

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan selvitys kaupunginhallitukselle Vantaan kaupungin arviointikertomuksesta 2017

1. TOIMINNAN JA TALOUDEN ARVIOINTI

1.1 Valtuustokauden 2013-2017 strategian kokonaistarkastelu (s.8-13)

Tiivistelmä 1 (s.3)

Valtuustokaudelle asetettiin 21 strategista päämäärää ja näille 54 mittaria. Päämäärien mittareista toteutui kaupunginhallituksen raportoinnin mukaan täysin tai osittain 46 kappaletta (85 prosenttia) ja kokonaan toteumatta jäi kahdeksan mittaria (15 prosenttia). Vuosittaisia strategisia tavoitteita asetettiin 2014–2017 yhteensä 113. Näistä tavoitteista toteutui raportoinnin mukaan kokonaan tai osittain yli 90 prosenttia. Haasteellisimmiksi osoittautuivat työllisyyden parantamiseen liittyvät päämäärät ja tavoitteet. Lisäksi henkilöstön sairauspoissaolojen vähentämisessä ja vaikutusmahdollisuuksien kehittämisessä on edelleen tehtävää.

Johtopäätökset (s. 13)

Vantaan strategiaprosessi noudatti aiemmilta valtuustokausilta tuttuja menetelmiä. Kaupunkistrategia pohjautuu virkamiesten ja luottamushenkilöiden tiiviiseen yhteistyöhön, Vantaan kaupungin strategia ulotetaan kaikille kaupunkiorganisaation tasoille niin, että kaikki toimialat, tulosalueet ja suurin osa tulosyksiköistä tekevät omat tulokorttinsa, joissa määritellään, miten kaupunkitasoiset tavoitteet puretaan oman toimialan, tulosalueen tai tulosyksikön tavoitteiksi. Vantaan strategiamallia uudistettiin siten, että strategia laadittiin nyt koko valtuustokaudelle. Valtuustokauden 2013–2016 strategia hyväksyttiin kesäkuussa 2013 ja kuntalain muutosten johdosta päätti kaupunginvaltuusto kesäkuussa 2015 jatkaa strategian voimassaoloa vuoden 2017 loppuun asti. Samalla strategiaan tehtiin joitakin päivityksiä.

Koko valtuustokaudelle asetettiin 21 strategista päämäärää ja näille 54 mittaria. Päämäärien mittareista toteutui täysin tai osittain 46 kappaletta (85 prosenttia) ja kokonaan toteumatta jäi kahdeksan mittaria (15 prosenttia). Haasteellisimmiksi osoittautuivat työllisyyden parantamiseen liittyvät mittarit, joista kolme jäi toteutumatta. Myöskään verotulojen kehitys ei valtuustokaudella toteutunut tavoitteeksi asetetulla tasolla, vaikka kaupungin taloustilanne kyllä kokonaisuutena kehittyi suotuisasti erityisesti valtuustokauden kahtena viimeisenä vuotena. Lisäksi henkilöstön sairauspoissaolojen vähentämisessä ja vaikutusmahdollisuuksien kehittämisessä on edelleen parannettavaa. Vuosittaisia strategisia tavoitteita asetettiin 2014–2017 yhteensä 113. Näistä tavoitteista toteutui raportoinnin mukaan kokonaan tai osittain yli 90 prosenttia. Haasteelliset vuositavoitteet liittyivät työllisyyden parantamiseen, henkilöstön sairauspoissaoloihin ja ammatillisten opintojen keskeyttämisten vähentämiseen. Tarkastuslautakunta antoi valtuustokaudella huomautuksen yhteensä noin 33 prosenttiin tavoitteista. Huomautuksia tuli niin tavoitteiden raportointiin, mittarointiin tai siihen, että tavoite ei ollut arvioitavissa. Joka vuosi löytyi tavoitteita, joita ei voinut arvioida, koska tarvittavaa tietoa mittarin toteutumisesta ei ollut saatavilla.

Suosituksset (s.13):

Strategisten tavoitteiden raportointiin ja mittarointiin pitää edelleen kiinnittää huomiota. Erityisesti pitää tavoitetta asetettaessa varmistaa, että asetetun mittarin toteutumisesta on saatavilla raportointivaiheessa tieto, jotta tavoite voidaan arvioida.

Vastaus:

Valtuustokauden strategian tavoitteista sosiaali- ja terveystoimen raportointivastuulla olleet tavoitteet sijoittuivat pääasiassa painopisteeseen palvelut uudistuvat. Kuten tarkastuslautakunta toteaa, tässä painopistealueessa ei yksikään tavoite jäänyt kokonaan toteutumatta. Toimiala on pyrkinyt asettamaan strategiset tavoitteet siten, että tavoitteen mittarit ovat raportoitavissa. Toimiala kiinnittää asiaan jatkossakin huomiota ja pyrkii kehittämään raportointiaan edelleen uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton myötä.

