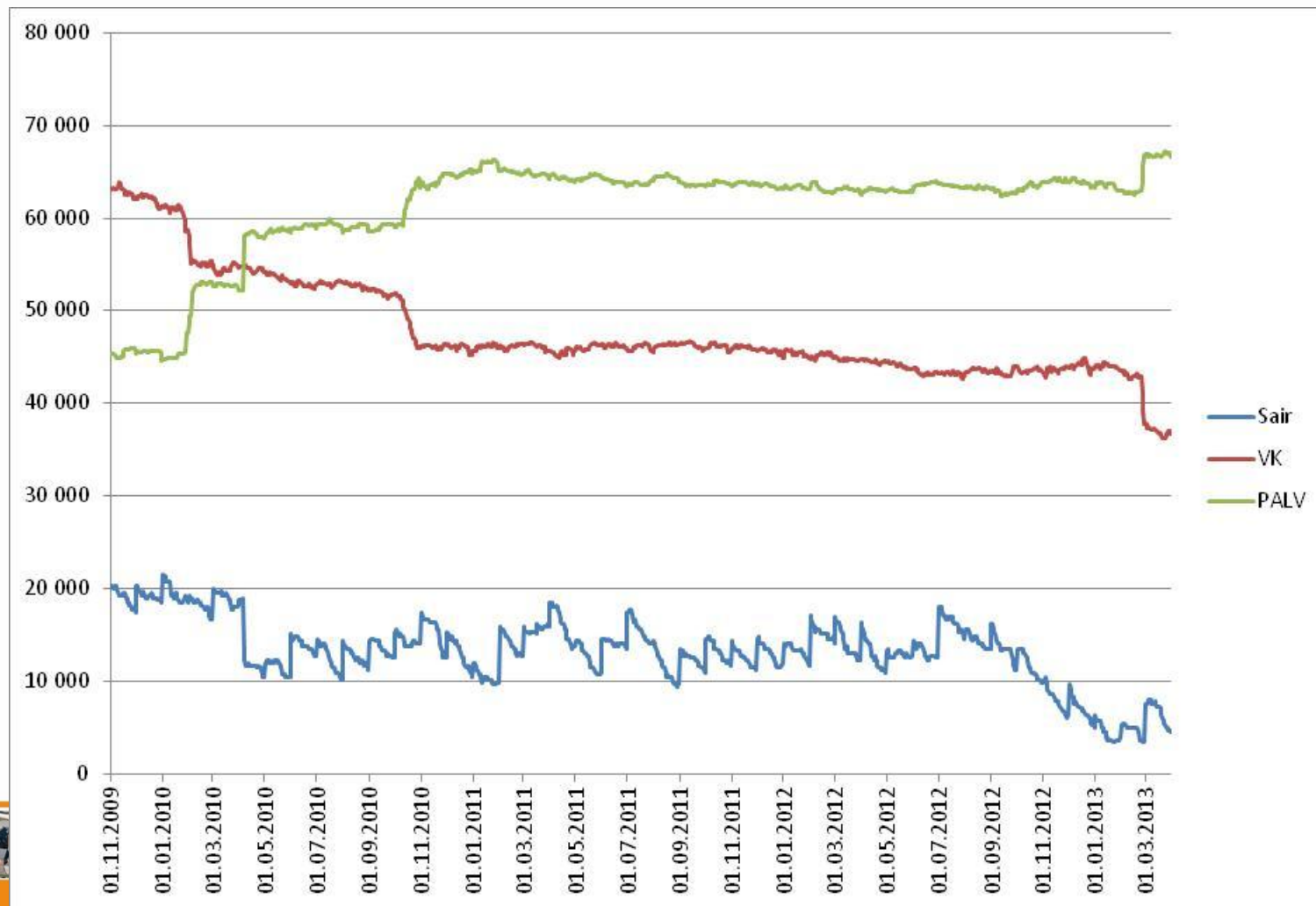
HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Sammanlagda dygnetruntvården 1.11.2009-30.4.2013



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Kostnaderna/dygn



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Tjänster åt barn och unga

Komprimering av skolnätet: fem lågstadier med två lärare och ett gymnasium har lagts ner

Nedskärning av timramen

Ungdomstjänsterna har flyttats till skolan

Inom förskolepedagogiken har man övergått från små enheter till stambarnhem

Höjning av barnhemmens fyllnads- och användningsgrad

Semestrarna inom förskolepedagogiken har koncentrerats till skolornas semesterperioder

