



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Strategi för förnyelse av tjänster 2026–2029

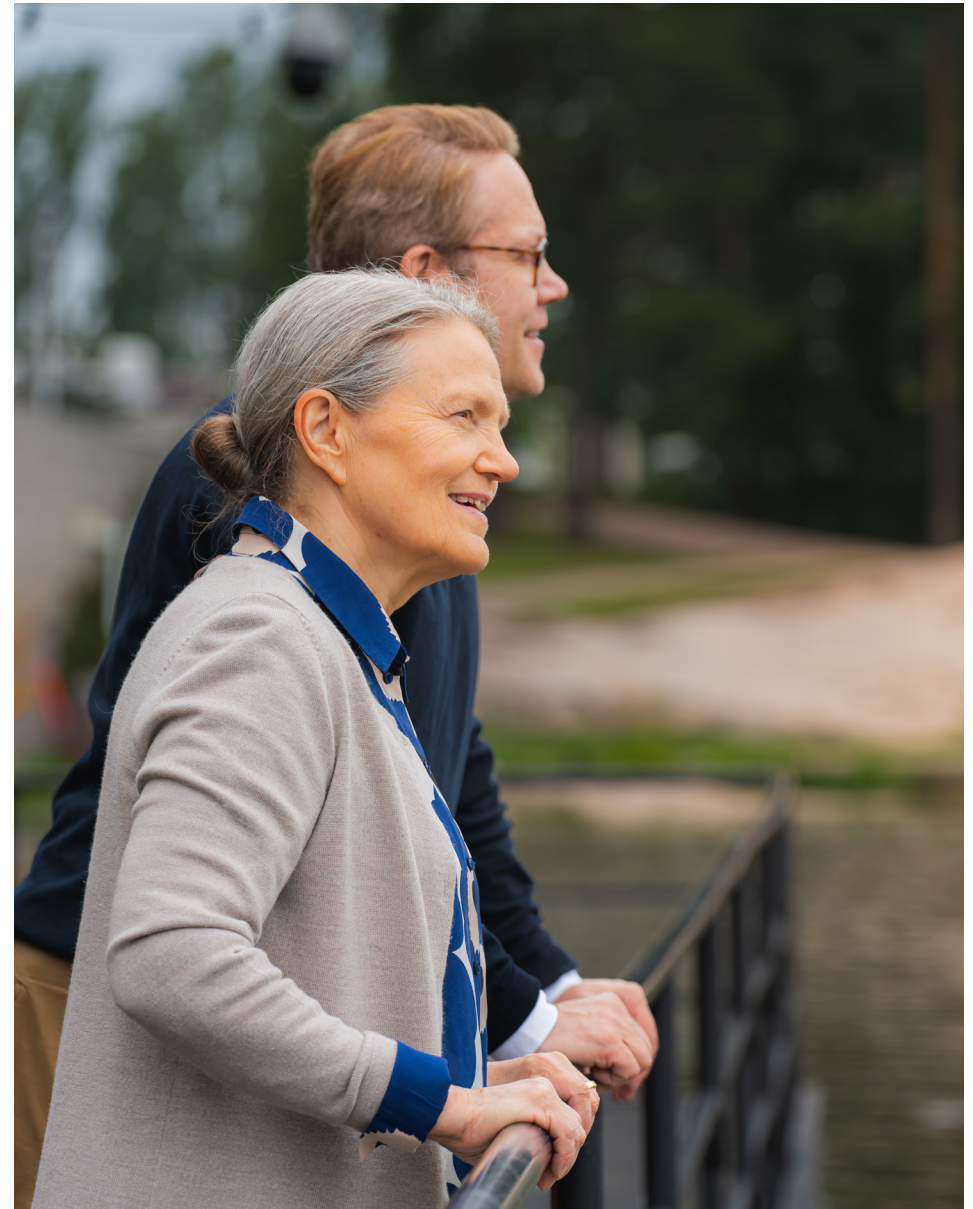
Förslag till välfärdsområdesstyrelsen 2.10.2025

1 Inledning

Period för förnyelse av tjänster 2026–2029

Västra Nylands välfärdsområde har etablerat sin ställning som en föregångare i reformen av social- och hälsovården samt räddningsväsendet.

Enbart genom modiga reformer kan vi säkerställa att tjänsterna också i framtiden är verkningsfulla, tillgängliga och ekonomiskt hållbara.



Strategi för Västra Nylands välfärdsområde

Grundläggande uppgift

GRUNDLÄGGANDE UPPGIFT

För att
västnylänningarna
ska må bra

VÄRDERINGAR

Kundorienterat
Likvärdigt
Ansvarsfullt

RIKTLINJER

Vi är värda
invånarnas
förtroende och
främjar ett gott liv

Vi ordnar och
förnyar tjänster
på ett hållbart
sätt

Vi skapar en
välmående och
eftertraktad
arbetsplats
tillsammans

Vi uppnår de
bästaresultaten
genom målinriktat
samarbete

Principer för ordnande



Låt kunden välja



Ge ansvar



Stärk basnivån



Välj det mest
kostnadseffektiva
sättet



Digitalisera



Förnya och avstå

Förändringslöften

Utökade primära
tjänster för barn
och unga

En husläkare för
alla

Tryggare liv hemma

Mer
kundorienterade
och smidigare
vårdkedjor

Föregångare i
utnyttjande av
teknologi

Kritiska tjänster
fungerar under alla
förhållanden

Vad är Västra Nylands välfärdsområde

Vi ordnar social-, hälsovårds- och räddningstjänster för **500 000** invånare i **10** kommuner med **9700** anställda.