1.4 Tarkastuslautakunnan arvioita vuoden tavoitteiden toteutumisesta (1.2 ja 1.3 taulukot s. 14-16)

Tiivistelmä 1 (s.3)

Vuodelle 2017 valtuusto asetti 28 sitovaa tavoitetta. Tavoitteista kaupunginhallituksen raportoinnin mukaan toteutui täysin 19, osittain kuusi, kaksi tavoitetta ei toteutunut lainkaan ja yhden tavoitteen osalta ei arviointia voinut tehdä. Tarkastuslautakunta arvioi 15 tavoitetta täysin toteutuneeksi, kuusi tavoitetta osittain toteutuneeksi, kaksi tavoitetta (13.2 ja 20.1) ei lautakunnan mielestä toteutunut lainkaan ja viiden tavoitteen (5.1, 9.2, 15.3, 17.1 ja 19.3) osalta ei arviointia voinut lautakunnan mielestä tehdä. Lautakunta kiinnitti huomiota erityisesti siihen, että mukana oli poikkeuksellisen paljon tavoitteita, joista tarvittavaa arviointitietoa ei arviointivuodelta 2017 ollut vielä saatavilla.

Tiivistelmä 2 (s.3)

Vantaan vuosien 2013–2017 sitovien tavoitteiden tutkimuksessa havaittiin, että sellaisia tavoitteita, joilla olisi huono yhteys strategiaan, löydettiin vain vähän. Myös mittarin tuottaman informaation relevanttius eli se, onko mittarin tuottama informaatio oleellista esimerkiksi päätöksenteon kannalta, oli hyvällä tasolla. Sen sijaan reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkastellen huonon luotettavuuden sai yli viidennes mittareista.

Suosituks (s.20)

Tarkastuslautakunnan on kuntalain mukaan arvioitava, ovatko kaupunginvaltuuston asettamat toiminnan ja talouden tavoitteet toteutuneet. Toimintakertomus on osa tilinpäätöstä. Arviointikertomus käsitellään kuntalain mukaan tilinpäätöksen yhteydessä.

Varainhoitovuodelle asetetut toiminnan ja talouden tavoitteet tulee siis asettaa talousarviokauden mukaan, jotta niiden toteuttamiseen tarvittavat resurssit voidaan osoittaa talousarviossa.

Vuoden 2017 osalta tarkastuslautakunta esittää, että tilinpäätöksen yhteydessä toteutumatta jääneet tavoitteet raportoidaan kaupunginhallituksen vastauksessa ”vastaukset arviointikertomukseen 2017” syksyllä 2018. Suuri osa toteutumatta jääneistä tavoitteista oli tavoitteita, joita ei voitu arvioida tiedon puutteen vuoksi. Tarkastuslautakunta palaa näihin tavoitteisiin arviointikertomuksensa 2018 yhteydessä.

Vastaus:

Tarkastuslautakunta huomauttaa vuoden 2017 sitovissa tavoitteissa kahdesta sosiaali- ja terveystoimea koskevasta tavoitteesta. Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota tavoitteeseen 15.3. ”lapsiperheiden hyvinvointi paranee ennaltaehkäisevällä työllä ja uudistuvilla sosiaalihuoltolain mukaisilla palveluilla”, jonka toteutumista ei voitu asetetun tavoitteen avulla arvioida. Ongelma johtui asiakastietojärjestelmän tilastoinnin virheistä, josta on annettu selvitys myös kaupunkitarkastajalle.

Arviointikertomuksessa tarkastuslautakunta huomauttaa myös sitovan tavoitteen 15.2. ”nykyistä suurempi osa ikääntyneistä pystyy asumaan kotona” mittaroinnista. Tavoite on valtakunnallinen ja vanhustenhuollon laatusuosituksen mukainen. Ylätason tavoitteen taustalla on kunnan velvollisuus toteuttaa iäkkään pitkäaikainen hoiva ensisijaisesti hänen kotiinsa annettavilla palveluilla. Vantaalla vanhuspalveluja kehitetään asiakaslähtöisesti. Tavoitteena on tarjota laadukas, asiakkaan tarvetta vastaava palvelu.

3. META-ARVIOINTI (s.32)

Tiivistelmä 7 (s.3)

Kaupungissa tehdään vuosittain suuri määrä erilaisia arviointeja niin kaupungin kuin toimintayksikköjen tasolla. Arviointitietoa tuotetaan monipuolisesti ja useista näkökulmista ja sen tehokas hyödyntäminen ja tiedon saatavuus tulee varmistaa.

