

## **OPERATIIVINEN SOPIMUS 2019**

**Toimiala: Hyvinvointitoimiala**

**Palvelualue: Hallinto ja yhteiset toiminnot**

Sopimuksen tarkoitus:

Operatiivisessa sopimuksessa määritellään palvelualueen tavoitteet palveluiden järjestämiseen, resurssien käyttämiseen ja henkilöstön hyvinvointiin liittyen. Sopimuksessa määritellyt tavoitteet ovat Sosiaali- ja terveyslautakuntaan nähden sitovia.

### **1 Lähtökohdat**

#### **1.1 Kuvaus toiminnasta**

Yhteisen hallinnon tehtävä on huolehtia toimialan tehtäväalueeseen kuuluvan toiminnan kehittämis-, hallinto- ja taloustehtävistä sekä asioiden valmistelu- ja täytäntöpanosta.

## 1.2 Toimintaympäristön muutostekijät

### Tukipalveluiden ulkoistaminen/kilpailuttaminen/keskittäminen

- Tehostanut toimintaa ja parantanut osittain laatua
- Osto-osaaminen, sopimusten valvonta ja tilaajaosaamiseen ei välttämättä voitu resursoida riittävästi

### ICT-palvelut ja tietojohdaminen

- Toimintaympäristön monimutkaisuus on ehkä yllättänyt ja kustannuskehitys on huolestuttava
- Järjestämisvastuun siirtyessä tiedon katselumahdollisuus on varmistettava (esim. päivystys, psykiatria jne.)

### Henkilöstön saatavuus ja pysyvyys

- Asiantuntijatehtäviin (ulkoinen) on yleensä ollut hyviä hakijoita
- Asiantuntijoiden keski-ikä on korkea ja vaihtuvuus kiihtyy

Palvelujen tarvetta kuvaavat tunnusluvut	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022

## 1.3 Toiminnan kehittämissuunnitelma ja strategiset painopisteet

### Toiminnan kehittämisen painopisteet:

- Hallinnon tehostaminen ja tiedolla johtamisen kehittäminen
- Sote- ja maakuntauudistuksen valmistelu
- Hankintojen ja niihin kytkeytyvien prosessien kehittäminen (laajasti ajateltuna)
- Palveluohjauksen uudistaminen

## 2 Taloudelliset tavoitteet

### 2.1 Määrärahat

1.000 €	TOT 2017	TA 2018	TAE 2019
Tulot	3 221	3 403	3 457
Menot	65 427	66 666	35 211
Netto	62 206	63 263	31 754
Muutos-%			

## 3 Resurssien käyttö

### 3.1 Työvoiman käyttö

	TOT 2017	TA 2018	TAE 2019
Htv	272,6	274,5	275,5
Palkat ja palkkiot	9 499	10 600	9 320
Sijaistus %	51,9 %	52,0 %	50 %
Sairauspoissaolo%	4,6 %	5,3 %	5,0 %

### 3.2 Tilojen ja alueiden käyttö

	TOT 2017	TA 2018	TA 2019
Tilat yhteensä (m <sup>2</sup> )	147 461	147 323	164 355
Sisäisen vuokran perusteena olevat tilat (m <sup>2</sup> )	146 524	146 323	163 355
Muut tilat (m)	1 000	1 000	1 000
Alueet yhteensä (ha)			
Sisäinen vuokra yhteensä (€)	27 047 495	26 096 117	27 643 962
Lisätietoja:			

## 4 Toiminnalliset tavoitteet

### 4.1 Projektit

Hanke	Projektit	Nykyinen vaihe	Alku	Loppu	Strategiakytös
	Asiakaskokemuksen parantaminen ja palvelulupauksen toimeenpano Hytossa	V4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)			2.1.3 Luodaan parempia palveluita kehittämällä vaikuttavia asiakaskeksisiä palveluprosesseja
	Hyto tavara- ja palveluhankinnat SAP ja/tai PSOP toiminnanohjausjärjestelmiin	V4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)	1.2.2016		3.2.6 Kaupungin perustoimintaa tuetaan parantamalla tukipalvelujen laatua ja kustannustehokkuutta
	Innovatiivisten hankintojen pilotointi ja käyttöönotto	V4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)	1.2.2016		3.2.1 Tuottavuutta ja uudistumiskykyä kasvatetaan edistämällä innovaatioita
	Kulttuurisote	V4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)			2.1.2 Lisätään tuottavuutta tekemällä ehkäisevästä työstä kaiken toiminnan kivijalka
	Kustannuslaskennan automatisointi tietopakettiraportoinnin mahdollistamiseksi	V4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)	1.3.2017		3.2.6 Kaupungin perustoimintaa tuetaan parantamalla tukipalvelujen laatua ja kustannustehokkuutta
	Ostopalveluiden kehittäminen ja sopimusvalvonta	V4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)	4.4.2016		2.1.1 Luodaan puitteet hyvinvoinnille laaja-alaisella yhteistyöllä
	PSOP-KaPA-toteutushanke	V4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)			3.2.3 Digitaalisia palveluja kehitetään laajalla ja avoimella yhteistyöllä
Palveluohjauksen uudistaminen		V4 Projektin toteutus (Toteutusvaihe)	6.6.2016		2.1.3 Luodaan parempia palveluita kehittämällä vaikuttavia asiakaskeksisiä palveluprosesseja