Västra Nylands välfärdsområde jämfört med övriga Finland*:

Ung befolkning Var femte invånare i vårt område är under 18 år.	Femte största helhetsfinansieringen (1,8 miljarder euro)
Tvåspråkig arbetsplats En sjättedel av våra anställda arbetar primärt på svenska.	Tredje största invånarantalet (495 000 invånare 2024)
Flerspråkig befolkning Av invånarna talar 72 % finska och 12 % svenska. Av invånarna har 16 % något annat modersmål än finska eller svenska.	Fjärde största befolkningstätheten (114 invånare/km ²)
Näst största antalet svensktalande invånare (ca 57 000 invånare)	Femte minsta ytan (4 250 km ²)
Näst största antalet invånare med ett främmande språk som modersmål (ca 90 000 invånare)	Näst största inkomstskillnaderna (Ginikoefficient 31,4)
Vårt område har två garnisoner, en vidsträckt skärgård och kustregion	Minsta finansieringen per invånare (3 675 €)

*) Jämförelsen omfattar Fastland-Finlands välfärdsområden och Helsingfors stad

Hur förändras vår omvärld

Den ekonomiska situationen förblir utmanande under de kommande åren

Om vi inte ändrade vår verksamhet alls, skulle våra verksamhetskostnader år 2040 vara uppskattningsvis upp till 200 miljoner euro högre än nivån i finansieringslagen.

Antalet invånare med ett annat modersmål än finska eller svenska ökar

Den snabba befolkningstillväxten i vårt välfärdsområde förklaras nästan uteslutande av ökningen av antalet invånare med främmande språk som modersmål. År 2030 talar nästan var fjärde invånare i området något annat språk än finska eller svenska som sitt modersmål.

Antalet personer över 75 år ökar snabbare än i andra områden

Fram till 2040 kommer antalet äldre i vårt område att öka med över 40 procent. Antalet personer över 75 år ökar i vårt område med över 1200 invånare årligen.

Den snabba utvecklingen av teknologi revolutionerar tjänster och arbete

Den tekniska utvecklingen öppnar nya möjligheter att förnya tjänster, men den ställer också nya krav på kompetens och arbetssätt.

Barns och ungas behov av stöd förändras

Barns och ungas behov av stöd är allt oftare kopplat till ångest och ensamhet. Enligt enkäten Hälsa i skolan upplever bland annat över 30 % av flickorna ångest.

Osäkerheten i omvärlden ökar

Till exempel världspolitiska spänningar, ekonomisk instabilitet, klimatförändring, cybersäkerhetshot, samt pandemirisker påverkar vårt säkerhetsläge.

Ekonomiska ramar

Den ekonomiska situationen förblir utmanande under de kommande åren

Trycket på att balansera de offentliga finanserna förväntas förbli högt under hela fullmäktigeperioden.

Osäkerheter i världsekonomin och en svag ekonomisk tillväxt i Finland återspeglas också på välfärdsområdena.

Statsfinansernas obalans är så avsevärd att områdena inte kan räkna med en större ökning i finansieringen än den nuvarande.

Vi finansierar förbättringen av tillgången till tjänster, höjningen av servicenivån och utvecklingen av tjänster genom att ständigt effektivisera vår verksamhet

Västra Nylands välfärdsområde vill bidra till att stödja och främja förutsägbarhet och stabilitet i finansieringen. Det är inte acceptabelt att finansieringen för enskilda välfärdsområden skärs ner på grund av att de har lyckats balansera ekonomin.

Vad täcker finansieringen ungefär

- Ökning av servicebehovet till följd av befolkningstillväxten
- Åldrandets inverkan på servicebehovet
- Välfärdsområdets nya lagstadgade uppgifter
- Höjning av den allmänna inkomstnivån och övriga kostnadsnivån

Vad täcker finansieringen inte

- Social-, hälsovårds- och räddningssektorns löneförhöjningar som överstiger den allmänna inkomstnivån
- Utveckling och införande av nya behandlingsmetoder, tjänster och teknologier
- Ökning av nivån på och tillgången till tjänster över den lagstadgade miniminivån (t.ex. tillgång till vård på hälsostationer)

2 Grundläggande uppgift

Grundläggande uppgift

För att västnylänningarna ska må bra

Västra Nylands välfärdsområdes grundläggande uppgift är att säkerställa att alla invånare i området får den hjälp, det stöd och de tjänster de behöver i rätt tid och på ett jämlikt sätt – i olika livsskeden och situationer.