Johtopäätökset (s.35)

Tietopyyntöön saatujen vastausten perusteella arviointeja on tehty monipuolisesti ja useista näkökulmista. Niitä on tehty niin kaupunkitasoisesti kuin toimintayksikkötasoisesti. Arviointeja osataan selvästi käyttää apuvälineenä sen selvittämiseksi, miten palvelutarpeisiin ja muihin vaatimuksiin on pystytty vastaamaan.

Suosituks (s.35)

Tarkastuslautakunta esittää, että toimialat toimittaisivat jatkossa tarkastuslautakunnan tietoon kaupungissa suoritettavat arvioinnit. Lisäksi tulisi varmistaa tuotettavan arviointitiedon tehokas hyödyntäminen ja mahdollisuuksien mukaan avoin saatavuus.

Vastaus:

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla tehdään päätösten vaikutusten ennakoarviointeja. Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksentekoa on tehty vuonna 2017 seuraavat arvioinnit, jotka löytyvät lautakunnan julkisista asiakirjoista:

- Vammaisten henkilöiden työllistymisen toimintamalli
- Tukiasumisyksikön perustaminen Vantaalle alaikäisille turvapaikanhakijoille (oma tuotanto)
- Suun terveydenhuollon iltavastaanotto Länsi-Vantaalla
- Terveyspalveluiden järjestäminen paperittomille alle 18-vuotiaille ja raskaana oleville
- Päihdepalveluiden siirto Terveyspalveluihin

Toimialalla on myös käytössä sisäinen auditointi. Vuonna 2017 auditointia tehtiin vammaispalveluissa. Sisäisen auditoinnin koulutuksia järjestettiin vammaispalveluissa, sairaalapalveluissa ja suun terveyden huollossa. Vanhusten ja vammaisten asumis- ja asumis- ja kotihoidosta tehtiin laaja laatuksely, jonka tulokset on niin ikään esitetty sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

9.1 LASTENSUOJELU (s.56-59)

Tiivistelmä 13 (s.4)

Lastensuojelun organisaatioon ja toimintatapoihin on tehty muutoksia viimeisten vuosien aikana, mutta suurelta osin työntekijäpulasta johtuva työn ruuhkautuminen haittaa edelleen etenkin Itä-Vantaan lastensuojelun avopalveluissa. Sosiaalihuoltolain voimaantulo lähes kolme vuotta sitten ei vielä näy merkittävästi lastensuojeluasiakkuuksien suhteellisessa osuudessa. Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä huolehtia siitä, että sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, esimerkiksi kotipalvelua ja perhetyötä, on riittävästi saatavilla.

Johtopäätökset (s.58-59)

Viimeisimpiä kehittämistoimenpiteitä olivat lastensuojelutarpeen arvioinnin siirtäminen pois avohuollon sosiaalityön yksiköstä ja varhaisen tuen palvelujen vahvistaminen. Systeemisen sosiaalityön mallia (ns. Hackneyn malli) kokeillaan yhden tiimin voimin. Samalla henkilökuntaa tuetaan opinnoissa, työssä jaksamisessa ja kannustetaan myös palkkauksella eri tavoin.

On esitetty laskelmia, että työmäärä olisi kohtuullinen, jos vakanssit saataisiin täytettyä. Rekrytoinnin ongelmat jatkuvat kuitenkin edelleen, tosin Vantaa ei ole ainoa kunta, jossa sosiaalityöntekijöistä on pulaa. Vaikuttaa kuitenkin selvältä, että myös heikentynyt työnantajakuva vaikeuttaa rekrytointia. Työntekijäpula on kohdistunut lähinnä lastensuojelun avopalveluihin Itä-Vantaalla ja elokuussa aikuissosiaalityön yksikössä aloittaneeseen uusien asiakkaiden lapsiperheisiin. Määräaikaisten erityissosiaaliohjaajien palkkaaminen sosiaalityöntekijöiden työpariksi on varmasti hyvä ratkaisu niin kauan kuin avoimiin sosiaalityöntekijöiden vakansseihin ei ole päteviä hakijoita.

Eri toimenpiteistä huolimatta palvelutarve kasvoi vuoden 2017 aikana. Esimerkiksi kiireellisten sijoitusten määrä kasvoi Vantaalla 51 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. Tämä oli laajempi ilmiö, joka näkyi muuallakin suurissa kaupungeissa.

Palvelujen painopiste siirtyy korjaavista erityispalveluista ennaltaehkäisevien yleisten palvelujen suuntaan, mutta muutos on hidasta.