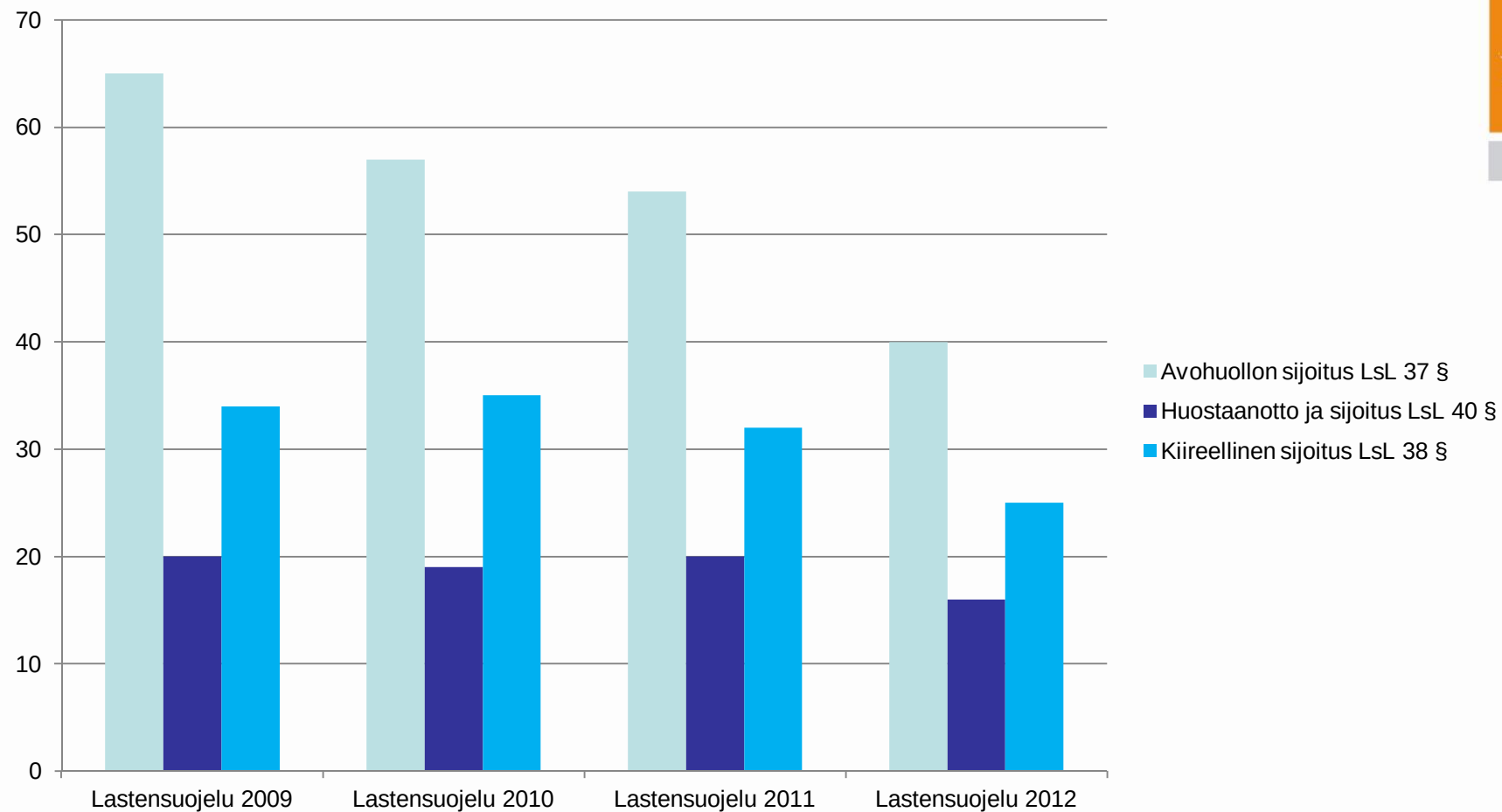
Digitala ärendehanteringstjänster

Förstärkning av öppenservicen inom barnskyddet – färre placeringar



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Placeringarna inom barnskyddet 2009-2012



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Barn- och ungdomstjänsterna förenas 1.1.2014

Mål: Smidiga tjänster åt kunderna och förbättrad produktivitet



En organisation - gemensam handlingsmodell:

Grundläggande utbildningen, förskolepedagogiken, ungdomstjänsterna, barnkulturen, hälsotjänsterna åt barn och unga, (rådgivning och skolhälsovård), hemtjänst åt barnfamiljer och familjearbete, barnskydd samt psykosociala tjänster

Gemensamma kundprocesser och gemensamma områden

Gemensam personal, ledning, resurser



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Koncernen

Tavastehus har en till storleken sedd omfattande koncern
Ägarstyrningen har förstärkts 2013

Måltidstjänsterna har bolagiserats, det första objektet har
konkurrensutsatts

Städningen och underhållstjänsterna har bolagiserats, regional
anbudstävling 2014 (inkl. måltiderna)