Välfärd skapas i vardagen: av god vård och omsorg, smidiga tjänster, trygga gemenskaper och möjlighet att delta.



Värderingar

Kundorienterat

Vi analyserar och förstår behoven hos vår mångfaldiga befolkning. Vi utnyttjar information i utvecklingen av verksamheten.

Kunderna deltar regelbundet och systematiskt i utvecklingen av verksamheten.

Vi bygger servicestigar från kundens, inte organisationens perspektiv.

Vi mäter och leder kundupplevelsen i alla tjänster.

Likvärdigt

Alla har rätt att få de tjänster de behöver oberoende av bostadsort, språk, ålder, funktionsförmåga, funktionsnedsättning eller annan personlig egenskap.

Likvärdighet betyder inte detsamma för alla, utan att människor får stöd för sina individuella behov.

Vi arbetar aktivt för att främja jämlikhet, bekämpa rasism samt förbättra serviceupplevelsen för sexuella och könsminoriteter.

Ansvarsfullt

Långsiktig ekonomisk planering är grunden för ett hållbart servicesystem.

Socialt ansvar förutsätter att man säkerställer verksamhetens etik, behandlar anställda väl och särskilt tar hand om utsatta invånare.

Ekologisk hållbarhet innebär att vi genom att utveckla vår verksamhet bidrar till att kommunerna uppnår sina klimatmål.

RIKTLINJE 1

Vi är värda invånarnas förtroende och främjar ett gott liv

Välfärdsområdet är ett stöd- och skyddsnät

Välfärdsområdet finns till för västnylänningarna. Vi stöder invånarens välbefinnande om hen blir sjuk, har svårigheter i vardagen eller möter en kris. Vår uppgift är att säkerställa att ingen blir utan hjälp.

Våra tjänster påverkar dock bara en liten del av människans välbefinnande som helhet. Det är nödvändigt med ett nära samarbete med andra aktörer i samhället, särskilt kommunerna och den tredje sektorn. Det är lika viktigt att vi stöder människans eget ansvar och förmåga att ta hand om sitt välbefinnande och sin säkerhet.

Säkerhet och trygghet skapas av många saker

Med säkerhet menar vi att människor, samhällen och miljöer skyddas från olyckor, nödsituationer och hot. Trygghet är förknippad med en upplevelse av att tjänsterna är nära och snabbt tillgängliga.

Förtroendet för hälso- och sjukvården har i allmänhet försämrats. Fungerande tjänster, respektfullt bemötande av kunder och begriplig kommunikation är våra sätt att återställa förtroendet.

Vi förutser utmaningar kring välfärd och säkerhet

Vi uppmuntrar invånarna till hälsosamma levnadsvanor eftersom det har en stor betydelse för att förebygga sjukdomar och utmaningar för välbefinnandet. Också förebyggande av olyckor är en central uppgift för välfärdsområdet.

Vi vill göra vårt servicesystem mer proaktivt än det är idag. Förebyggande arbete måste göras systematiskt, mätbart och styrt. Vi erbjuder tidigt stöd i rätt tid och på ett effektivt sätt.

Samma lösningar passar inte alla

Individualitet syns hos oss i att tjänsterna utformas enligt kundens behov, livssituation och resurser. Till exempel i utvecklingen av digitala tjänster beaktar vi också de invånare som inte kan eller vill använda teknologi.

Våra tjänster svarar mot behoven hos vår växande, mångfaldiga och flerspråkiga befolkning. Vi leder inte med genomsnitt. Urban miljö, glesbygd och skärgård kräver olika lösningar. Svenskspråkiga tjänster tillhandahålls med hänsyn till hela områdets behov.

RIKTLINJE 2

Vi ordnar och förnyar tjänster på ett hållbart sätt

Välfärdsområdet är tjänsteanordnare

Välfärdsområdet ansvarar för att ordna social-, hälsovårds- och räddningstjänster för sina invånare. Det betyder inte att välfärdsområdet producerar alla tjänster själv. Välfärdsområdet kan anskaffa tjänster exempelvis från företag, tredje sektorn eller andra offentliga tjänsteproducenter. Vi tryggar tjänsternas tvåspråkighet oavsett produktionssätt.

Vi stöder egenvård och vägleder i första hand till välfärdsfrämjande tjänster. Om det finns ett servicebehov, väljer vi alltid det mest kostnadseffektiva sättet att producera tjänsten.

Förmåga till förnyelse skiljer oss från mängden

Reformen av social- och hälsovårdstjänsterna är fortfarande ogjord: välfärdsområdena har bildats, men servicereformen är bara i början. I Västra Nyland har vi lyckats bygga en organisation med förmåga till förnyelse.

Under välfärdsområdets första verksamhetsperiod genomförde vi en trygg övergång av tjänsterna och en ansvarsfull nivåkorrigering av ekonomin. Vi harmoniserar serviceproduktionen samtidigt som vi genomför innovativa försök. Nästa steg är att vi måste ställa om servicesystemet så att det blir övergripande mer kundorienterat. Vi genomför konsekvent redan fattade beslut och fortsätter att utveckla och förnya tjänsterna.