Vaikuttavuuden mittaaminen sosiaalityössä on ollut ongelma. Kuntaliiton kanssa laadittu lastensuojelun toimintakyvyn mittari on lupaava. Ajan myötä toivotaan saatavan tietoa minkä tyyppiset interventiot toimivat parhaiten tietyn tyyppisissä tilanteissa tai tietyillä asiakkailla.

Asiakastietojärjestelmän puutteet ovat haitanneet toiminnan ohjaamista ja tilastointia useiden vuosien ajan. Vanhan järjestelmän päivittäminen ei ole monestakaan syystä ollut vaihtoehto etenkin sen jälkeen, kun päätös Apottiin liittymisestä oli tehty. Apotin käyttöönottoon syksyllä 2018 liittyy suuria odotuksia.

Suositukses (s.59)

Sosiaalihuoltolain mukaisia peruspalveluita, kuten perheneuvolan, nuortenkeskus Nupin ja perhetyön palveluita sekä kotipalvelua, tulee olla riittävästi tarjolla, jotta painopisteen siirtäminen korjaavista erityispalveluista ennaltaehkäiseviin peruspalveluihin onnistuu. On myös tärkeää, että lasten ja nuorten oppimisen ja kasvun tuki varhaiskasvatuksessa, kouluilla ja oppilaitoksissa, oppilas- ja opiskelijahuolto sekä etsivä nuorisotyö ovat riittävästi resursoituja.

Vastaus:

Perhepalvelut on esittänyt merkittävää lisäresursointia sosiaalihuoltolain mukaiseen työhön. Vuoden 2019 alussa perustetaan perhesosiaalityön yksikkö vastaamaan sosiaalihuoltolain mukaisesta perheiden sosiaalityöstä. Sosiaalihuoltolain mukaiseen perhetyöhön saatiin v. 2017 lisäresursointia ja lapsiperheiden varhainen tuki organisoitiin yhdeksi yksiköksi, mikä mahdollistaa palvelujen joustavamman käytön ja niiden kehittämisen kokonaisuutena. Lapsiperheiden kotipalvelun resurssia on sosiaalihuoltolain voimaan tulon jälkeen lisätty ja palvelussa on otettu käyttöön palveluseteli, mikä mahdollistaa palvelun joustavamman ja laajemman käytön. Lisäksi kysynnän ja tarjonnan kohtaamista helpottaa myös kilpailutettujen ostopalvelujen käyttömahdollisuus. On myös tunnistettu lapsiperheiden siivouspalvelun tarve, ja tätä palveluvalikkoa ollaan laajentamassa kattamaan myös ko. palvelu. Haasteena sosiaalihuoltolain mukaisten palveluihin kohdistuvaan kysyntään vastaamisessa on se, että työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi resurssit eivät ole olleet täysimääräisessä käytössä, alkusyksystä 2018 tilanne on merkittävästi parantunut.

9.2 KUUSELAN PERHEKUNTOUTUSKESKUS LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON OSANA (S.59-)

Tiivistelmä 14 (s.4)

Perhekuntoutukseen pääsemisen oikea-aikaisuus on tärkeää, jotta tukitoimella olisi tarkoitettu teho. Perheiden ongelmat ovat monimutkaisia ja eri asiantuntijoiden yhteistyön tulee sujua.

Johtopäätökset (s.61-62)

Perhekuntoutus, kuten muukin lastensuojelu on muutoksessa. Kuuselan perhekuntoutusyksikköön keskittyy ympärivuorokautinen laitoshoido, mutta toisaalta samanaikaisesti yhteistyö perhetyön kanssa tiivistyy. Pitkän yhtäjaksoisen perhekuntoutusjakson sijaan perheellä voi olla useampia lyhyempiä kuntoutusjaksoja, joiden välillä perheen kanssa työskennellään kotona. Oleellista on toiminnan suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus. Toiminta on tärkeää integroida myös muiden toimijoiden (esimerkiksi psykiatria, vammaispalvelut, maahanmuuttajapalvelut) kanssa, koska monilla asiakkailla on useampia erityisosaamista vaativia ongelmia.

Palveluiden oikea-aikaisuus korostuu. Osa perhekuntoutukseen tulevista vanhemmista on niin huonokuntoisia, että varsinaisia kuntoutuksen edellytyksiä ei ole juuri lainkaan. Joissakin perheissä tarvittaisiin ensin vanhemman tai vanhempien oman toimintakyvyn paranemista esimerkiksi päihdekuntoutuksella tai muilla keinoilla ja vasta sitten olisi mahdollisuus kuntoutua perheenä.