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Välbefinnandet i arbetet

Kevas Puls för välbefinnandet i arbetet 2010, 2013

2013: 56% besvarade, skala 1-5

Arbetsstillfredsställelsen 3,7

Arbetsförmågan med hänsyn till kraven 4,1

Resurserna med tanke på förändringar och nya utmaningar 4,0

Chefsarbetet, medeltal 3,6

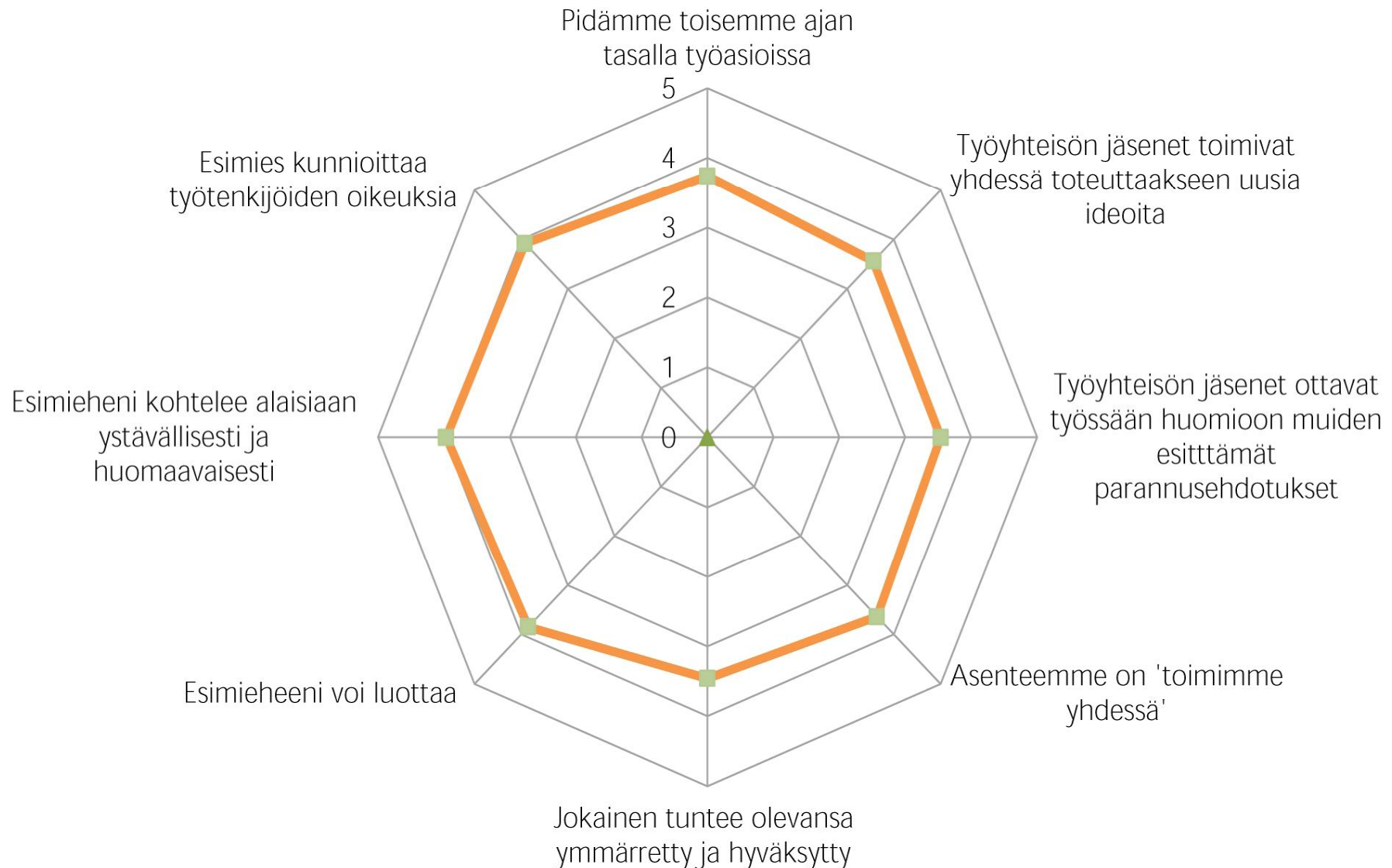
Arbetsgemenskapens funktion, medeltal 3,7

Förbättringsmål: introduktion, belöning, feedback



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Sosiaalisen pääoman mittari



Kundbelåtenhet

Årliga mätningar inom samtliga tjänster (Innolink Oy)

2013

Medeltalet för seniorers boendetjänster 4 (skala 1-5)

Medeltalet för seniorers hemvård 4,25

Belåtenheten med undervisningstjänsterna, medeltalet 3,8

Förbättringsmål: möjligheterna att påverka servicen.



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Ekonomi

Bokslutet 2012

Skatte-% 19,5

Omkostnader 410 mn €

Årsbidrag + 10,6 mn €

Underskott – 3,5 mn €

Den egna verksamheten har ökat med 1-4%/per år beroende på
bransch

Största utmaningen ökningen av kostnaderna med specialiserad
sjukvård



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Har produktiviteten och effektiviteten ökat?



Kommunsammanslagningarna resulterade i bredare axlar.

Beställar-utförarhandlingssättet har medfört kostnadsmedvetenhet, ökat transparensen och jämförandet av tjänsterna. Det krävs mera styrning av sjukvårdsdistrikten och bolagen.

Flera strukturella reformer har genomförts, de syns i det ekonomiska resultatet från den egna verksamheten. Förändringsledandet har lyckats eftersom välbefinnandet i arbetet ligger på en hög nivå.

Kundaspekten har förstärkts med hjälp av serviceutveckling. Kundbelåtenheten på en god nivå, delaktigheten bör förstärkas ytterligare.



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

TACK!