Endast det effektivaste välfärdsområdet kan erbjuda de bästa tjänsterna

Den betydande förändringen i befolkningsstrukturen kräver att våra strategiska val är ekonomiskt hållbara. Vi uppnår en bättre servicenivå och tillgång endast om vi ständigt kan effektivisera vår verksamhet utifrån kunskap så att den blir mer verkningsfull. Välfärdsområdets ägarstyrning är verkningsfull och kostnadseffektiv samt tar hänsyn till områdets särdrag. Vi använder varje sparad euro för att förbättra invånarnas tjänster.

Vi säkerställer välbefinnandet för de mest utsatta människorna

Välfärdsområdets uppgift är att säkerställa allas rätt till hälsa, välbefinnande, säkerhet och trygghet. Vi måste sträva efter att nå även de invånare som behöver hjälp men som hamnar utanför skyddsnäten.

Invånare i sårbar ställning har inte alltid tillgång till tjänster eller möjlighet att göra sin röst hörd. Vi söker, möter och stöder dessa kunder i samarbete med organisationer och kommuner.

RIKTLINJE 3

Vi skapar en välmående och eftertraktad arbetsplats tillsammans

En välmående och tillräcklig personal är en kritisk framgångsfaktor

För att vi ska kunna vara medarbetare för förändring och leverera en bättre kundupplevelse, måste vi ta hand om vår personals arbetsförmåga och välbefinnande. En ansvarsfull verksamhet och god arbetsgivarimage hjälper oss att lyckas med rekryteringar även när antalet pensioneringar ökar.

Vi tar hand om personalen så att var och en har möjlighet att påverka sitt eget arbete och delta i utvecklingen av verksamheten. Vi bygger tillsammans en arbetsplats där det finns utrymme att våga prova.

Vi arbetar för gemensamma mål

Välfärdsområdet har en viktig samhällelig uppgift, vilket skapar en stark grund för upplevelsen av att arbetet är meningsfullt. Vi utvecklar och stöder högkvalitativt chefsarbete så att vår grundläggande uppgift och våra mål är tydliga för alla.

Ansvar för kunderna och förståelse för deras behov styr vår verksamhet mångprofessionellt även långt över serviceområdesgränserna. Varje medarbetare känner till sin enhets uppgift och sin roll i att fullgöra den, känner till sina egna mål och kostnadseffekterna av besluten. Vi sätter upp mätare och målnivåer för våra mål och följer dem systematiskt.

Förtroende byggs upp av frihet och ansvarstagande

Vi bygger en arbetsplats där förtroende spelar en stark roll. Klara mål och transparenta mätare gör det möjligt att vi ger mer ansvar till team och individer. Vi tar ansvar för kundens situation som helhet. Vår kultur är självstyrande och lösningsorienterad.

En kompetent personal som ständigt lär sig som mål

Kundorienterad förnyelse av tjänster och snabb teknisk utveckling kräver att vi alla ständigt lär oss nytt och har mod att göra saker annorlunda. Vi gör det möjligt att lyckas i arbetet genom att se till att medarbetarens kompetens och förmågor svarar mot arbetets krav.

Varje medarbetare svarar för sin del för att utveckla sin kompetens och upprätthålla sin arbetsförmåga, utöver att vi tillsammans satsar på att lära oss nytt och skapa en grund för en sund arbetsgemenskap. Vi utvecklar utbildningsvägar för olika behov, inklusive stöd för yrkesinriktade språkkunskaper. Som tjänsteanordnare sörjer vi för kompetensutvecklingen både för vår egen personal och för experterna i hela området.

RIKTLINJE 4

Vi uppnår de bästaresultaten genom målinriktat samarbete

Invånare, kunder och organisationer

Invånare, kunder, deras närstående och organisationer deltar systematiskt i utvecklingen av vår verksamhet. Organisationernas specialistkompetens, kundkännedom och lokala insikter gör dem till värdefulla samarbetspartner för välfärdsområdet. Vi är en stabil partner för organisationer.

Staten och det nationella samarbetet

Vi främjar lösningsinriktat samarbete och god dialog mellan staten, samarbetsområdena och andra välfärdsområden. Samtidigt verkar vi aktivt för att påverka den nationella utvecklingen av social-, hälso- och räddningstjänsterna.

Kommuner

Vi förenar våra krafter med kommunerna och sysselsättningsområdena, särskilt inom det förebyggande arbetet. Vi gör vårdkedjorna smidigare och intensifierar samarbetet i främjandet av hälsa och välfärd, där tyngdpunkterna är barn och unga, de äldres funktionsförmåga, sysselsättning, integration, mentalvårds- och missbrukararbete samt beredskap.