## 5 Henkilöstön hyvinvointi ja työelämän laatu

### 5.1 Kaupungin yhteiset tavoitteet

Kaupungin tavoite TA 2019	Mittarit	Toimialan tavoitearvot 2019	Palvelualueen tavoite 2019
Työ lisää hyvinvointia: 1. Työyhteisötaidot tukevat tavoitteiden saavuttamista	<p>1.A.1. Työyhteisötaidot</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Auttaminen ja huomaavaisuus (K10)</li> <li>Ajan tasalla pito ja tiedon jakaminen (välikysely)</li> </ul> <p>1.A.2. Työyhteisö</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Työpaikan ilmapiiri (K10)</li> <li>Arvostus työhöni (Välikysely)</li> <li>Luottamus työkavereihin (Välikysely)</li> </ul> <p>1.A.3. Työyhteisön tuki esimiestyölle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Työyhteisön tuki esimiestyölle (K10/Välikysely)</li> </ul>	<p>3,62 &gt;=2,10</p> <p>&gt; = 3,59 &gt;=2.0 &gt;=2.1</p> <p>&gt;= 3,52</p>	Toimialan tavoitearvot
Työ lisää hyvinvointia: 2. Työ on turvallista ja terveellistä – henkisesti ja fyysisesti	<p>2.A.1. Henkilömäärä, jolla ei poissaoloja terveydellisistä syistä (vakituiset)</p> <p>2.B.1. Kuinka monta vaarat ja haitat – arvioita / riskiarvioita on tallennettu</p> <p>2.C.1. Työpaineiden ja hallinnan suhde</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Työpaineita paljon, hallintaa vähän (K10)</li> <li>Työmäärän lisääntyminen (Välikysely)</li> </ul> <p>2.D.1. Asiakasväkivallan kokemus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Henkinen väkivalta (K10/Välikysely)</li> <li>Fyysinen väkivalta tai sen uhka (K10/Välikysely)</li> </ul>	<p>Henkilöiden osuus lisääntyy</p> <p>&lt;=25% hyvinvointitoimialan perusyksiköistä/vuosi</p> <p>&lt; edellinen vuosi</p> <p>&lt; 44,4%</p> <p>&lt;33,8%</p> <p>&lt;21.7%</p>	Toimialan tavoitearvot

Työ lisää hyvinvointia: 3. Perustehtävä on mielekäs ja merkityksellinen	3.A.1. Kokemus työn mielekkyydestä ja merkityksellisyydestä <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koen työni mielekkääksi (K10/Välikysely)</li> <li>• Koen tekeväni merkityksellistä työtä (K10/Välikysely)</li> </ul>	· >= edellinen vuosi  2016: 4,76 % 2016: Kyllä-vastauksia 75 %	Toimialan tavoitearvot
--	---	---	------------------------

## 5.2 Toimialoittain/palvelualueittain seurattavat

Kunta 10- mittarit	TOT 2016	TA 2018	TA 2019
Työnantajan suositteleminen (suosittelee %)	70,6	72	72
Päätöksenteon oikeudenmukaisuus	2,89	3	3
Kehityskeskustelujen käyminen (kyllä %)	56,6	100	100
Lisätietoja:			

## 6 Tunnusluvut

### 6.1 Tavoitteelliset tunnusluvut

Tunnusluku	Tyyppi	TOT 2017	TA 2018	Arvio TOT 2018	TA 2019	Seuranta- väli
Tilauksellisten ostolaskujen osuus toimialan kaikista ostolaskuista	T/T	57 %	65%	60 %	65 %	puolivuosi
Työyhteisötaidot: auttaminen ja huomaavaisuus (Lähde: KuntaQ 2015 tai Kunta10) (kertoo tarttuvan työotteen lisääminen ja asenteiden johtaminen)	L/V	..	3,75	..	3,75	vuosi
Työyhteisötaidot: innovatiivisuus (Lähde: KuntaQ 2015 tai Kunta10) (kertoo tarttuvan työotteen lisääminen ja asenteiden johtaminen)	L/V	..	3,60	..	3,60	vuosi
Työyhteisötaidot: työyhteisön tuki esimiestyölle (Lähde: KuntaQ 2015 tai Kunta10) (kertoo tarttuvan työotteen lisääminen ja asenteiden johtaminen)	L/V	..	3,75	..	3,75	vuosi
Muutokset työssä: ei vaikutusmahdollisuutta (Lähde: KuntaQ tai Kunta10) (kertoo henkilöstön osallistamismenettelyn kehittämisestä)	L/V	..	30 %	..	30 %	vuosi
Kehittämismallin mukainen toiminta: Kaikki strategisiin ja operatiivisiin sopimuksiin sisältyvät hankkeet ja projektit ovat salkunhallintatyökalussa.	L/V	100 %	100 %	..	100 %	vuosi
Kehittämismallin mukainen toiminta: Kaikki projektit on käsitelty kehittämismallin edellyttämässä järjestyksessä	L/V	100 %	95 %	..	95 %	vuosi
Asiakastyytyväisyys ka, taloushallinto (palvelualueiden joryjen arvio hallinnon toimintaan)	L/V	4,28	4,25	..	4,25	vuosi
Asiakastyytyväisyys ka, henkilöstöhallinto (palvelualueiden joryjen arvio hallinnon toimintaan)	L/V	4,05	4,25	..	4,25	vuosi
Asiakastyytyväisyys ka, kehittämisen tuki (palvelualueiden joryjen arvio hallinnon toimintaan)	L/V	4,58	4,25	..	4,25	vuosi

Asiakastyytyväisyys ka, lakipalvelut (palvelu- alueiden joryjen arvio hallinnon toimintaan)	L/V	4,40	4,25	..	4,25	vuosi
Asiakastyytyväisyys ka, viestintä (palvelu- eiden joryjen arvio hallinnon toimintaan)	L/V	4,57	4,25	..	4,25	vuosi

Tunnusluvun tyyppi:

V= Volyymi

L/V=Laatu/vaikuttavuus

S/P=Saatavuus/peittävyys

T/T=Tuottavuus/taloudellisuus