Suosituksset (s.62)

Tavoitteena tulee olla, että eri alojen asiantuntijuus (kuten psykiatria, vammaispalvelut, maahanmuuttajien tarvitsemat tukitoimet) on joustavasti ja oikeaan aikaan käytettävissä yksikkörajoista riippumatta. Prosessin tulee olla sujuva eikä automaattisesti muita palveluita pois sulkeva ja toisaalta sellainen, että kukin toimija voi keskittyä omaan osaamisalueeseensa.

Toimintaa on syytä integroida terveyttä ja hyvinvointia edistävien kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Vastaus:

Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen laajennus mahdollistaa perhekuntoutuksen kehittämisen omana toimintana, käytettävissä olevien resurssien kohdentamisen asiakkaille oikea-aikaisesti sekä palvelujen koordinaation kehittämisen. Kuuselan perhekuntoutuskeskuksessa tehdään aktiivista asiakaskohtaista yhteistyötä eri toimijoiden, myös kolmannen sektorin kanssa. Jatkossa uusi potilas- ja asiakastietojärjestelmä tulee mahdollistamaan entistä sujuvamman asiakasprosessin ja tiedonkulun sekä paremman yhteistyön.

9.2 VAMMAISPALVELUT (S.62-)

Tiivistelmä 16 (S.4)

Vammaispalveluiden – ja laajemmin koko tulosalueen – toiminta järjesteltiin vuoden 2017 aikana uudelleen. Vammaispalvelut lakkasi olemasta omana yksikkönään ja palvelut järjesteltiin kotona asumisen tukeen kuuluviin palveluihin ja erityisasumiseen. Hyvin monen elämään vaikuttaa kesällä 2018 voimaan tuleva liikennepalvelulain muutos ja sen myötä kaupungin päätös kuljetuspalveluiden järjestämistavasta. Kun kuljetuspalvelun järjestämistapa on valittu, on huolehdittava siitä, että palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja asiakkaan tarpeita vastaavia.

Johtopäätökset (s.65)

Talouden tavoite toteutui. Vammaispalveluiden tuloskortin tavoitteet toteutuivat. Toiminnan tuloksellisuutta arvioitaessa on tarkasteltava tuloksellisuuden osatekijöitä, joita ovat taloudellisuus, tuottavuus, palvelun laatu, työelämän laatu ja vaikuttavuus. Osatekijöitä tarkastellen vammaispalvelujen toimintaa voidaan pitää tuloksellisena.

Koko tulosalueen organisaatio on ajateltu uudelleen palvelutarve keskiössä. Erillistä vammaispalvelujen yksikköä ei enää ole, vaan kotona asumisen tuki -yksikköön on keskitetty niin vanhusten kuin vammaisten asiakasohjaus, kotihoito, päivätoiminta, päivätoiminta ja vammaisten työllistymistä tukevat palvelut. Päivätoiminnan keskittämällä samalle vastuualueelle tavoitellaan päivätoiminnan asiakaspalvelujen kehittämistä osaamista ja toimintakäytänteitä jakamalla.

Erityisasumisen yksikkö vastaa niin vanhusten palvelutalotoiminnasta kuin vanhusten ja vammaisten erityisasumisesta. Muutoksen tavoitteena on asumisen toimintojen yhdenmukaistaminen, osaamisen jakaminen ja keskittäminen sekä tuottavien ja vaikuttavien toimintakäytänteiden hyödyntäminen koko erityisasumisen tulosyksikön alueella. Lisäksi erityisesti asumiseen liittyvien yksilöllisten, joustavien ratkaisujen toteuttaminen ja toiminnan kehittäminen asiakastarpeiden mukaisesti ilman organisaatioiden raja-aitoja on helpompaa.

Sairaalapalveluiden nimi muuttui Vantaan sairaalaksi ja sen vastuulla ovat kuntoutusosastot, geriatrinen akuutti- ja arviointiyksikkö sekä polikliiniset palvelut.

Muina suurina asioina näkyvät valmistautuminen maakunta- ja sote-uudistukseen sekä uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Apotti) käyttöönottoon.

Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuspalveluista maksetaan noin 10 miljoonaa euroa vuodessa. Kesällä voimaan tulevan liikennepalvelulain muutosten myötä kuljetuspalveluiden hankinta on järjesteltävä uudelleen. Vantaa on ollut mukana Uudenmaan valmistelussa (yhteensä noin 50 miljoonaa euroa). Kilpailutusvaihtoehtoista teetettiin selvitys, jossa vertaillaan sekä paikallista mallia että Helsingin ja

muiden kuntien kanssa toteutettavan alueellisen yhteiskilpailutuksen vaikutuksia. Sosiaali- ja terveyslautakunta edellytti selvitystyötä vielä jatkettavan.

Suositus (s.65)

Kun kuljetuspalvelun järjestämistapa on valittu, on huolehdittava siitä, että palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja asiakkaan tarpeita vastaavia.

Vastaus:

Vantaan vanhus- ja vammaispalvelut on selvittänyt vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisesti järjestettävien julkista liikennettä korvaavien kuljetuspalveluiden toteuttamista liikennepalvelulain edellytysten mukaisesti. Vantaa oli kevästä 2017 lähtien mukana pääkaupunkiseudun kuntien sosiaali- ja terveystoimialojen kanssa selvittämässä ja valmistelemassa mahdollista pääkaupunkiseudun yhteisten kuljetuspalveluiden hankintaa. Työtä toteutettiin osana sote- ja maakuntauudistuksen valmisteluun liittyvää yhteistyötä ja valmistelun edetessä kuljetuspalveluista järjestettiin Uudenmaan alueella yhteensä 11 kuulemistilaisuutta ja myös vanhus- ja vammaisneuvostot olivat osallisina valmistelussa. Vantaa on lisäksi yhteistyössä Keravan kanssa teettänyt erikseen kaksi selvitystä pääkaupunkiseudun kuntien yhteisen kuljetuspalveluiden järjestämismallien vertailemiseksi. Selvityksissä on skenaariona huomioitu myös tilanne, jossa sote- ja maakuntauudistus ei toteudu.

Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta päätti 14.5.2018, että kuljetuspalveluiden kilpailutus tulee käynnistää siten, että kuljetuspalvelujen laatutaso säilyy ja siten, että matkojen yhdistäminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Lautakunta päätti lisäksi turvata aiemman toteutustavan mukaiset kuljetuspalvelut siihen saakka, kunnes valitun mukainen uusi toimintatapa käynnistyy. Vanhus- ja vammaispalvelut valmistelevat syksyllä 2018 kuljetuspalveluiden hankintaa yhteistyössä Keravan kaupungin kanssa järjestämällä markkinavuoropuheluita hankinnan kohteen täsmällisemmäksi hahmottamiseksi ja muuttuneen markkinatilanteen kartoittamiseksi. Hankinnan valmistelussa, suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan jo aiemmin pääkaupunkiseudun kuntien yhteistyönä tehdyn valmistelun ja kuulemisten materiaali, minkä lisäksi Vantaan vanhus- ja vammaisneuvostot otetaan mukaan hankinnan valmisteluun. Kuljetuspalveluiden hankinnassa otetaan suunnittelu- ja toteutusvaiheissa huomioon mahdollisimman kattavasti palveluita tarvitsevien ryhmien erityistarpeet ja painoarvoa annetaan erityisesti palveluiden laadulle ja turvallisuudelle.

-

9.3. AIKUISSOSIAALITYÖ (s.65)

Tiivistelmä 15 (s.4)

Aikuissosiaalityön haasteena on asiakkaiden määrän kasvu ja edullisten vuokra-asuntojen riittämättömyys, ja siitä seuraava mahdollinen asunnottomuuden kasvu. Lisäksi kelpoisuusehtojen täyttävien sosiaalityöntekijöiden rekrytointi on ollut vaikeaa erityisesti uusien asiakkaiden lapsiperheissä, johon lastensuojelutarpeen arviointi siirtyi. Pelkona on, että palvelutarpeen arviot, jotka on tehtävä kolmen kuukauden kuluessa, ruuhkautuvat pahasti.

Johtopäätökset (s.67)

Aikuissosiaalityön haasteena on asiakkaiden määrän kasvu ja edullisten vuokra-asuntojen riittämättömyys ja siitä seuraava mahdollinen asunnottomuuden kasvu. Lisäksi kelpoisuusehdot täyttävien sosiaalityöntekijöiden rekrytointi on vaikeaa. Rekrytoinnin vaikeus korostui, kun lastensuojelutarpeen arviointi siirtyi lastensuojelun avopalveluista aikuissosiaalityön uusien asiakkaiden lapsiperheisiin. Asiakkaan osallistamista parannettiin ottamalla osana palvelutarpeen arviointia käyttöön asiakkaan itsearvioima hyvinvointimittari.

Suosituks (s. 67)

Hyvinvointimittarien kehittäminen auttaa seuraamaan palvelun vaikuttavuutta ja niiden käyttöönottoa kannattaa edistää jatkossakin. Kaupungin kasvun myötä on tarpeen kehittää toimintaa, jotta pystytään vastaamaan kasvavaan asiakasmäärään.

Vastaus:

Perhepalvelut on tunnistanut tarpeen yhtenäisten mittareiden käytölle ja huomio tämän työntekijöiden osaamisen ja yhteisten prosessien kehittämisessä. Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottiin integroidaan useita asiakkaan toimintaa ja hyvinvointia kuvaavia mittareita, mm. Avain-mittari, aikuisväestön hyvinvointimittari, perheiden kanssa tehtävään sosiaalityöhön soveltuva lastensuojelun toimintakyky- ja vaikuttavuusmittari. Apotti on toiminnanmuutos, joka mahdollistaa laajan toiminnan kehittämisen. Lisäksi kehitetään digitaalisia palvelumuotoja, tiivistetään yhteistyötä muiden toimijoiden, kuten kolmannen sektorin kanssa.

9.4. TALOUS JA HALLINTOPALVELUT SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMESSA (S.67)

Tiivistelmä 17 (s.4)

Sosiaali- ja terveystoimen toimialan talous- ja hallintopalvelujen tulosalue tarjoaa toimialan tarvitsemia talouden, hallinnon, henkilöstöasioiden ja kehittämisen asiantuntijapalveluja ja tukee koko toimialan johtamista ja päätöksentekoa muutostarpeiden ennakoinnissa ja toiminnan kehittämisessä. Tulosalueella on ollut ja on jatkossakin tärkeä rooli uuden Apotti-järjestelmän asiantuntijatukena ja maakunta- ja sote-uudistuksen valmistelutehtävissä.

Johtopäätökset (s. 70)

Talous- ja hallintopalvelujen tulosalue vastaa sosiaali- ja terveystoimen toimialan talouteen, hallintoon, henkilöstöasioihin ja kehittämiseen liittyvistä tukipalveluista ja näiden palvelujen koordinoinnista. Tulosalue tarjoaa toimialan tarvitsemia asiantuntijapalveluja ja tukee johtamista ja päätöksentekoa muutostarpeiden

ennakoinnissa ja toiminnan kehittämisessä. Koordinointi- ja tukirooli näkyy myös tulosalueen tavoiteasettelussa, sillä tulosalueen tavoitteet liittyvät suurelta osin erilaiseen valmisteluun, suunnitteluun tai raportointiin, jolla tuetaan koko toimialan toimintaa ja tavoitteiden toteutumista.

Tulosalueen tuloksellisuudesta voidaan todeta, että tuloksellisuuden osatekijöistä tuottavuus on kehittynyt myönteisesti. Tulosalueen hallinnollisten tehtävien määrä on jonkin verran kasvanut tulosalueella henkilöstömäärän pysyessä ennallaan, joten tuottavuus on tällä mittarilla noussut. Tulosalue on myös mukana koko toimialan tuottavuuden edistämässä koordinoimalla toimialan tuottavuusohjelman seuranta ja tukemalla siihen liittyvien tuottavuustoimenpiteiden toteuttamista. Myös toiminnan vaikuttavuuteen liittyvä asiakastytyvyisyys oli tulosalueen viimeisessä omalta toimialalta kootussa asiakaskyselyssä kehittynyt positiivisesti.

Suuria toimintaan liittyviä muutoksia koko toimialalle ovat vuonna 2018 käyttöön otettava asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti ja maakunta- ja sote-uudistus, jonka on tarkoitus tulla voimaan vuoden 2020 alusta. Talous- ja hallintopalvelut on ollut tiiviisti mukana molempien uudistusten valmistelussa. Jatkossakin tulosalueella on tärkeä rooli Apotti-järjestelmään liittyvien talousprosessien asiantuntijatukena ja järjestelmän ylläpidon ja käytön tukena. Maakunta- ja sote-uudistuksen lainsäädännön valmistuttua tulosalueella on merkittävä rooli erilaisissa uudistuksen vaatimissa valmistelutehtävissä.

Suosituks (s. 70)

Tarkastuslautakunta suosittelee, että tulosalue erityisesti kiinnittää huomiota tulossa olevien muutosten koordinointi- ja valmistelutyöhön ja näin omalta osaltaan vaikuttaa siihen, että käyttöönotettavasta Apotti-järjestelmästä saadaan kaikki hyödyt ja ennakoitua kustannussäästöt ja maakunta- ja sote-uudistuksen vaatimat järjestelyt saadaan valmisteltua aikataulussa.

Vastaus:

Tarkastuslautakunta kiinnittää tässä kohtaa keskeiseen asiaan huomiota. Apottihanke ja sote-uudistuksen valmistelutyö ovat talous- ja hallintopalvelujen tulokortin keskeisiä tavoitteita sekä vuonna 2018 että seuraavana talousarviokautena 2019.

9.5.1 MAAHANMUUTTAJAPALVELUT (S.70)

Tiivistelmä 18 (s.4)

Maahanmuuttajapalvelujen tulosityksikön perustamisella vuonna 2015 Vantaa reagoi turvapaikanhakijoiden määrän nopeaan kasvuun ja haluttiin myös varmistaa vastaanottotoiminnan organisointi tehokkaasti. Maahanmuuttajapalvelut on moniammatillinen palveluyksikkö, joka vastaa Vantaalle muuttavien pakolaisten ja paluumuuttajien alkuvaiheen sosiaali- ja terveyspalveluista, palveluihin perehdytyksestä sekä asiakas- ja potilasohjauksesta. Yksikön palvelut tukevat asiakkaiden kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Maahanmuuttajapalvelujen kokonaisasiakasmäärät ovat jatkuvasti kasvaneet.

Johtopäätökset (s.73)

Maahanmuuttajapalvelujen tulosityksikön perustamisella vuonna 2015 Vantaa reagoi turvapaikan hakijoiden määrän nopeaan kasvuun ja tarkoituksena oli varmistaa vastaanottotoiminnan organisointi tehokkaasti. Maahanmuuttajapalvelujen kokonaisasiakasmäärät ovat jatkuvasti hieman kasvaneet.

Yksikkö vastaa Vantaalle muuttavien pakolaisten ja paluumuuttajien alkuvaiheen sosiaali- ja terveyspalveluista, palveluihin perehdytyksestä sekä asiakas- ja potilasohjauksesta. Yksiköstä maahanmuuttajat saavat tilanteestaan riippuen joko tarvitsemansa palvelun tai palveluohjauksen.

Maahanmuuttajapalvelujen tarjoamien palvelujen ja palveluihin perehdyttämisen kautta sen asiakkaat saavat tukea arjessa selviämiseen ja valmiudet käyttää jatkossa itsenäisesti tarvitsemiaan palveluja. Tällä parannetaan ja nopeutetaan asiakkaiden mahdollisuuksia päästä koulutukseen ja työelämään ja autetaan asiakkaiden kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan.

Suosituksset (s.73)

Tarkastuslautakunta toteaa, että maahanmuuttajapalvelujen tarjoamat palvelut ja palveluohjaus ovat sen asiakkaille tärkeä perusta kotoutumiseen. Lautakunta suosittelee yksikköä nyt kertyneiden kokemusten perusteella hakemaan toimintaansa kehityskohtia ja painopistealueita joiden kautta voisi edelleen kehittää hyvin alkuun lähtenyt toimintaa.

Vastaus:

Maahanmuuttajapalveluissa on tunnistettu seuraavia kehittämiskohteita:

- ihmiskaupan uhrien tunnistaminen ja heille suunnatut palvelut. Tämä varsin heterogeeninen asiakasryhmä on kasvussa. Kyseessä on täysin uudenlainen asiakasryhmä omine erityispiirteineen, josta maahanmuuttajapalvelujen tulosityksikössä (tai sosiaali- ja terveystoimessa) ei ole aikaisempaa kokemusta. Jatkossa ihmiskaupan uhrien palvelutarpeisiin kiinnitetään erityistä huomiota. Ihmiskaupan uhrien tunnistaminen vaatii koko palvelujärjestelmältä uudenlaista otetta.
- Alaikäisinä ilman huoltajaa maahan saapuneet ja oleskeluluvan saaneet nuoret ovat oma erityisryhmä, joka vaatii uudenlaisen työmuodon luomista lyhyellä varoitusajalla. Lisäksi jälkihuoltopalveluun oikeutettujen nuorten määrä kasvaa johtuen ko. nuorten hakeutumisesta pääkaupunkiseudulle vajavaisin tiedoin ja epärealistisin tulevaisuuden suunnitelmin. Näiden nuorten tunnistaminen ja tukeminen on tärkeää sekä syrjäytymisen että radikalisoitumisen ehkäisemiseksi.
- MAP:n asiakasryhmät vaihtelevat kieliryhmittäin maailman tilanteiden mukaan. Toimintamallit, jotka luotiin esim. myanmarilaisten kiintiöpakolaisten vastaanoton ympärillä eivät ole suoraan hyödynnettävissä esim. irakilaisten pakolaisten vastaanotossa. Muutokset asiakasryhmissä edellyttävät jatkuvaa pakolaissosiaalityön vastaanoton kehittämistä ja vahvaa yhteistyötä valtionhallinnon ja lähikuntien kanssa.
- Lisäksi maahanmuuttajapalveluissa edistetään yleistä asenneilmapiiriä maahanmuuttajia kohtaan. Parasta pakolaisten kotoutumisen tukemista on ympäröivän yhteisön / yhteiskunnan positiivinen asenne.