Företag och läroanstalter

Vi anlitar företag för att utveckla vår egen verksamhet och för att skapa kostnadseffektiva och kundorienterade tjänster. Vi söker aktivt nya sätt att ta marknaden i bruk och stärker marknadens kapacitet att skapa innovationer. Vi samarbetar med läroanstalter för att säkerställa kompetent personal.

Nylands område och HUS-sammanslutningen

Vårt mål är samarbete i Nylands område och att stärka ägarstyrningen av HUS-sammanslutningen på ett konstruktivt sätt. Det är viktigt för oss att tillsammans ta hand om invånarna i hela området. De gemensamma vårdkedjorna inom HUS och välfärdsområdet ska ha tydlig ansvarsfördelning och smidiga informationsöverföringar. Kundernas övergångar ska ske utan avbrott.

Internationella partner

Det främsta målet med internationellt samarbete är att öka kundvärdet. Vi har både mycket att erbjuda och mycket att lära av internationella nätverk. Vi söker aktivt internationella partner som möjliggör snabbare införande av nya innovationer. Samtidigt delar vi djärvt med oss av vår egen kompetens och våra framgångar.

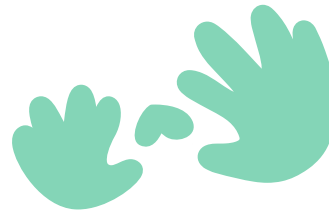
3 Principer för ordnande

Principer för ordnande



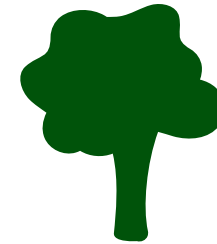
Låt kunden välja

Övergå från systemcentrerad till kundorienterad verksamhetsmodell



Ge ansvar

Stärk en förtroendebaserad och människonära verksamhetskultur



Stärk basnivån

Förebygg och förbättra tillgången till vård och tjänster på basnivån



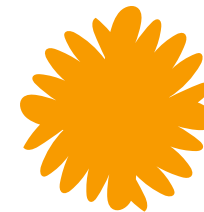
Välj det mest kostnadseffektiva sättet

Hur uppnår vi med en så liten insats som möjligt ett så stort genomslag som möjligt?



Digitalisera

Förbättra produktiviteten genom att utnyttja digitala lösningar på ett smart sätt



Förnya och avstå

Identifiera och avstå från verksamhet med låg effektivitet

Låt kunden välja



Övergå från systemcentrerad till kundorienterad verksamhetsmodell

Ökad kundorientering och större valfrihet kräver ett nytt sätt att tänka och arbeta. Framöver ska organisering, produktion och utveckling av tjänster systematiskt grundas på kundernas behov.

Gemensamma mål

1. Insamling av kundinsikter, mätning av kundupplevelser och styrning utifrån dessa omfattar alla tjänster.
2. Kontakten med tjänsterna ska vara smidig: tydligare kontaktvägar och kortare svarstider.
3. Tjänsterna är kundcentrerade: vi ställer upp mätbara mål för centrala tjänster och kundupplevelser. Dessa mål följs upp systematiskt.
4. Vi ökar kundens möjligheter att välja kontaktväg, tjänst, tjänsteproducent, plats, kontaktspråk och tidpunkt som passar bäst.

Ge ansvar



Stärk en förtroendebaserad och människonära verksamhetskultur

Genom gemensamma verksamhetsmål som fastställs med personalens representanter och transparent uppföljning kan vi ge ansvar till våra team och anställda i så stor utsträckning som möjligt. Det viktigaste är slutresultatet och genomslagskraften. Vi stöder invånaren i att ta ansvar för sin egen hälsa, sitt välbefinnande och sin säkerhet.

Gemensamma mål

1. Varje medarbetare har tydliga mål.
2. Vi stärker resultatansvaret och handlingsfriheten i samma takt.
3. Vi är öppna och modiga när det gäller att pröva nya saker: vi följer upp resultaten systematiskt och etablerar lyckade försök snabbt.
4. Vi vågar investera eftersom våra planer är analytiska och vi följer upp investeringarnas nytta och kostnader.

Stärk basnivån

Förebygg och förbättra tillgången till vård och tjänster på basnivån

Bättre tillgänglighet och smidigare service är bland invånarnas viktigaste önskemål. Målet är att möta kundernas behov i rätt tid och med så lätta tjänster som möjligt.



Gemensamma mål

1. Tillgången till primära social- och hälsovårdstjänster, inklusive mun- och tandvårdstjänster, förbättras. Vi strävar efter bättre tillgänglighet, smidigare vårdkedjor och snabbare handläggning än lagen kräver. Tjänsterna är tillgängliga i hela området.
2. Vi ökar modigt de tjänster som vi kan visa minskar behovet av mer resurskrävande insatser och kostnaderna.
3. Vi river murarna mellan primärvård och specialistvård – specialistkompetens flyttas närmare de primära tjänsterna.

Välj det mest kostnadseffektiva sättet



Hur uppnår vi med en så liten insats som möjligt ett så stort genomslag som möjligt?

Vi ordnar tjänsterna på ett ekonomiskt hållbart sätt. Kostnadseffektivitet innebär att resurserna styrs dit de har störst betydelse för kunden.

Gemensamma mål

1. Vi söker ständigt mer kostnadseffektiva sätt att organisera och producera tjänster.
2. Vi främjar en mångproducentmodell som tar vara på styrkorna hos välfärdsområdet, organisationer och företag – till kundens bästa.
3. Vi känner till tjänsternas kostnader och delar information om vår verksamhet.
4. Vi skapar förutsättningar för effektiv konkurrens och ökar andelen upphandlingar som bygger på effekt och resultat. Vi uppmuntrar organisationer och företag att utveckla innovativa, kundorienterade tjänster.

Digitalisera



Förbättra produktiviteten genom att utnyttja digitala lösningar på ett smart sätt

Vi förbättrar verksamhetens produktivitet, tillgången till tjänster och kundupplevelsen genom att intelligent utnyttja digitala lösningar. Vi erbjuder alltid en digital servicekanal när det är ändamålsenligt med tanke på kunden och kostnadseffektiviteten.

Gemensamma mål

1. Kunder och medarbetare styr all digital utveckling genom feedback och delaktighet.
2. Alla tjänster har en plan för automatisering och införande av nya digitala tjänster med stöd av välfärdsområdets lösningar.
3. Förmågan att leda digitalisering av tjänster och processer är en del av varje ledares kompetens.

Förnya och avstå



Identifiera och avstå från verksamhet med låg effektivitet

Vi stannar regelbundet upp och bedömer, med stöd i forskning, vad vi kan avstå från. Vi identifierar saker i vårt arbete som har låg effektivitet eller som slösar våra yrkesverksamma tid utan att det ger några fördelar. Vi genomför detta reformarbete utan att äventyra tjänsternas jämlikhet.

Gemensamma mål

1. Vi identifierar tjänster som har låg effekt, lägger fram förslag om avveckling, fattar beslut och verkställer dem.
2. Vi kartlägger arbetssätt och krav som slösar personalens tid och eliminerar slöseriet med mod.
3. Vi bedriver och utnyttjar högklassig vetenskaplig genomslagsforskning som stöd för vårt beslutsfattande.

4 Förändringslöften

Utökade primära tjänster för barn och unga

Varför behövs förnyelse

Barns, ungas och familjers hälsa och välbefinnande är på en relativt hög nivå i vårt område, men utvecklingen visar också oroväckande tecken.

Andelen barnfamiljer som långvarigt får utkomststöd hör till de högsta i landet. Barnskyddsanmälningarna har ökat stadigt de senaste 15 åren. Nästan var tredje ung person upplever sitt hälsotillstånd som medelmåttigt eller dåligt. Bland flickor i högstadiet har ångestsymtom mer än fördubblats på tio år.

Tidiga insatser i vardagsmiljöer motverkar att problemen förvärras och minskar behovet av tjänster i sista hand.

Hur vi förnyar oss

1. Vi förnyar elevhälsans tjänster och samarbete på ett övergripande sätt med kommunerna för att svara mot barns, ungas och familjers förändrade servicebehov i ett så tidigt skede som möjligt.
2. Vi gör det enkelt för barn, unga och lärare att få kontakt med elevvården i den egna, bekanta skolmiljön. Närvaro av trygga vuxna och förstärkt gemenskap står i centrum.
3. Vi använder data för att identifiera de skolgemenskapen där behoven är störst och riktar extra resurser från elevhälsan dit.
4. Vi förebygger barns och ungas utslagning, utmaningar med den psykiska hälsan och missbruksproblem med hjälp av lågröskeltjänster och mångprofessionellt samarbete. Vi säkerställer också tillgången till barnskydd och andra specialtjänster.

Resultat vi vill uppnå

- Barns, ungas och familjers resiliens stärks.
- Barn, unga, familjer och lärare får stöd från elevhälsan som bättre motsvarar deras behov.
- Resurser för tidigt stöd kan riktas bättre med hjälp av välfärdsdata.
- Andelen barn och unga som känner ångest eller oro över sitt mående minskar.
- Servicestrukturen blir lättare och behovet av tunga tjänster minskar.
- Samarbetet med kommuner och organisationer intensifieras.

En husläkare för alla

Varför behövs förnyelse

Vårdens kontinuitet bygger på en långvarig vårdrelation mellan läkare och patient. Kontinuitet har konstaterats att höja patientnöjdhet, förbättra behandlingen av kroniska sjukdomar och minska behovet av onödiga undersökningar, jourbesök och sjukhusinläggningar.

Inom vårt område är kontinuiteten svag och har försämrats ytterligare de senaste åren. Pilotprojekt för att förbättra kontinuiteten har gett lovande resultat; nu är det dags att gå från försök till fullskalig implementering.

Hur vi förnyar oss

1. Vi skapar en fungerande husläkarmodell där vård tillhandahålls omedelbart och kontinuiteten är hög. En husläkare utses för varje invånare, inte bara för dem med hög servicebehov. Vårt mål är att förena kunder och patienter med personal som talar samma språk på ett sätt som säkerställer rättigheterna på nationalspråken och, om möjligt, även i större utsträckning.
2. Läkare som verkar som självständiga yrkesutövare, det vill säga företagare, spelar en viktig roll i vår husläkarmodell. Vi utvecklar även en tjänstebaserad husläkarmodell.
3. Husläkaren arbetar i par med en egen egenvårdare. Tillsammans samarbetar de smidigt med andra yrkesgrupper inom välfärdsområdet och säkerställer att multiprofessionellt stöd ges vid behov.
4. Ett omfattande nätverk av akutmottagningar ger brådskande vård utanför normal tjänstetid – och även under tjänstetid om den personliga läkaren inte är tillgänglig.

Resultat vi vill uppnå

- Patientnöjdheten och förtroendet för hälsovården ökar
- Resultaten i behandlingen av kroniska sjukdomar förbättras
- Antalet onödiga undersökningar, jourbesök och sjukhusinläggningar minskar
- Kostnaderna för den specialiserade vården och för hälso- och sjukvården som helhet sjunker

Tryggare liv hemma

Varför behövs förnyelse

En åldrande befolkning, pensionsavgångar bland personalen samt avfolkning i glesbygdsområden i takt med urbaniseringen utmanar ordnandet av tjänster i ett geografiskt vidsträckt och mångfaldigt område. De stora demografiska förändringarna utmanar oss att hitta nya sätt att ordna tjänster.

Tjänster som stöder boende hemma fungerar som stöd för kunder i olika åldrar. Känslan av tryggheten bland kunder som bor hemma har minskat och ensamheten ökat. I dag saknar vi förmågan att i realtid identifiera invånarnas förändrade behov och att reagera flexibelt på dessa förändrade behov.

Hur vi förnyar oss

1. Framöver kommer tjänsterna som ges i hemmet i högre grad att utgå från behov snarare än fasta, förhandsbokade besök. Hjälpn når kunden och hens närstående just när den behövs. Målet är att hembesöken i regel görs av vårdare som kunden känner. Vi stärker hemrehabiliteringen som stöd för att klara vardagen.
2. Vi använder teknologi som förs hem till kunden och som övervakar till exempel rörelse, dörröppning eller hemmets säkerhet. Teknologiska lösningar kompletterar möten ansikte mot ansikte.
3. Vi inrättar en lägescentral där vi centralt kan samordna närmaste vårdpersonal till kundens hem vid behov. Kundens uppgifter överförs i realtid till centralen. Vi använder analysverktyg som hjälper oss att förutse risker, exempelvis fallrisker eller nedsatt funktionsförmåga.
4. Vi satsar på förebyggande och vardagsstödjande tjänster för att stödja invånarnas aktiva liv och funktionsförmåga.
5. Vi utvecklar närståendevården så att närståendevårdarnas förmåga att klara sig i vardagen stärks och det blir lättare att ta ut ledigheter.
6. Vi ökar gemenskapsboende och på så sätt diversifierar boendeservicen. Vi förutser också behovet av annan boendeservice.

Resultat vi vill uppnå

- Kundens och hens närståendes trygghet i hemmet ökar, liksom känslan av gemenskap.
- Tidig upptäckt av förändringar i kundens funktionsförmåga, vilket möjliggör förebyggande insatser och kompletterande tjänster
- Mer flexibel styrning av välfärdsområdets mobila expertresurser
- Teknologin berikar kundens vardag i hemmet och inom boendetjänsterna, samtidigt som den underlättar personalens arbete.
- Ökad verksamhetseffektivitet genom omstrukturering av arbetsuppgifter och centraliserad hantering av utrustning
- Vi kan stävja kostnader som uppstår för både välfärdsområdet och invånare
- Närståendevårdarna klarar bättre av vardagen.

Mer kundorienterade och smidigare vårdkedjor

Varför behövs förnyelse

I dagsläget får kunden ofta sakkunnig hjälp av en enskild specialist. Ibland händer det ändå att ingen tar ansvar för kundens helhetssituation.

Detta blir särskilt tydligt när en person har flera olika social- och hälsovårdsbehov. Vi måste särskilt beakta de kunder som befinner sig i en utsatt situation och som behöver många olika tjänster.

Kunden vet inte alltid vem som svarar för att ordna tjänsten – välfärdsområdet, kommunen, HUS, Studenternas hälsovårdsstiftelse eller någon annan aktör. Därför är det viktigt att vi samarbetar och samordnar olika aktörers insatser utifrån kundens perspektiv.

Om kundens situation inte hanteras som en helhet leder det till onödiga besök, förseningar och extra kostnader.

Hur vi förnyar oss

1. Vårt mål är ett kundorienterat, mångprofessionellt, jämlikt och lättillgängligt servicesystem. Vi tar hänsyn till kundens situation i sin helhet, smidiga kontaktvägar och verkningsfulla tjänster.
2. Vi utvecklar verksamhetens effektivitet genom att beskriva alla centrala kundresor som en helhet. För varje fas i kundstigen sätter vi tydliga mål. Vi följer upp och leder regelbundet genomförandet av målen, särskilt för dem som behöver mycket tjänster.
3. I utvecklingsarbetet prioriterar vi vårdkedjans tidiga skede och skeden där tjänsterna förändras. Kunden får vägledning och rådgivning på ett och samma ställe, utan att behöva leta efter rätt tjänst själv.
4. Vid behov bedöms kundens service- och vårdbehov samtidigt. Vi integrerar social- och hälsovårdens kund- och patientdata inom lagens ramar för en heltäckande behovsbedömning.

Resultat vi vill uppnå

- Kundupplevelsen förbättras
- Tjänsternas smidighet ökar
- Kundens upplevda nytta av tjänsterna ökar
- Kostnaden per kund minskar
- Andelen av de anställdas arbetstid som ägnas åt direkt kundarbete ökar

Föregångare i utnyttjande av teknologi

Varför behövs förnyelse

Utan teknologi skulle vardagen, arbetslivet och tjänsterna stanna av. Människor förväntar sig att kunna uträtta ärenden flexibelt på webben och att information finns tillgängligt strax.

Teknologin utvecklas snabbare än någonsin. Att utnyttja den är avgörande för att vi ekonomiskt hållbart ska kunna möta den växande efterfrågan på tjänster.

Om vi nöjer oss som observatörer fördröjs de fördelar teknologin kan ge. Föregångare får dessutom möjlighet att påverka utvecklingens riktning.

Hur vi förnyar oss

1. Vi väntar inte på att nya innovationer ska slå igenom. Vi agerar snabbt, målmedvetet och ansvarsfullt för att nå mätbara vinster.
2. Utnyttjandet av teknologin gäller alla arbetstagare. Vi främjar personalens kompetensutveckling och ett förändrat tankesätt.
3. Vi är en internationell vägvisare. Våra resultat inspirerar och påskyndar tjänsteutveckling både nationellt och internationellt.
4. Våra fokusområden för utnyttjande av teknologi är följande:
 - A. Digitala tjänster
 - B. Automatisering av arbetet
 - C. Teknologi som förs hem

Resultat vi vill uppnå

- För oss är det viktigt att var och en får hjälp och tjänster vid behov – även när det inte är möjligt för kunden att använda digitala tjänster.
- Vi motverkar digitalt utanförskap tillsammans med våra samarbetspartner.
- Våra invånare får hjälp med hälso- och välfärdsfrågor dygnet runt via en digital kanal.
- Teknologin möjliggör bättre förebyggande insatser och individanpassning.
- Tjänsternas tillgång och tillgänglighet förbättras (till exempel för flerspråkiga grupper).
- Yrkespersonerna kan fokusera på att möta kunder när AI sköter automatiserbara uppgifter
- Teknologin stöder våra medarbetare i beslutsfattande och arbetsprocesser.
- Vår produktivitet ökar när arbetstiden riktas mot kunder som behöver det mest.

Kritiska tjänster fungerar under alla förhållanden

Varför behövs förnyelse

Som välfärdsområde har vi en central roll i samhällets övergripande säkerhet.

Kritiska tjänster är nödvändiga för att upprätthålla samhällets vitala funktioner. Vi måste säkerställa att kritiska tjänster fungerar även vid störningar, kriser och undantagsförhållanden.

Världspolitiska spänningar, ekonomisk instabilitet, klimatförändring, cybersäkerhetshot, samt pandemirisker påverkar vårt säkerhetsläge.

Hur vi förnyar oss

1. Vi utvecklar våra beredskapsfunktioner för att möta utmaningarna i det förändrade omvärldsläget.
2. Varje medarbetare vet hur man ska agera vid störningar och undantagsförhållanden. Medarbetarna utvecklar aktivt sina arbetssätt för att vara krisresistenta.
3. Vi säkerställer tjänsternas kontinuitet och försörjningstrygghet med tillräckliga investeringar och lagerbildning.
4. Varje enhet har en kontinuitetsplan som kan reagera på förändringar i verksamhetsmiljön och som övas årligen.
5. Välfärdsområdets ledningscentrums lägesbilda- och lokallösningar stödjer ledningen i alla lägen.
6. Vi intensifierar samarbetet kring beredskap med kommuner och andra myndigheter. Avtalsbrandkårerna har en viktig roll i att säkerställa välfärdsområdets kritiska tjänster. Vi säkerställer tillsammans att varje invånare kan ta hand om sig själv och sina närstående i krissituationer.

Resultat vi vill uppnå

- Tillräckliga investeringar och lagerhållning säkerställer verksamhetens kontinuitet under alla omständigheter
- Regelbunden uppdatering och övning av kontinuitetshanteringsplanerna stärker välfärdsområdets beredskap
- God lägesuppfattning möjliggör proaktivt agerande
- Beredskap och förberedelse är inbyggd i välfärdsområdets verksamhetskultur

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde