

TOIMINTA- KERTOMUS 2018

**Sosiaali- ja terveydenhuollon
toimiala**



**Vantaa
Vanda**

SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON TOIMIALAN TOIMINTAKERTOMUS 2018

Sisältö:

- Vuosikatsaus 2018
- Suun terveydenhuollon liikelaitoksen tilinpäätös 2018
- Toimintatilastot 2018
- Henkilöstökertomus 2018
- Asiakaspalauteyhteenveto 2018

VUOSI- KATSAUS 2018

Sosiaali- ja terveydenhuollon
toimiala



Vantaa
Vanda

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vuosikatsaus 2018

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala	2
Talous- ja hallintopalvelut	6
Erikoissairaanhoido	8
Terveyspalvelut	10
Perhepalvelut	12
Vanhus- ja vammaispalvelut.....	15

Liite:

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan tavoitteiden toteutuminen 2018 (tulokortti)

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala

Vastuhenkilö Jukka T. Salminen

Toimielin: Sosiaali- ja terveyslautakunta
Puheenjohtaja: Pirkko Letto

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI YHTEENSÄ

Määrärahat 1 000 euroa	Talousarvio 2018	Talousarvio- muutokset	Talousarvio muutosten jälkeen	Toteuma	Ylitys / Alitus	%
Tulot	42 382	-800	41 582	40 503	-1 079	-2,6 %
Menot	-621 444	-6 342	-627 786	-630 071	-2 285	-0,4 %
Toimintakate	-579 062	-7 142	-586 204	-589 567	-3 364	-0,6 %

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI ILMAN ERIKOISSAIRAANHOITOA

Määrärahat 1 000 euroa	Talousarvio 2018	Talousarvio- muutokset	Talousarvio muutosten jälkeen	Toteuma	Ylitys / Alitus	%
Tulot	41 232	-800	40 432	39 350	-1 082	-2,7 %
Menot	-393 145	4 458	-388 687	-393 940	-5 253	-1,4 %
Toimintakate	-351 913	3 658	-348 255	-354 590	-6 335	-1,8 %

TOIMEENTULOTUKI

Määrärahat 1 000 euroa	Talousarvio 2018	Talousarvio- muutokset	Talousarvio muutosten jälkeen	Toteuma	Ylitys / Alitus	%
Tulot	610	0	610	600	-10	-1,6 %
Menot	-8 995	3 900	-5 095	-5 217	-122	-2,4 %
Toimintakate	-8 385	3 900	-4 485	-4 617	-132	-2,9 %

Toiminta ja keskeiset muutokset vuonna 2018

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vuosi on ollut kehittymismyönteinen kasvavan kaupungin palvelutarpeet ja muut toimintaympäristön haasteet huomioiden. Toiminnan tuloksellisuuden ja laadun varmistamiseksi on jatkettu pitkäjänteistä työtä.

Toimiala valmistautui koko vuoden uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin käyttöönottoon huomattavin järjestelyin. Apotti hanketoimisto sekä sadat toimialan työntekijät osallistuivat järjestelmän kehittämiseen liittyviin tehtäviin yhteistyössä Apotti oy:n kanssa. Toimialalla organisoitiin mittavat järjestelmän testaukset, henkilöstön koulutukset sekä sijaisjärjestelyt. Marraskuussa kuitenkin selvisi, että järjestelmä ei ollut vielä valmis käyttöönottoon. Käyttöönoton ajankohta siirtyi keväälle 2019 ja valmistautuminen jatkuu.

Maakunta- ja sote -uudistuksen lakiesitykset eivät edenneet eduskunnassa vuoden 2018 aikana. Toimiala on ollut mukana sote -uudistukseen liittyvässä valmistelussa sekä kaupunkitasoisissa että kaupunkien välisissä työryhmissä. Kaupunkien välillä yhteistyötä on tehty mm. asiakas- ja palvelusetelikehittämisessä, kehittämis- ja tutkimustoiminnan koordinaation sekä asiakasmaksujen yhtenäistämiseksi. Kaupungin sisäisesti on esimerkiksi aloitettu hyvinvointityöhön liittyvien palveluyhdyspintojen kartoittaminen.

Vantaalaisten palvelutarpeeseen on vastattu tuottamalla palveluja laatu ja kustannustehokkus huomioiden. Ikääntyvän väestönosan kasvusta huolimatta odotusajat vanhuspalveluihin eivät ole kasvaneet. Palvelutarpeen arviointiin pääsi vuoden aikana keskimäärin viidessä vuorokaudessa eikä pitkäaikaiseen hoivaan yli

kolme kuukautta jonottaneita ollut lainkaan. Vuoden 2018 lopussa vantaalaisista yli 75-vuotiaista omassa kodissaan asuu 93,1%. Ikäihmisten kotona asumista on tuettu muun muassa lisäämällä tehokuntoutuksen paikkoja sekä aloittamalla kuntouttavan päiväsairalan ja geriatrisen vastaanoton yhteisen poliklinikkamallin kehittäminen. Kotikuntoutustoimintaa ja vanhusten osapäiväryhmätoimintaa on vuoden aikana kehitetty edelleen. Kotona asuvien vanhusten yksinäisyyden kokemusten selvittämiseksi on toimialalla käynnistetty Yksinäiset vanhuksat Vantaalla -projekti.

Terveysasemapalvelujen toimintaa uudistettiin ja yhtenäistettiin vuoden aikana. Toimintojen vakioinnilla on aikaansaatu palveluiden tasalaatuisuutta, työn tasapuolista jakautumista henkilöstön kesken sekä toiminnan tehostumista. Vastaanottojen ajanvarauspohjat sekä hoidon tarpeen arvio vakioitiin. Lisäksi kehittämistyötä on tehty terveysasemien iltavastaanotto toiminnan laajentamiseksi ja puhelinpalvelujen parantamiseksi. Kehittämisen tukena on hyödynnetty kuntalaisista koottua kehittäjäryhmää.

Maahanmuuttajapalvelujen tavoitteet kotoutumisen tukemiseksi ja osallisuuden edistämiseksi ovat edistyneet suunnitellusti. Lokakuun alusta alkaen yksikköön keskitettiin paperittomien eli Vantaalla ilman laillista oleskeluoikeutta olevien välttämättömät palvelut. Myös ihmiskaupan uhreina olleita asiakkaita oli palveluissa aikaisempaa enemmän. Maahanmuuttajataustaisen väestönosan alueellisiin muutoksiin on reagoitu nopeasti esimerkiksi järjestämällä matalan kynnyksen kotoutumista tukevaa toimintaa lapsille ja heidän perheilleen. Maahanmuuttajapalvelut ovat tehneet jatkuvaa yhteistyötä sekä kaupungin muiden toimialojen, valtion että kolmannen sektorin kanssa mahdollistaakseen ja kehittääkseen vantaalaisten kotoutumista edistäviä ja mahdollistavia palvelumuotoja.

Lapsiperheiden palveluja on kehitetty toimialalla edelleen ja painopistettä on siirretty ennaltaehkäiseviin palveluihin. Erityisen tuen tarpeessa olevien lapsiperheiden palveluja päätettiin vahvistaa uuteen yksikköön sijoitettavalla perhesosiaalityöllä. Psykososiaalisten palvelujen tulosityksikössä sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden kysyntä jatkui aktiivisena ja palvelun tarjonnan turvaamiseksi laajennettiin palveluiden asiakaskohtaisia ostoja. Lapsiperheiden kotipalvelun ja suunnitelmallisen sosiaalityön välillä on tiivistetty yhteistyötä. Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman perhekeskustoimintamallia kehitettiin Vantaalle. Varhaisen tuen palvelujen kehittämiseksi valmisteltiin vuoden aikana Lapset SIB Vantaa -ohjelma. Sen tavoitteena on ehkäistä neuropsykiatrisesti oireilevien lasten päätymistä lastensuojelun palveluihin oireilunsa vuoksi. Sopimus vaikuttavuusinvestointihankkeesta solmittiin perhepalvelujen ja rahoittajien kesken. Uudenlaista rahoitusmuotoa hyödyntävä toiminta alkaa vuoden 2019 aikana. Lastensuojelun tarve ei ole Vantaalla laskenut vuoden 2018 aikana. Osaltaan sitä selittää edellisvuonna poikkeuksellisesti lisääntyneet kiireelliset sijoitukset.

Lastensuojelun tulosityksikössä toteutettiin lautakunnan hyväksymiä lastensuojelun kehittämistoimenpiteitä koskien sosiaalityöntekijöiden rekrytointia ja työhyvinvoinnin edistämistä. Toimenpiteet sekä viestinnän vahvistaminen edistivät sosiaalityöntekijöiden saatavuutta avohuollon lastensuojeluun. Systemisen lastensuojelun pilotoitu toimintamalli todettiin vaikuttavaksi ja työmuoto päätettiin vakiinnuttaa.

Perustoimeentulotukea saaneiden kotitalouksien lukumäärä kasvoi etuuden siirryttyä Kelan piiriin vuonna 2017. Vuonna 2018 perustoimeentulotukea sai noin 17 500 vantaalaista kotitaloutta. Toimeentulotuen osalta yhteistyö Kelan kanssa on vakiintunut ja kunnan vastuulla olevan täydentävän toimeentulotuen käsittelyajat ovat edelleen pysyneet täysin lain edellyttämässä määräajassa.

Suun terveydenhuollon liikelaitoksen toiminta toteutui palvelusopimuksen mukaisena.

Asiakkaiden valinnanvapauden lisäämiseksi toimialalla päivitettiin palvelusetelien myöntämisen periaatteita sekä valmisteltiin uusien palvelusetelien (psykiatrin konsultaatio, lapsiperheiden kotisiivous, rintaproteesi, henkilökohtainen apu) käyttöönottoa. Uusia palveluseteleitä ei vielä otettu käyttöön vuoden 2018 aikana.

HUS tuotti kunnalle palvelutuotteina NordDRG-tuotteita (hoitokokonaisuuksia), käyntituotteita, hoitopäivätöitä sekä terveydenhuoltolain mukaisia erikoislääkärin konsultaatioita. Osa konsultaatio- ja koulutustoiminnasta toteutettiin Vantaan terveysasemilla. Vantaalaisille tehtiin yhteensä 54 609 lähetettä HUSiin, mikä oli 4,8 % (2542) enemmän kuin vuonna 2017. Kasvu näkyi myös HUS:n tuottamissa käynti- ja hoitopäivissä. Vuonna 2018 jatkettiin erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon yhteistyön ja hoitopolkujen kehittämistä mm. lisäämällä erikoissairaanhoidon lääkäreiden jalkautumista terveysasemille.

Toimialan organisaatiossa tapahtui muutoksia vuoden 2018 alusta, kun päihdepalvelujen tulosityksikkö siirtyi perhepalveluista osaksi terveystulospalvelujen tulosaluetta. Maahanmuuttajapalvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöt psykologeja lukuun ottamatta siirtyivät myös terveystulospalvelujen tulosalueelle lokakuun 2018 alusta lähtien. Vanhus- ja vammaisneuvostojen työn koordinointi ja yhteistyö siirtyi vuoden 2018 aikana kuntalaispalveluihin. Lisäksi kuraattoripalvelujen ja esiopetuksen psykologien siirtyminen sivistystoimen organisaatioon vuoden 2019 alusta varmistui. Perhepalvelujen tulosalueelle valmisteltiin uuden yksikön, perhesosiaalityön yksikön perustamista niin ikään vuoden 2019 alusta.

Valtuustokauden strategisten päämäärien toteuttaminen vuonna 2018

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala jatkoi valtuustokauden strategisten tavoitteiden toteuttamista mm. jatkamalla asukkaiden hyvinvointia edistävien palvelujen kustannustietoista uudistamista sekä laajentamalla asiakkaiden valinnan vapautta vaihtoehtoisilla tuotantotavoilla. Esimerkiksi digitaalisten palvelujen tuotantoa on lisätty. Toimiala osallistui hallintorajat ylittävien, asukkaiden hyvinvointia edistävien ohjelmien (Hyvinvointiohjelma, Myönteisen erityiskohtelun ohjelma) valmisteluun ja toimeenpanoon. Kaupungin resurssiväisyyden tiedonkartoista valmistui toimialalle toteutussuunnitelma. Osallistavaa johtamiskulttuuria on koko toimialalla vahvistettu muun muassa muutosjohtamisen koulutuskokonaisuuksin.

Talousarvion toteutuminen 2018

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan menot vuonna 2018 olivat 630,1 milj. euroa ja tulot 40,5 milj. Euroa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan palvelutuotanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon oman palvelutuotannon menot vuonna 2018 olivat 394,0 milj. euroa ja tulot 39,4 milj. Euroa.

Kaupunginvaltuusto pienensi 17.12.2018 toimialan menomäärärahaa toimialan esityksen mukaisesti 4,6 milj. eurolla ja tulomäärärahaa 0,8 milj. eurolla. Määrärahan muutosesitys perustui lokakuun lopun tilanteen toteutumisennusteeseen. Opiskelijoiden ja koululaisten palkkaamista varten tarkoitettuja määrärahoja siirrettiin kaupunginjohtajan päätöksellä toimialalle 0,2 milj. euroa.

Oman palvelutuotannon menot ylitti alkuperäisen määrärahan 0,8 milj. eurolla (0,2 %) ja tulot alittuivat 1,9 milj. eurolla (4,6 %). Lopulliseen määrärahaan nähden menot ylittyivät 5,3 milj. eurolla (1,4 %) ja tulot alittuivat 1,1 milj. eurolla (2,7 %). Tulos (nettotoimintamenot) oli alkuperäistä käyttösuunnitelmaa 2,7 milj. euroa ja muutettua käyttösuunnitelmaa 6,3 milj. euroa heikompi.

Lopullisen määrärahan ylitys aiheutui pääosin asiakaspalvelujen ostoista erityisesti lastensuojelun sijaishuollossa.

Toimeentulotuki

Toimeentulotuen menot vuonna 2018 olivat 5,2 milj. euroa ja tulot 0,6 milj. euroa. Menot alittivat alkuperäisen määrärahan 3,8 milj. eurolla ja tulot toteutuivat suunnitellusti. Lopulliseen määrärahaan nähden menot ylittyivät 0,1 milj. eurolla.

Erikoissairaanhoido

Erikoissairaanhoidon kokonaiskustannukset vuonna 2018 olivat 236,1 milj. euroa. Tehtäväalueen määräraha sisältää hus-palvelusopimuksen lisäksi kiireellisen sairaankuljetuksen ja ensihoidon järjestämisen, e-arkiston ja e-reseptin tietojärjestelmämenot ja myrkytystietokeskuksen sekä terveysasemien erikoissairaanhoidon menot.

HUS:n ja Vantaan välisissä kuntaneuvotteluissa Vantaan vuoden 2018 maksusuudeksi eli palvelusopimuksen arvoksi sovittiin 219,6 milj. euroa. Kaupunginvaltuusto korotti 17.12.2018 erikoissairaanhoidon menomäärärahaa toimialan esityksen mukaisesti 10,8 milj. eurolla, josta hus-palvelusopimuksen osuus oli 10,5 milj. euroa ja hus-eläkevastuiden osuus 0,3 milj. euroa. Määrärahan muutosesitys perustui palvelusopimuksen osalta HUS-johdon toteutumisennusteeseen.

HUS:n palvelusopimuksen menot Vantaalle olivat vuonna 2018 noin 226,7 milj. euroa. Vantaan osuus vuoden 2018 HUS:n ylijäämän palautuksesta jäsenkunnille oli noin 7,1 milj. euroa. Palvelusopimuksen menosta on lisäksi Vantaan osuus Töölön kiinteistön myyntivoiton palautuksesta 5,6 milj. euroa.

Erikoissairaanhoidon alkuperäiseen talousarvioon nähden menot ylittyivät 7,8 milj. eurolla ja tulot toteutuivat suunnitellusti. Lopulliseen määrärahaan nähden tulosalueen menot alittuivat 3,0 milj. eurolla. Tulos (nettotoimintamenot) oli alkuperäistä talousarviota 7,8 milj. euroa heikompi ja lopullista talousarviota 3,0 milj. euroa parempi.

Investoinnit (Irtaimen omaisuuden määrärahojen toteutuminen)

Toimialan talousarviossa on varauduttu toimialan irtaimen hankintoihin. Talousarviokäsittelyn yhteydessä osa irtaimen omaisuuden investointikohteista siirrettiin toteutettavaksi käyttötalouden puolella kaupungin kannalta kokonaistaloudellisesti edullisimmalla rahoitusleasing-mallilla. Toimialan irtaimen omaisuuden investointimäärästä säästy n. 0,6 milj. euroa. Rahoitusleasingmenoja maksettiin 0,1 milj. euroa. Merkittävimmät kohteet vuonna 2018 ovat Katriinan sairaalan B-osan peruskorjauksen jälkeinen kalustaminen sekä hoitajakutsujärjestelmän hankinta, Myyrinkodin vanhustenkeskuksen palvelutalojärjestelmä sekä Korson vanhustenkeskuksen peruskorjauksen jälkeinen kalustaminen.

Talous- ja hallintopalvelut

Määrärahat 1 000 euroa	Talousarvio 2018	Talousarvio- muutokset	Talousarvio muutosten jälkeen	Toteuma	Ylitys / Alitus	%
Tulot	552	0	552	212	-340	-61,6 %
Menot	-9 170	2 952	-6 218	-5 704	514	8,3 %
Toimintakate	-8 618	2 952	-5 666	-5 492	174	3,1 %

Toiminnan kehittäminen ja keskeiset muutokset

Vuoden keskeisin hanke oli valmistautua Apotti-järjestelmän käyttöönottoon marraskuussa. Käyttöönoton vuoksi koordinoitiin mittavia koulutuksia, sijaisten hankintaa ja muita täytäntöönpanotoimia. Talous- ja hallintopalveluista on valmisteltu esim. järjestelmän asiakasmaksujen ja muun laskutuksen sekä kokonaisraportoinnin osa-alueita. Käyttöönotto jouduttiin kuitenkin siirtämään järjestelmän keskeneräisyyden vuoksi. Valmistautuminen on jatkunut kohti uutta käyttöönottoa, jonka on sovittu tapahtuvan toukokuussa 2019.

Tulosalue on osallistunut sote -uudistukseen liittyvään valmisteluun sekä kaupunkitasoisissa että kaupunkien välisissä työryhmissä. Kaupunkien välillä yhteistyötä on tehty mm. asiakas- ja palvelusetelien, kehittämis- ja tutkimustoiminnan koordinaation sekä asiakasmaksujen yhtenäistämiseksi.

Toimialalla on toteutettu lähiesimiehille kohdennettua henkilöstöasioiden koulutusta. Henkilöstöyksikössä on koordinoitu mm. tietotekniikan, suomen kielen ja kirjaamisen koulutuksia, joilla tuetaan Apotti järjestelmän käyttöönottoa. Turvallisuusjohtamisen tueksi on käytössä Tutka- järjestelmä. Terveysjohtamisen tukitoimenpiteitä on edistetty toimialalla ja terveystoimen uudelleensijoituksia on koordinoitu mm. työkokeiluina ja hakemalla työntekijöiden terveydelle soveltuvia tehtäviä. Toimialan laskujen asiatarkastajien koulutusta jatkettiin siten, että 2018 loppuun mennessä toimialan kaikki asiatarkastajat on koulutettu.

Sosiaalipalvelujen asiakasasiakirjojen seulonta ja järjestäminen keskitettyä arkistointia varten on käynnistetty sosiaalihuollon toimipisteissä. Sopimus arkistointipalvelusta on solmittu palveluntuottajan kanssa ja arkistopalvelun tarjoamaan väliaikaissäilytykseen on ryhdytty siirtämään toimintayksiköiden asiakasasiakirjoja. Sosiaali- ja terveystoimen keskitetylle arkistolle on yhteistyössä kaupunginarkiston kanssa rakennettu uudet tilat, jotka valmistuvat Hosantielle tammikuussa 2019. Sosiaali- ja terveystoimen keskitettyyn arkistoon valmistuu n. 5 kilometriä hyllytilaa.

Uusi Vantaan potilasarkisto valmistui Katriinan sairaalan tiloihin ja otettiin käyttöön maaliskuussa 2018. Kevään ja kesän aikana on kaikkien terveysasemien potilasasiakirjat siirretty keskitettyyn Vantaan potilasarkistoon. Neuvoloista ja kouluterveydenhuollosta saapuneiden potilasasiakirjojen järjestäminen Vantaan potilasarkistoon jatkuu vuoden 2019 aikana.

Talous- ja hallintopalvelujen Kanta-projektityöryhmä on valmistellut Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan liittymisestä Kelan KanTa -palveluiden käyttäjäksi vanhojen tietojen arkistoinnissa. Työryhmän tavoitteena on varmistaa, että sosiaalihuollon organisaatio täyttää Kanta-liittymisen auditointivaatimukset. Työ jatkuu vuoden 2019 aikana.

Lisäksi Vantaa on selvittänyt HUSin XDS –arkiston hyödyntämistä. XDS -arkistoon voidaan skannata ja säilyttää kaikki toistaiseksi paperisena tuotetut asiakasasiakirjat sähköisesti. Apotin myötä tulee vastaava arkistointimahdollisuus, joten asian selvitys jatkuu.

EU:n tietosuojalainsäädännön voimaantulon edellyttämät toimenpiteet, kuten tietopyyntöjen prosessikuvaus, rekisteritietojen tarkastuspyyntöjen lomakkeiden uudistaminen, tietotilinpäätös, tietosuojaselosteet – rekisteriselosteet, tietojenkäsittelyä koskevan ohjeistuksen päivittäminen ja uusiminen, tietosuojariskianalyysi, tietojenkäsittelyn vastuut, tietosuojan, tietoturvan ja tietojärjestelmien käytön omavalvontasuunnitelma, ostopalvelusopimusten tietosuojalausekkeet ja asiakirjahallinnan tietosuojaohjeistus, on toteutettu.

Tulosalueella on valmisteltu muiden tulosalueiden kanssa toimialan valmiussuunnitelman päivitys, joka valmistui loppuvuodesta.

Hankintatiimi on jatkanut ostopalvelujen vaikuttavuuden kehittämistä muun muassa lastensuojelun kilpailutuksia suunniteltaessa.

Tulosalueille on organisoitu koulutustilaisuuksia palvelujen muotoilun ja markkinoinnin sekä asiakaslähtöisten prosessien kehittämiseksi. Toimialan hankkeiden valmisteluun ja toteutukseen on osallistuttu aktiivisesti, merkittävimpiä hankkeina Lape-, CoHeWe (Co-Created Health and Wellbeing) -hanke, SIB lapset – vaikuttavuusinvestointihanke ja AKU (asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat). Lisäksi tulosalue on valmistellut toimialan palveluverkkosuunnitelman (2018-2028) osaksi kaupunkitasoista suunnitelmaa.

Kaupunkitasoisen hyvinvointiohjelman valmistelutyö tehtiin vuoden 2018 aikana ja tulosalue oli koordinoimassa mm. ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelman valmistelutyötä. Tulosalue on valmistellut myös resurssivii-sauden tiekartan toimialakohtaisen toteutussuunnitelman. Loppuvuodesta käynnistettiin muiden tulosalueiden kanssa yhteistyössä LEAN -kehittämisen projekteja sekä tuettiin toimialatasoisen tiedolla johtamisen uudistamista.

Talousarvion toteutuminen 2018

Tulosalueen menot vuonna 2018 olivat 5,7 milj. euroa ja tulot 0,2 milj. euroa.

Kaupunginvaltuusto pienensi 17.12.2018 tulosalueen menomäärärahaa toimialan esityksen mukaisesti 3,0 milj. eurolla. Määrärahan muutosesitys perustui lokakuun lopun tilanteen toteutumisennusteeseen.

Tulosalueen alkuperäisen talousarvioon nähden menot alittuivat 3,5 milj. eurolla ja tulot alittuivat 0,3 milj. eurolla. Lopulliseen määrärahaan nähden tulosalueen menot alittuivat 0,5 milj. eurolla ja tulot alittuivat 0,3 milj. eurolla. Tulos (nettotoimintamenot) oli alkuperäistä käyttös suunnitelmaa 3,1 milj. euroa ja muutettua käyttösuunnitelmaa 0,2 milj. euroa parempi.

Talous- ja hallintopalvelujen määrärahassa varauduttiin Kaunialan sairaalapalvelujen mahdollisiin sopimusvelvoitteen mukaisiin lisäpaikkojen ostoihin. Lisäksi talous- ja hallintopalvelujen menomäärärahassa oli varauduttu toimialan yhteisiin menoihin, kuten hankkeiden menoihin sekä toimialan koulutusmenoihin.

Tunnusluvut

Tuottavuutta ja vaikuttavuutta kuvaavat tunnusluvut			
Talous- ja hallintopalvelut	TP 2017	TA 2018	TP 2018
Toimialan henkilöstömäärä ⁽¹⁾	2 655	2 718	2 754
Toimialan esimiesten määrä ⁽¹⁾	191	191	197
Talous- ja hallintopalv. henkilöstömäärä ⁽²⁾	69	64	71
Hallinnollisten tehtävien toteutunut työaika henkilöstövuosina	53,8	51,2	62,9
Talous- ja hallintopalvelujen henkilöstö / toimialan henkilöstö	2,6 %	2,0 %	2,6 %
Talous- ja hallintopalvelujen henkilöstö / toimialan esimiesten määrä	36,1 %	33,5 %	36,0 %
1) Henkilöstömäärän laskentatapaa on talousarviovuosien aikana täsmennetty. Sis. suun terveydenhuollon liikelaitoksen.			
2) Sis. tietohallinnon rahoittaman Apotti-hankkeen henkilöstöä			

Erikoissairaanhoido

Määrärahat 1 000 euroa	Talousarvio 2018	Talousarvio- muutokset	Talousarvio muutosten jälkeen	Toteuma	Ylitys / Alitus	%
Tulot	1 150	0	1 150	1 154	4	0,3 %
Menot	-228 299	-10 800	-239 099	-236 131	2 968	1,2 %
Toimintakate	-227 149	-10 800	-237 949	-234 977	2 972	1,2 %

Toiminta, keskeiset muutokset ja palvelujen kehittäminen vuonna 2018

Vantaan erikoissairaanhoidon palvelut tuottaa lähes kokonaisuudessaan HUS-kuntayhtymä. Erikoissairaanhoidon palvelutuotannosta ja määrärahasta on sovittu vuonna 2017 käydyissä kuntaneuvotteluissa. HUS:n ja Vantaan välinen palvelusopimus allekirjoitettiin 23.1.2018.

HUS tuotti kunnalle palvelutuotteina NordDRG-tuotteita (hoitokokonaisuuksia), käyntituotteita, hoitopäivätuotteita sekä terveydenhuoltolain mukaisia erikoislääkärin konsultaatioita. Osa konsultaatio- ja koulutustoiminnasta toteutettiin Vantaan terveysasemilla. Vuonna 2018 jatkettiin erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon yhteistyön ja hoitopolkujen kehittämistä mm. lisäämällä erikoissairaanhoidon lääkäreiden jalkautumista terveysasemille.

Vuonna 2018 HUS tuotti Vantaalle NordDRG-tuotteita 4,1 %, käyntituotteita 1,4 % ja hoitopäivätuotteita 4,5 % enemmän kuin vuonna 2017. Vantaalaisille tehtiin yhteensä 54 609 lähetettä HUSiin, mikä oli 4,8 % (2542) enemmän kuin vuonna 2017. Lähetteistä 62,6 % tehtiin Vantaan terveyskeskuksesta, 30,8 % yksityissektorilta ja 4,0 % työterveyshuollosta. Terveyskeskuksen tekemien ei-päivystyksellisten lähetteiden osalta kasvua edellisvuoteen oli 9,5 %. Vuoden lopussa (31.12.2018) osastojonoissa oli 2289 potilasta. Heistä yli 6 kuukautta jonottaneita oli 54, joista 18 kirurgian ja 23 silmäsairauksien erikoisalojen jonoissa. Siirtoviivepäivistä maksettiin vuonna 2018 yhteensä noin 237 000 euroa.

Talousarvion toteutuminen

Erikoissairaanhoidon kokonaiskustannukset vuonna 2018 olivat 236,1 milj. euroa. Tehtäväalueen määräraha sisältää hus-palvelusopimuksen lisäksi kiireellisen sairaankuljetuksen ja ensihoidon järjestämisen, e-arkiston ja e-reseptin tietojärjestelmämenot ja myrkytystietokeskuksen sekä terveysasemien erikoissairaanhoidon menot.

HUS:n ja Vantaan välisissä kuntaneuvotteluissa Vantaan vuoden 2018 maksusuudeksi eli palvelusopimuksen arvoksi sovittiin 219,6 milj. euroa. Kaupunginvaltuusto korotti 17.12.2018 erikoissairaanhoidon menomäärärahaa toimialan esityksen mukaisesti 10,8 milj. eurolla, josta hus-palvelusopimuksen osuus oli 10,5 milj. euroa ja hus-eläkevastuiden osuus 0,3 milj. euroa. Määrärahan muutosesitys perustui palvelusopimuksen osalta HUS-johdon toteutumisennusteeseen.

HUS:n palvelusopimuksen menot Vantaalle olivat vuonna 2018 noin 226,7 milj. euroa. Vantaan osuus vuoden 2018 HUS:n ylijäämän palautuksesta jäsenkunnille oli noin 7,1 milj. euroa. Palvelusopimuksen menosta on lisäksi Vantaan osuus Töölön kiinteistön myyntivoiton palautuksesta 5,6 milj. euroa.

Erikoissairaanhoidon alkuperäiseen talousarvioon nähden menot ylittyivät 7,8 milj. eurolla ja tulot toteutuivat suunnitellusti. Lopulliseen määrärahaan nähden tulosalueen menot alittuivat 3,0 milj. eurolla. Tulos (nettotoimintamenot) oli alkuperäistä talousarviota 7,8 milj. euroa heikompi ja lopullista talousarviota 3,0 milj. euroa parempi.

Tunnusluvut

Tuottavuutta ja vaikuttavuutta kuvaavat tunnusluvut			
Erikoissairaanhoidon	TP 2017	TA 2018	TP 2018
Tuotteistetut hoitokokonaisuudet	90 224	89 809	93 956
Poliklinikkakäynnit	269 911	270 890	274 219
Vuodeosastohoitopäivät	31 168	30 266	32 585
Kaikki jonossa olevat	2 149	2 222	2 289
Laskutetut siirtoviivepäivät	41	0	395
Erikoissairaanhoidon palvelusopimuksen arvo/ milj. eur. ¹⁾	218	219,6	229,5
Euroa/asukas	977	975	1028
Euroa/hoitokokonaisuus (hinnoiteltu tuote)	1 547	1 497	1 534

1) Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri (HUS) ja Vantaan kaupunki neuvottelevat erikoissairaanhoidon tuotekokonaisuuksien määrästä ja kokonaiskustannusarviosta vuosittain. Neuvottelutulos kirjataan palvelusopimukseen.

Terveyspalvelut

Määrärahat 1 000 euroa	Talousarvio 2018	Talousarvio- muutokset	Talousarvio muutosten jälkeen	Toteuma	Ylitys / Alitus	%
Tulot	4 000	0	4 000	3 923	-77	-1,9 %
Menot	-94 216	494	-93 722	-93 903	-180	-0,2 %
Toimintakate	-90 216	494	-89 722	-89 980	-257	-0,3 %

Toiminta, keskeiset muutokset ja palvelujen kehittäminen vuonna 2018

Vantaa liittyi Päivystysapu-puhelinpalvelun käyttäjäksi lokakuussa yhtäaikaaisesti Peijaksen päivystyksen ja Keravan kanssa. Päihdepalvelujen tulosityksikkö siirtyi 1.1.2018 Perhepalvelujen tulosalueelta Terveyspalvelujen tulosalueelle. Terveyspalvelujen johtamisjärjestelmä vakioitiin vuoden 2018 aikana siten, että kaikkia kuutta tulosityksikköä johtaa palvelupäällikkö, joille ylilääkärit raportoivat. Kokouskäytäntöjä on vakioitu varmistamaan yhtenäinen tiedonkulku organisaatiossa.

Toimintojen vakioinnilla on aikaansaatu palveluiden tasalaatuisuutta, työn tasapuolista jakautumista henkilöstön kesken sekä toiminnan tehostumista. Vastaanottojen – kuten lääkäri-, hoitaja- ja terapiavastaanottojen – ajanvarauspohjat vakioitiin. Hoidon tarpeen arvioinnin tekeminen, joka tehdään lakisääteisesti kaikille, jotka ottavat yhteyttä terveysasemapalveluihin, vakioitiin.

Maksuttomien hoitotarvikkeiden jakelu laajeni Smartpost-automaatteihin. Neuvoloiden aukioloaikoja laajennettiin iltavastaanottoihin. Viikoittainen avoneuvolatoiminta laajennettiin kaikkiin neuvoloihin. Koululaisten kesäterkkaritointia jatkettiin. Maksuttomia raskauden ehkäisyvälineiden jakelu kaikille alle 20-vuotiaille aloitettiin perhesuunnitteluneuvoloissa. Fysio-, toiminta- puhe- ja ravitsemusterapiassa yhtenäistettiin asiakaspalvelun puhelinnumeroita ja laajennettiin puhelinpalveluaikaa. Terapiatoimintaa tehostettiin lisäämällä ryhmävastaanottoja ja hoitopuheluita. Fysioterapian suoravastaanotto laajennettiin kaikille terveysasemille. Ihomuu-tospoliklinikka toiminta alkoi. Päihdepalvelujen sairaanhoitaja alkoi työskennellä vakituisesti Peijaksen päivystyksessä. Kiireettömien lääkäriaikojen odotusajat terveysasemille lyhenivät.

Oman palvelun riittämättömyyden vuoksi on ostopalveluna järjestetty muun muassa neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäripalvelua sekä maha-suolikanavan tähytystoimenpiteitä.

Kunta10-tutkimus osoitti työhyvinvoinnin laskeneen aiemmasta. Työhyvinvointia on pyritty parantamaan koulutuksella ja työnohjauksella. Muutosjohtamista ja esimiesten hyvinvointia tuettiin tavoitteellisella esimiesvalmennuksella. Työntekijöiden työhyvinvointia alettiin mittaamaan kuukausittaisilla fiilismittarikyselyillä. Ammatillisemme ovat osallistuneet aktiivisesti kaupunkitasoiseen, maakunnalliseen ja valtakunnalliseen kehittämiseen ja valmisteluun, kuten Uudenmaan sote-valmisteluun ja Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan (LAPE).

Asiakasosallisuutta hyödynnettiin iltavastaanottojen suunnittelussa ja puhelinpalvelun kehittämisessä, sekä toimipisteiden opasteiden laadinnassa.

Talousarvion toteutuminen

Tulosalueen menot vuonna 2018 olivat 93,9 milj. euroa ja tulot 3,9 milj. euroa.

Kaupunginvaltuusto pienensi 17.12.2018 tulosalueen menomäärärahaa toimialan esityksen mukaisesti 0,5 milj. eurolla. Määrärahan muutosesitys perustui lokakuun lopun tilanteen toteutumisennusteeseen. Opiskelijoiden ja koululaisten palkkaamista varten tarkoitettua määrärahaa siirrettiin kaupunginjohtajan päätöksellä tulosalueen määrärahaan.

Suun terveydenhuollon liikelaitoksen palvelutuotanto toteutui palvelutilauksen mukaisena.

Tulosalueen alkuperäiseen talousarvioon nähden menot alittuivat 0,3 milj. eurolla ja tulot 0,1 milj. eurolla. Lopulliseen määrärahaan nähden tulosalueen menot ylittyivät 0,2 milj. eurolla. Tulos (nettotoimintamenot) oli alkuperäistä talousarviota 0,2 milj. euroa parempi ja lopullista talousarviota 0,3 milj. euroa heikompi.

Tunnusluvut

Tuottavuutta ja vaikuttavuutta kuvaavat tunnusluvut			
Terveyspalvelut	TP 2017	TA 2018	TP 2018
Vastaanottokäynnit terveysaseman lääkärille asukasta kohti	0,82	0,92	0,85
Vastaanottokäynnit terveysaseman sairaanhoitajalle tai terveydenhoitajalle asukasta kohti	0,64	0,76	0,65
Vastaanottokäynnit kuntoutusyksikön palveluun asiakasta kohti	2,8	2,5	2,9
Vastaanottokäynnit neuvolan lääkärille tai terveydenhoitajalle asiakasta kohti	3,5	3,8	3,8
Vastaanottokäynnit koulu- tai opiskeluterveydenhuollon lääkärille tai terveydenhoitajalle asiakasta kohti	2,2	2,4	2,3
Terveysasemien palveluita käyttäneiden osuus väestöstä (kokonaispeittävyys)	44	55	46
Odotusaika lääkärin vastaanotolle päiväpoliklinikalla alle 60 min %	69,8	70,0	72,0
Odotusaika terveysaseman lääkärin vastaanotolle kiireettömässä asiassa potilailla, joilla on nimetty omalääkäri/ vrk	28,5	21	27
Päivystyksen perustason kokonaiskustannukset asukasta kohti/ euroa	19,45	23,15	20,6
Päivystysyksikössä toteutunut potilaan läpimenoaika keskimäärin/ hh:mm ⁽¹⁾	4:05	3:30	4:09
1) Tammi-lokakuun keskiarvo. Apotin käyttöönoton jälkeen tietoa ei Peijaksesta saatavilla			

Perhepalvelut

Määrärahat 1 000 euroa	Talousarvio 2018	Talousarvio- muutokset	Talousarvio muutosten jälkeen	Toteuma	Ylitys / Alitus	%
Tulot	12 580	0	12 580	12 562	-18	-0,1 %
Menot	-107 717	2 187	-105 530	-109 170	-3 640	-3,4 %
Toimintakate	-95 137	2 187	-92 950	-96 608	-3 659	-3,9 %

Toiminnan kehittäminen ja keskeiset muutokset

Perhepalveluissa jatkettiin pitkäjänteistä kehittämistyötä palvelujen painopisteen muuttamiseksi korjaavista palveluista varhaisen tuen palveluihin. Tämän edistämiseksi aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelut -tulosyksiköön päätettiin perustaa uusi perhesosiaalityön yksikkö vuoden 2019 alusta. Perhesosiaalityön kohderyhmänä on erityisen tuen tarpeessa olevat lapsiperheet.

Aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelut -yksikön Uusien asiakkaiden palveluissa kehitettiin monialaisen palvelutarpeen arvioinnin prosesseja yhteistyössä mm. suunnitelmallisen sosiaalityön ja lastensuojelun kanssa. Kehittämistyön etenemistä on hidastanut sosiaalityöntekijöiden saatavuus ja pysyvyys. Suunnitelmallisen sosiaalityön yksikössä toteutettiin moniammatillista kehittämistyötä mm. luomalla yhteistyörakenteita perheiden sosiaalityön sekä lapsiperheiden kotipalvelun välille tavoitteena ehkäistä lastensuojeluasiakkuuksia. Lisäksi yksikössä kehitettiin asiakaslähtöistä palveluneuvontaa. Toimeentulotuen osalta yhteistyö Kelan kanssa on vakiintunut ja täydentävän toimeentulotuen käsittelyajat ovat edelleen pysyneet täysin lain edellyttämässä määräajassa. Vuoden aikana yksikön henkilöstörakennetta arvioitiin suhteessa kuntaan jääneisiin toimeentulotuen tehtäviin. Arvion perusteella päätettiin lisätä sosiaaliohjaajien määrää suhteessa toimistosuhteiden määrään.

Päihdepalvelujen asumispalvelut yhdistyivät aikuissosiaalityön asumispalveluihin vuoden alussa. Yksikköön rekrytoitiin asumispalvelujen päällikkö, toimintoja yhteensovitettiin ja asiakas- ja työprosesseja kehitettiin mm. keskittämällä asunnottomien sosiaalityö sekä yhdistämällä asiakasprosesseja asiakaslähtöisesti. Asumisen tuen ostopalvelujen kilpailutus saatiin päätökseen.

Sovittelutoiminnassa rikos- ja riita-asioiden sovitteluun tulleiden sovittelualoitteiden määrä kasvoi edelleen. Sidosryhmyöskentelyä vahvistettiin toimialueen kuntien kanssa ja valmisteltiin vuoden 2019 alussa tapahtuvaa valtakunnallisen SOPU-tietojärjestelmän käyttöönottoa.

Lastensuojelun tulosyksikössä toteutettiin lautakunnan hyväksymiä lastensuojelun kehittämistoimenpiteitä koskien sosiaalityöntekijöiden rekrytointia ja työhyvinvoinnin edistämistä. Toimenpiteet sekä viestinnän vahvistaminen edistivät sosiaalityöntekijöiden saatavuutta avohuollon lastensuojeluun. Lastensuojelun avohuollossa toteutettiin systeemisen lastensuojelutyön pilotointi, ja hyviin kokemuksiin perustuen toimintamalli päätettiin vakiinnuttaa pysyväksi toiminnaksi. Erityissosiaaliohjaajien rekrytoiminen lastensuojelun avohuollon sosiaalityön tiimeihin on vahvistanut lastensuojelun sosiaalityötä.

Kaikki kotiin vietävät tukipalvelut ja ostopalvelujen koordinointi keskitettiin vuoden 2018 alussa lastensuojelun tukiyksikköön ja asiakasohjausta kehitettiin. Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen laajennus mahdollisti perhekuntoutuksen lisäämisen. Sijaishuollossa kehitettiin sijaisperheiden saamaa ohjausta ja tukea. Lastensuojelulaitosten johtamisrakenteita kehitettiin tarkoituksenmukaisemmiksi. Lastensuojelun ympärivuorokautisen hoidon kilpailutus toteutettiin Uudenmaan maakunnan kuntien välisenä yhteistyönä.

Varhaisen tuen palvelujen kehittäminen ei vielä ole vaikuttanut lastensuojelun asiakasmäärään vähentävästi. Lastensuojelun asiakasmäärä on kasvanut, joka on osittain selitettävissä vuoden 2017 suurella huostaanottojen määrällä.

Maahanmuuttajapalveluissa jatkettiin tavoitteiden mukaista työtä kotoutumisen tukemiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Lokakuun alusta alkaen yksikköön keskitettiin paperittomien eli Vantaalla ilman laillista oleskeluoikeutta olevien välttämättömät palvelut. Palvelujen keskittäminen mahdollistaa kokonaiskasityksen muodostamisen mm. ilman laillista oleskeluoikeutta Vantaalla olevien henkilöiden määrästä. Lisäksi heitä voidaan paremmin ohjata ja tukea vapaaehtoisen paluuseen.

Maahanmuuttajapalveluissa oli asiakkaana aikaisempaa enemmän ihmiskaupan uhreja. Kotoutumista tukeva tiimi jatkoi laajaa järjestöyhteistyötä. Erinomaisia tuloksia saavuttanut kotivanhempitoiminta (KOTVA) jatkui

yhteistyössä Vantaan aikuisopiston ja varhaiskasvatuksen kanssa. Maahanmuuttajapalveluissa kehitettiin alakäisenä ilman huoltajaa maahan saapuneiden ja oleskeluluvan saaneiden nuorten jälkihuoltopalvelu. Maahanmuuttajapalvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöt psykologeja lukuun ottamatta siirtyivät terveyspalvelujen tulosalueelle lokakuun 2018 alusta lähtien.

Psykososiaalisten palvelujen tulosityksikössä sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden kysyntä jatkui aktiivisena. Palvelun tarjonnan turvaamiseksi laajennettiin sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden asiakaskohtaisia ostoja monialaiseen palvelutarpeen arvioon perustuen.

Kaupunginjohtaja teki päätöksen kuraattoripalvelujen ja esiopetuksen psykologien siirtymisestä sivistystoimen organisaatioon vuoden 2019 alusta. Siirtymistä valmisteltiin yhteistyössä työntekijöiden ja sivistystoimen kanssa.

Perheneuvolatoiminnassa laajennettiin asiakkuuden alussa tarjottavaa ensiryhmätoimintaa mm. vanhemmuuden tukemiseen sekä lapsen kasvun ja kehityksen haasteisiin vastaamiseksi. Lisäksi toteutettiin perheterapeuttien YouTube-vinkkivideot, jotka ovat tavoittaneet hyvin kohderyhmän.

Perheoikeudellisten asioiden yksikössä jatkettiin eron ensiapupisteen toimintaa. Psykologipalvelujen terapeuttisen vauvaperhetyön työmallia kehitettiin edelleen. Monialaista palvelutarpeen arviointia ja konsultaatorakenteita toteutettiin edelleen yhteistyössä mm. ennaltaehkäisevän terveydenhuollon, perusopetuksen, varhaiskasvatuksen, erikoissairaanhoidon ja järjestöjen kanssa.

Perhepalvelut jatkoi työtä lapsiperheiden palveluiden muutosohjelma LAPessa sen päättymiseen asti. Vantaalla toteutetuista perhekeskuspiloteista saatiin kokemuksia, joita tullaan hyödyntämään perhekeskustoiminnan kehittämisessä Vantaalla jatkossa. Tulosalue oli aktiivisesti mukana myös maakunta- ja sote -valmistelussa. Apotin käyttöönottoa valmisteltiin aktiivisesti ja koko perhepalvelujen henkilöstö koulutettiin Apotti-järjestelmään syksyllä 2018.

Perhepalvelut teki sopimuksen FIM varainhoito OY:n kanssa SIB vaikuttavuusinvestointihankkeen toteuttamisesta Vantaalla. Sopimusta edelsi laaja valmistelutyö yhteistyössä muiden tulosalueiden, sivistystoimen, Sitran, FIM varainhoito OY:n sekä Epikuksen kanssa. Lapset SIB Vantaa -ohjelman tavoitteena on ehkäistä neuropsykiatrisesti oireilevien lasten päätymistä lastensuojelun palveluihin oireilunsa vuoksi.

Perhepalveluissa toteutettiin lisäksi useita eri hankkeita:

- Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat - varhainen välittäminen, osallisuus ja asumisen tuki -hanketta (Aku), jossa keskitytään erityisesti ennaltaehkäisevän asunnottomuustyön kehittämiseen ja juurruttamiseen kunnissa. Hanke on osa hallituksen asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelmia (Aune).
- Avain kansalaisuuteen – henkilökohtaiseen budjetointiin (HB) perustuva sote-palvelujen järjestämismallin kehittäminen. Hanketta on pilotoitu mm. lastensuojelun jälkihuollossa sekä nuorten sosiaalityössä.
- Vantaan uudet asumispalvelut - Suuntana oma koti. Hankkeen tavoitteena on vahvistaa asumisneuvontaa.
- Osatyökykyisten työllistymistä tukeva Rivakka ote -hanke (hallituksen kärkihanke)
- Maahanmuuttajapalvelut jatkoi yhteistyötä Uudenmaan ELY-keskuksen Järjestöistä voimaa -hankkeen kehittämistyössä tuottamalla sähköiselle alustalle tietoa maahanmuuttajapalvelujen kotoutumista tukevasta toiminnasta.

Talousarvion toteutuminen

Tulosalueen menot vuonna 2018 olivat 109,2 milj. euroa ja tulot 12,6 milj. euroa.

Kaupunginvaltuusto korotti 17.12.2018 tulosalueen menomäärärahaa toimialan esityksen mukaisesti 2,1 milj. eurolla, joka sisältää toimeentulotuen määrärahan pienennyksen 3,9 milj. euroa. Määrärahan muutosesitys perustui lokakuun lopun tilanteen toteutumisennusteeseen. Opiskelijoiden ja koululaisten palkkaamista varten tarkoitettua määrärahaa siirrettiin kaupunginjohtajan päätöksellä tulosalueen määrärahaan 0,1 milj. euroa.

Tulosalueen alkuperäiseen talousarvioon nähden menot ylittyivät 1,5 milj. eurolla ja tulot toteutuivat suunnitellusti. Lopulliseen määrärahaan nähden tulosalueen menot ylittyivät 3,6 milj. eurolla. Tulos (nettotoimintamenot) oli alkuperäistä talousarviota 1,5 milj. euroa ja lopullista talousarviota 3,7 milj. euroa heikempi.

Määrärahan ylitykset syntyivät lastensuojelun ostopalveluista 1,8 milj. euroa, hallinto-oikeuden päätöksistä, joissa Vantaa veloitettiin maksamaan muille kunnille lastensuojelun korvauksia yht. 0,8 milj. euroa, työvoiman vuokrauskustannuksista 1,3 milj. euroa sekä turvapalvelujen ostoista 0,4 milj. euroa. Säästöä syntyi maahanmuuttajien ostopalveluista 0,5 milj. euroa ja siivouspalveluista 0,2 milj. euroa.

Tunnusluvut

Tuottavuutta ja vaikuttavuutta kuvaavat tunnusluvut			
Perhepalvelut	TP 2017	TA 2018	TP 2018
Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arvioinnit valmistuvat 3 kk määräajassa (THL raportointi)	95 %	100 %	92 %
Ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen hakemukset käsitellään 7 päivässä (THL raportointi)	100 %	100 %	100 %
Lastensuojelun 0 - 17-vuotiaiden asiakkaiden osuus väestön 0 - 17-vuotiaista	7,5 %	7,4 %	8,2%
Huostaanottojen tarve väestön 0-17 vuotiaissa	..	0,2 %	0,2%
Uusien asiakkaiden palvelut -yksikön asiakaskontaktit/työpanos/työpäivä	3,7	3,6	4,2
Aikuisten sosiaalityön yksikön asiakaskontaktit/työpanos/työpäivä	2,7	3,2	3,9
Nuorten sosiaalityön yksikön asiakaskontaktit/työpanos/työpäivä	3,2	3,2	4,3
Lastensuojelun tehostetun perhetyön osuus lastensuojelun 0-17-v asiakkaita	..	16,5 %	14 %
Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön asiakasperheet	..	140	181
Lapsiperheiden kotipalvelun työaika asiakkaiden kotona	4	5,5	3,7
Maahanmuuttajapalvelujen kotouttamistyön asiakaskontaktit/työpanos/työpäivä	..	3,3	2,5
..= uusi tunnusluku			

Vanhus- ja vammaispalvelut

Määrärahat 1 000 euroa	Talousarvio 2018	Talousarvio- muutokset	Talousarvio muutosten jälkeen	Toteuma	Ylitys / Alitus	%
Tulot	24 100	-800	23 300	22 653	-647	-2,8 %
Menot	-182 042	-1 175	-183 217	-185 163	-1 946	-1,1 %
Toimintakate	-157 942	-1 975	-159 917	-162 509	-2 593	-1,6 %

Toiminta, keskeiset muutokset ja palvelujen kehittäminen vuonna 2018

Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalue jatkoi vuonna 2018 määrätietoista toiminnan ja tuottavuuden kehittämistä. Tulosalueella 2017 valmisteltu organisaatiomuutos vakiinnutettiin 1.1.2018 alkaen. Uudistuksessa vanhusten avopalvelujen, hoiva-asumisen palvelujen ja vammaispalvelujen tulosyksiköt korvattiin perustetuilla kotona asumisen tuen tulosyksiköllä ja erityisasumisen tulosyksiköllä. Sairaalapalvelujen tulosyksikön nimi muutettiin Vantaan sairaalaksi. Kotona asumisen tuen tulosyksikön vastuulle kuuluvat keskitetty asiakasohjaus, kotihoito, vanhusten päivätoiminta, vammaisten päivätoiminta sekä vammaisten työllistymistä tukevat palvelut. Erityisasumisen tulosyksikkö järjestää ikääntyneiden ja vammaisten perhehoitoa, lyhytaikaishoitoa ja kuntoutusta sekä pitkäaikaista asumista tehostetussa palveluasumisessa, palvelutaloissa ja laitoshoidossa.

Koko tulosalueella valmistauduttiin sittemmin peruuntuneeseen Apotin 1. vaiheen käyttöönottoon esimerkiksi henkilökunnan mittavalla koulutusohjelmalla. Apotin toisen vaiheen käyttöönoton suunnittelu aloitettiin vuoden 2018 loppupuolella.

Tulosalueelta osallistuttiin laajasti sote- ja maakuntauudistuksen valmisteluun osana Uusimaa2019 -työtä ja tehtiin aktiivista yhteistyötä muiden Uudenmaan kuntien kanssa. Tulosyksiköistä osallistuttiin aktiivisesti GeroMetro -verkoston toimintaan. Vanhus- ja vammaisneuvostojen työn koordinointi ja sihteerityö siirtyi vuoden 2018 aikana kuntalaispalveluihin.

Tulosyksiköihin saatiin nimikemuutoksella vuoden aikana 20 apulaisosastonhoitajan toimea tukemaan yksiköiden päivittäisen työn organisointia ja lähijohtamista. Vuonna 2017 aloitetun johtamisjärjestelmän muutoksen tueksi järjestettiin vuonna 2018 eri tulosyksiköissä muutosvalmennusta. Lähijohtamista ja muutosta tukemaan apulaisosastonhoitajille järjestettiin tehtävään liittyvää valmennusta.

Tulosalueella käynnistettiin huhtikuussa 2018 projekti Resurssipooli -mallin kehittämiseksi ja jalkauttamiseksi kaikissa tulosyksiköissä. Vuoden aikana mallia on kehitetty sekä toimintatapoja yhtenäistetty resurssipoolien ja tulosyksiköiden välillä projektin tavoitteiden mukaisesti ja valmistautuen resurssikeskukseen siirtymiseen.

Vantaan 75 vuotta täyttäneistä asui kotona 93,1 %. Vuoden 2018 lopussa vanhusten erityisasumisessa oli 1226 laskennallista hoivapaikkaa. Kehitysvammaisten asumispalveluissa kevyempien asumisratkaisuiden käyttö kasvoi. Tuetusti ja ohjatusti asuvien osuus kehitysvammaisten asumispalveluissa oli 36,7 prosenttia.

Kotona asumisen tuen tulosyksikön keskeisin muutos vuonna 2018 oli uudistuneen organisaatorakenteen toiminnan vakiinnuttaminen. Erityisesti muutos koski vammaisten asiakasohjausyksikön perustamista ja toiminnan vakiinnuttamista v. 2017 alkaneen käyttöönottopilotin jälkeen sekä vammaisten työllistymistä tukevien palvelujen uuden vastuualueen kehittämistä. Liikkumista tukevia palveluja kehitettiin vuoden aikana sosiaalihuoltolain linjausten mukaisesti ja ensisijaisena tukimuotona on asiakkaiden neuvonta ja palveluohjaus sekä julkisten liikennevälineiden käyttämisen ohjattu harjoittelu. Asiakasohjauksessa käynnistettiin vammaisten puhelinneuvonnan uusi toimintamalli ja uusien omaishoitajien valmennukseen luotiin lain edellyttämä toimintamalli. Henkilökohtaisen avun palkanmaksussa siirryttiin sähköiseen järjestelmään. Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumista tukevien palveluiden vaihtoehtoisia järjestämistapoja selvitettiin ja osallistuttiin kilpailutuksen valmisteluun. Yksinäiset vanhukset Vantaalla -projekti käynnistyi 1.8.2018 ja eteni projektisuunnitelman mukaisesti. Kotihoidon varahenkilöstön toimintaa on kehitetty osana koko tulosalueen resurssipooli-mallia. Kotikuntoutusta ja arviointijaksoa akuutti arviointi- ja kotikuntoutusyksikössä kehitettiin edelleen osana GeroMetro-työskentelyä.

Erityisasumisen tulosityksikössä uuden organisaatiomallin mukainen toiminta aloitettiin 1.1.2018 ja vuoden aikana tulosityksikössä rakennettiin perustaa yhteiselle toiminnalle visio, palvelulupaus ja johtamisjärjestelmä -työskentelyllä. Tulosityksikössä pilotoitiin johtaminen palveluna -toimintamallia osana johtamisjärjestelmän ja käytäntöjen kehittämistä. Myyrmäen vanhustenkeskuksen rakennusprojekti eteni vuoden 2018 aikana aikataulun ja suunnitelmien mukaisesti ja arvioitu käyttöönotto on syyskuussa 2019. Laatu- ja valvontatyötä on yhtenäistetty koko erityisasumisessa, valvontakäynnit ja auditointikäynnit suunniteltu ja toteutettu vuosittain valvonnan toimintasuunnitelman mukaisesti. Perhehoidon kehittämistä jatkettiin edelleen ja uusi perhehoidon toimintaohje valmisteltiin kattamaan sekä ikääntyneet että vammaiset henkilöt. Ostopalveluissa laitospaikkoja ostettiin 20 paikkaa aikaisempaa vähemmän ja vastaavasti tehostetun palveluasumisen paikkoja on ostettu aiempaa enemmän (+20). Tehokuntoutuspaikkojen määrä lisääntyi vuoden aikana 14 paikalla ja toimintaa kehitettiin esimerkiksi vahvistamalla työntekijöiden sosiaalisen kuntoutuksen osaamista. Toiminnan tuottavuuteen kiinnitetty huomiota perehdyttämällä lähiesimiehiä tilauskäytäntöihin, ohjaamalla henkilöstöresurssin optimaalista käyttöä ja henkilöstösuunnittelua. Palvelutaloihin ohjautumisen prosessin osalta aloitettiin Lean-kehittäminen. Vaikeavammaisten asumispalvelut kilpailutettiin sopimuskaudeksi 2019 -2020.

Katriinan sairaalan B-talon peruskorjaus valmistui huhtikuussa 2018 ja uudistuneet tilat otettiin käyttöön. Korson vanhustenkeskuksessa väistötiloissa olleet kolme kuntoutusosastoa, geropsykiatrinen osasto ja päiväsairala palasivat takaisin Katriinan sairaalan tiloihin. Peruskorjauksen jälkeen sairaansijamäärä Katriinassa on 163 ja Peijaksessa 48 eli yhteensä Vantaan sairaalassa on 211 sairaansijaa. Sairaansijamäärä lisääntyi 14 paikalla. Sairaalan hoitajaksojen mediaani säilyi edellisvuosien tasolla. Vuoden aikana erikoissairaanhoidon lähete määrät kasvoivat 14 prosenttia ja Kaunialan sairaalasta ostettiin suunniteltua enemmän kuntoutupaikkoja. Sairaalan toiminnan kehittämistä jatkettiin sairausryhmäkohtaisten profiilien mukaisesti kuntoutuksen ja saatohoidon osalta. Vantaan sairaalan tukipalveluiden selvitys jatkui 2018. Sairaalan johtamisjärjestelmän uusiminen aloitettiin keväällä 2018 ja tehdyn selvityksen pohjalta tehtiin muutosesitys sairaalan johtamisjärjestelmän muuttamiseksi. Sairaalaan rekrytoitiin syksyllä 2018 toinen ylihoitaja ja johtamisjärjestelmän muutosta jatketaan muilta osin vuonna 2019.

Talousarvion toteutuminen

Tulosalueen menot vuonna 2018 olivat 185,2 milj. euroa ja tulot 22,7 milj. euroa.

Kaupunginvaltuusto korotti 17.12.2018 tulosalueen menomäärärahaa toimialan esityksen mukaisesti 1,2 milj. eurolla ja pienensi tulomäärärahaa 0,8 milj. eurolla. Määrärahan muutosesitys perustui lokakuun lopun tilanteen toteutumisennusteeseen.

Tulosalueen alkuperäiseen talousarvioon nähden menot ylittyivät 3,1 milj. eurolla ja tulot alittuivat 1,4 milj. eurolla. Lopulliseen määrärahaan nähden tulosalueen menot ylittyivät 1,9 milj. eurolla ja tulot alittuivat 0,6 milj. eurolla. Tulos (nettotoimintamenot) oli alkuperäistä talousarviota 4,6 milj. euroa ja lopullista talousarviota 2,6 milj. euroa heikompi.

Tulosalueen menoissa henkilöstömenojen osalta määräraha alittui 5,8 milj. euroa sisältäen vuokratyövoiman käytön. Tulosalueen asiakaspalvelujen ostot ylittyivät 4,6 milj. euroa. Kaunialan sairaalan ostopalvelujen osuus ylityksestä oli 2,7 milj. euroa.

Tunnusluvut

Tuottavuutta ja vaikuttavuutta kuvaavat tunnusluvut			
Vanhus- ja vammaispalvelut	TP 2017	TA 2018	TP 2018
75+ kotona asuvien osuus väestöstä	93,0 %	93,0 %	93,1 %
Kotihoidon käynnit ¹⁾	..	401 618	458 295
Palvelutalojen käynnit	..	343500	351 699 ³⁾
Omaishoidontuen peittävyys 75-v / 75+ väestö, 31.12	3,0 %	3,0 %	2,4 %
Säännöllisen kotihoidon piirissä 75 täyttäneitä/75+ väestö 31.12	8,7 %	9,0 %	8,4 %
Kotihoidon kentän käynnit / henkilötyövuosi	2 569	2 500	2 578
Hoiva-asumisen paikat/75 vuotta täyttänyt väestö, %	9,4 %	8,9% ²⁾	9,1 %
Terveyskeskussairaalan hoitojakso/sairaansija	18,3	17,3	16,5
Tuetusti ja ohjatusti asuvien osuus kehitysvammaisten asumispalveluissa	21,8 %	35,0 %	36,7 %
..= uusi tunnusluku			
1) Sisältää tehostetun kotihoidon 2014-2016, johon kuuluu sairaalapalveluista siirtynyt kotisairaala. Sisältää kotihoidon ostokäynnit.			
2) Mikäli Kaunialan sopimusvelvoitteen mukaiset laitoshoidon 40 paikkaa tulevat käyttöön, peittävyys on 9,2 %.			
3) Koivutorin senioritalo on siirtynyt vuoden aikana kentän kotihoidon toiminnaksi.			

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala - tulokortti 2018							
Tavoitteen nro	Toimialan tavoite	Toimenpide	Tavoitteen mittari(t)	Mittarin lähtötaso, v:n 2016 loppu	Mittarin tavoitetaso 2018	Vastuuhenkilö	Tavoitteen toteutumista uhkaavat riskitekijät
Vahvistamme taloutta							
1	Tulosalueiden menot toteutuvat talousarvion mukaisina lisäantuvasta palvelutarpeesta huolimatta	Talousohjelman kehittämiskärkien toteutus	TA 2018 toteutuminen	Tilinpäätös 2017	Oman toiminnan menokasvu ilman sisäisiä vuokria max 1,6 % vrt tilinpäätös 2017	kaikki tulosalueet	Palvelutarpeet lisääntyvät, uudistusten valmistelu vaatii yllättävää resursointia
Raportointi: Oman toiminnan menokasvu ilman sisäisiä vuokra vrt tilinpäätös 2017 on 5,5 %. Oman toiminnan menot 2018 ilman sisäisiä vuokria pienenevät 3,1 % verrattuna talousarvioon 2017. Talousarviosta 2017 säästyivät 30 milj. euroa, josta avustusten osuus oli 16 milj. euroa. Vuoden 2018 talousarvio toteutui toimialatasolla suunnitellusti. Säästöennuste, jonka perusteella tehtiin toimialan määrärahan 2018 pienennys, ei sen sijaan toteutunut. Toteuma ylitti lopullisen talousarvion 1,4 %. Kaunialan sopimusvelvoitteen mukaisiin vuoden laitoshoidon lisäpaikkoihin ei oltu talousarviossa täysimääräisesti varauduttu. Kaunialan sairaalan ostopalvelujen osuus ylityksestä oli 2,7 milj. euroa. Ilman tätä lopullinen talousarvio olisi ylittynyt 0,7 % ja alkuperäisestä talousarviosta olisi säästynyt 0,5 %.							
Lisäämme kaupungin elinvoimaa							
2	Sote- ja maakuntauudistuksen valmistelu vantaalaisten laadukkaasti palvelut varmistuen	Toteutetaan uudistuksen edellyttämät valmistelutehtävät huolehtien Vantaan elinvoimasta	Uudistuksen valmistelu lainsäädännön edellyttämällä tavalla vantaalaisten etu turvaten	Lakiuudistukset valmistelussa	Uudistus valmisteltu lainsäädännön edellyttämällä tavalla	akj	Lainsäädännön viivästyminen tai epäselvyys, hankkeen laajuuden hallinta
Raportointi: Vuoden 2018 päättyessä sote-uudistukseen liittyvän lakiuudistuksen tilanne on edelleen avoin. Toimialan edustajat ovat edelleen osallistuneet sote- ja maakuntauudistuksen valmistelutyöhön kaupunki- ja maakuntatasolla. Kaupunkien välillä tehdään tilanteesta huolimatta monipuolista yhteistyötä. Toimialalta on useita henkilöitä virka-/toimivapaalla ja sijoitteuneena uudenmaan sote-valmistelutyöhön. Lisäksi toimialalta on osallistuttu aktiivisesti SOTE -valmisteluryhmien toimintaan, joissa on useita nimettyjä jäseniä, esimerkiksi ikäihmisten valmisteluryhmän puheenjohtajana toimii vs. vanhus- ja vammaispalvelujohtaja.							
Edistämme asukkaiden hyvinvointia							
3	Uudistetaan rakenteet terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi yhdessä muiden toimialojen kanssa	Osallistutaan kaupungin hyvinvointiryhmä Hyyryssä valmisteltavaan laadintaprosessiin	Tarkoituksenmukainen terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen rakenne luodaan	Kuntatasoinen kaupungin hyvinvointiryhmä toiminnassa	Tarkoituksenmukainen sote- ja maakuntauudistuksen huomioiva terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen rakenne luotu	kaikki tulosalueet, talha raportoi	Kansallinen päätöksenteko viivästyy
Raportointi: Toimiala on osallistunut alkuvuonna kaupungin hyvinvointiryhmän toimintaan. Lisäksi toimialalta on osallistuttu laajalti maaliskuussa valmistuneen kaupunkitasoisen hyvinvointiohjelman valmistelutyöhön. Perhepalvelut koordinoivat ohjelmaan sisältyvän lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman laadinnan. Vastaavasti vanhuspalvelut ja kehittämisyksikkö koordinoivat ikäihmisten kaupunkitasoisen hyvinvointisuunnitelman valmistelun. Maakuntatason terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen rakenteita on kehitetty esimerkiksi LAPE - muutosohjelman hankkeessa (esim. perhekeskustoimintamalli; varhaiskasvatus, koulu ja oppilaitos lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukena; erityis- ja vaativan tason palvelujen kehittäminen), jossa toimialan tulosalueilta on oltu aktiivisesti mukana. Loppuvuodesta 2018 aloitettiin kaupungin hyvinvointityön ja siihen liittyvien yhdyspintojen määrittelytyö sosiaali- ja terveystoimen sekä muiden toimialojen välillä. Työtä jatketaan vuoden 2019 aikana.							
4	Ikääntyneet pystyvät asumaan turvallisesti kotonaan	Kotona asumisen mahdollistavia palveluja kehitetään edelleen	- Omassa kodissa asuvien 75 vuotta täyttäneiden osuus kasvaa - Ikääntyneiden oikea-aikainen ja vanhuspalvelulain mukainen palvelutarpeen arviointi ja palvelun piiriin pääsy	- Omassa kodissa asuvia 92,7% Vantaan 75 vuotta täyttäneistä - Palvelutarpeen arviointi uusille 75 vuotta täyttäneille asiakkaille keskimäärin 7 vuorokaudessa - Asiakas saa tarvittavat kotihoidon palvelut heti päätöksen jälkeen - Pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoivaan ei yli 3 kk odottaneita asiakkaita	Omassa kodissa asuu 93,0 % Vantaan 75 vuotta täyttäneistä Ikääntyneiden määrän kasvusta huolimatta odotusajat palveluihin eivät kasva vuoden 2016 lähtötasosta	vanhus- ja vammais-palvelut	Muistisairaiden määrän ennakoitua suurempi kasvu
Raportointi: Ikäihmisten kotona asumista on tuettu lisäämällä tehokuntoutuksen paikkoja sekä aloittamalla kuntouttavan päiväsaikallisen ja geriatrisen vastaanoton yhteisen poliklinikkamallin kehittäminen. Tehokuntoutuksen tarjonta purkaa myös Vantaan sairaalan jonotilannetta. Vanhusten ja vammaisten asumispalveluihin ohjautumisen prosessin kehittäminen on aloitettu luomalla yhteisiä toimintatapoja. Geropsykiatrisen toiminnan kehittäminen jatkuu HUS:n kanssa. Psykogeriatriksen yhteisosaston sairaansijamäärä kasvoi viidestä seitsemään. Kotona asuvien vanhusten yksinäisyyden kokemusten selvittämiseen on tehty esitys toimintamallista. Kotikuntoutustoimintaa ja vanhusten päivätoiminnan osapäiväryhmätoimintaa on kehitetty edelleen. Kotona asuvien 75 vuotta täyttäneiden osuus ikäluokasta on 93,1 % (31.12.2018). Tehokuntoutuspaikkoja otettu lisäkäyttöön Korson vanhustenkeskuksen 1. kerroksessa (14). Palveluihin pääsystä viimeisin tilastotieto on ajalta 9-12/2018, jolloin palvelutarpeen arviointi toteutui keskimäärin 5 vuorokaudessa ja pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoivaan yli 3 kk jonottaneita ei ollut. Tarvittaessa on ostettu lisäpaikkoja yksityisiltä palveluntuottajilta. Tavallista palveluasumista on kehitetty: johtamista terävöitetty, yhdenvertaisuutta lisätty palvelusuunnitelmien ohjeistuksia tarkentamalla ja päivittämällä.							

9	Kuntalaisten osallisuuden eri muotoja lisätään	Kuntalaisten osallisuutta ja osallisuuden eri muotoja toiminnan kehittämiseen lisätään tulosalueilla	Kuntalaisten osallisuus-mahdollisuudet toiminnan kehittämiseen lisäänty	Ei lähtötasotietoa	Tulosalueet raportoivat toteutetut kuntalaisten osallisuutta mahdollistaneet lisäneet toiminnot	kaikki tulosalueet	Kehittämistyön riittävä resursointi samanaikaisten suurten uudistusten aikana
Raportointi: Osallisuus on jatkuva toimialan kehittämiskohde. Perhepalveluissa on mm. pilotoitu kokemusasiatuntajan palkkaamista sosiaalihuollon erilaisiin palveluihin (ohjaamo, asumispalvelut, h-klinikka). Lastensuojelussa on kehitetty osallisuutta järjestöyhteistyössä (Osallisuuden aika ry). Terveysasemapaalveluiden keskitetyn puhelinpalvelun ja iltavastaanoton kehittämistyössä on järjestetty kansalaisraadit kuntalaisnäkökulman esille saamiseksi. Korson terveysasemalla on hyödynnetty asiakasraatia opasteiden laadinnassa ja sijoittelussa. Päihdepalveluissa kokoontuu säännölliset asiakkaiden ja henkilökunnan väliset yhteistyöfoorumit, joista kerätään palautetta toiminnan kehittämiseen, lisäksi vertaistoimijuus on vahvistunut osana palvelua. Vammaisten asiakasohjauksessa ideoitu palvelujen ja toiminnan asiakaslähtöistä kehittämistä: asiakasraati, innovatiivinen henkilökohtaisen avun ostopalveluhankinta. Palvelumuotoilua on hyödynnetty vammaisten asiakasohjauksen edelleen kehittämisessä. Henkilökohtaisen avun kilpailutusta on valmisteltu Innovatiiviset hankinnat - hankintamenettelyllä.							
Johdamme uudistuen ja osallistuen							
10	Taitava muutosjohtaminen	Linjajohtajien muutosvalmennukset toteutetaan ja uutta osaamista hyödynnetään tavoitteellisesti johtamismallien kehittämisessä	Linjajohdon muutosvalmennus toteutetaan	Suuriin toimintaympäristön muutoksiin varautuen sovittu muutosvalmennusten toteutuksesta	Linjajohdon muutosvalmennus toteutettu	kaikki tulosalueet, talha raportoi	Epävarmuus kansallisista ratkaisuista, henkilöstövajheet johtamisrakenteen avaintehtävissä
Raportointi: Toimialalla on alkuvuonna toteutettu tulosaluejohtajille suunnattu muutosvalmennus. Lisäksi tulosalueilla on järjestetty vastaavaa muutosjohtamisen valmennusta. Esimerkiksi terveyspalveluissa koko esimiestaso on osallistunut muutosjohtamista vahvistavaan esimiesvalmennukseen, joka jatkui syksyllä 2018 päällikkötasolla. Tulosaluejohtajat ovat osallistuneet HUS:n järjestämään johdon lean-koulutukseen. Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueella on vakiinnutettu organisaatio- ja johtamisen malli, jonka tueksi on kehitetty ja vahvistettu johtamisjärjestelmää ja järjestetty esimies- ja työntekijävalmennuksia kaikilla vastuualueilla. Johtamisjärjestelmien päivitys on linjattu tehtäväksi myös muilla tulosalueilla.							
11	Työhyvinvoinnin tukeminen henkilöstön jaksamisen, pysyvyyden ja onnistuneen rekrytoinnin varmistamiseksi	Terveysturvallisuusjohtamisen toimintamallien käyttäminen, tuunatun työn lisääminen, terveysperusteisten uudelleen sijoitusten onnistuminen, rekrytointimarkkinoinnin tehostaminen	- terveysperusteiset poissaolot - vakanssien täyttöaste - tuunatun työn päivät	- terveysperusteiset poissaolot 5,2 % - vakanssien täyttöaste, lähtötaso 95,2 (11/2016) - tuunatun työn päiviä 972	- terveysperusteiset poissaolot vähenee 0,2 % - vakanssien täyttöaste ei heikkene - tuunatun työn päivät, määrä kasvaa	kaikki tulosalueet, talha raportoi	Kansalliset muutokset kuorimittavat työyhteisöjä ennakoimattomalla tavalla, rekrytointikilpailu osaavasta työvoimasta kasvaa
Raportointi: Toimialalla on jatkettu työtä henkilöstön hyvinvoinnin ja pysyvyyden edistämiseksi. Terveysperusteiset poissaolot 5,83 %, tilanne 30.9. asti (v. 2017 5,6%), vakanssien täyttöaste 95 % (v. 2017 94%), tuunatun työn päivät 1762 kpl, tilanne 30.9. asti (v. 2017 1566 kpl)							



SUUN TERVEYDENHUOLLON LIIKELAITOS

**TILINPÄÄTÖS
2018**

VANTAAN SUUN TERVEYDENHUOLLON LIIKELAITOKSEN TILINPÄÄTÖS 2018

Sisällysluettelo

1.	VANTAAN SUUN TERVEYDENHUOLLON LIIKELAITOKSEN TILINPÄÄTÖS	1
1.1	Toimintakertomus 1.1. – 31.12.2018	1
1.2	Johtokunnan hyväksymän talousarvion toteutumisvertailu	6
1.3	Tilinpäättölaskelmat ja tunnusluvut	7
1.4	Suun terveydenhuollon liikelaitoksen tilinpäätöksen liitetiedot	10
1.5	Tilinpäätöksen allekirjoitukset	13

1. VANTAAN SUUN TERVEYDENHUOLLON TILINPÄÄTÖS

1.1 Toimintakertomus

Suun terveydenhuollon liikelaitos on kunnallinen liikelaitos, jonka toiminnallisena tavoitteena on tuottaa suun terveydenhuollon palveluja Vantaan väestölle. Suun terveydenhuollon liikelaitoksen tehtävänä on vastata kansanterveyslaissa ja muussa lainsäädännössä tarkoitetusta kaupungin järjestämisvastuulle kuuluvista suun terveydenhuollon palveluista palvelusopimuksen mukaisesti. Suun terveydenhuollon liikelaitos toimii asiantuntijana suun terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa yhteistyössä eri viranomaisen ja asiantuntijaorganisaatioiden kanssa.

Suun terveydenhuollon palvelujen tehtävänä on edistää kuntalaisten suun terveyttä ja hyvinvointia ennalta ehkäisemällä ja sairauksia hoitamalla sekä toimintakykyä parantavilla kuntoutustoimenpiteillä. Työnjako on oleellinen osa kustannustehokasta suun terveydenhuollon toimintaa. Toiminnan järjestämisessä tukeudumme tutkittuun tietoon ja keskitymme asiakaslähtöiseen vaikuttavaan ja laadukkaaseen toimintaan.

Toimitusjohtajan katsaus

Toiminnan ja talouden tasapaino yhdessä liikelaitoksen alijäämän kattamisen kanssa olivat keskeiset tavoitteet toimintakaudella.

Suun terveydenhuollon palvelujen kysyntä pysyi lähes ennallaan 2018. Vuoden aikana annettiin palveluja 77 159 asiakkaalle (74 987 v. 2017). Asiakkaiden määrä kasvoi edelliseen vuoteen nähden 2,9 %.

Suun terveydenhuollossa toteutui 137 227 hammaslääkärikäyntiä (143 704 käyntiä vuonna 2017, vähennystä edelliseen vuoteen 8,2%), 51 094 suuhygienistikäyntiä (48 493 käyntiä vuonna 2017, lisäystä edelliseen vuoteen 5,3%) sekä 11 276 hammashoitajakäyntiä (11 212 käyntiä vuonna 2017, lisäystä 0,6%). Oikomishoidossa olevien potilaiden määrä oli 6 414 (6 362 potilasta vuonna 2017).

Suun terveydenhuollon kiireelliseen ensiapuun pääsi saman päivän aikana. Ensiapukäyntejä oli 7,3 % enemmän edelliseen vuoteen verrattuna (2018 26 351 käyntiä, 2017 24 547). Pääkaupunkiseudun (PKS) virka-ajan ulkopuolisen päivystyksen ja PKS Suun erikoishoidon yksikön käyttö oli väestösuhdetta alhaisempaa.

Peruuttamattomissa poisjäännissä pientä kasvua 0,2 % (2018 9 261 käyntiä ja 2017 9 245 käyntiä). Lasten ja nuorten poisjäännissä kasvua 0,3 % ja aikuisten poisjäännit lähes ennallaan. Peruuttamattomien poisjääntien kliinisten tuntien määrä väheni 0,3 % vuoteen 2017 verrattuna (2018 5 401 h ja 2017 5 417 h).

Hoitotakuussa pysyttiin. Jonojärjestelmästä luovuttiin 30.4.2016, jonka jälkeen kiireettömään tutkimukseen pääsy oli 3-4 kk. Palvelut tuotettiin lähes 100% omana toimintana. Vuokratyövoiman käyttö oli vähäistä ja painottui henkilöstön koulutuspäiville. Syksyllä 2018 toteutettiin nettobudjetoitu vuokrasuuhygienistikilpailutus, jossa 6 suuhygienistiä hoitavat aikuispotilaita iltavastaanotona.

Sosiaali- ja terveystoimen asiakastytyväisyyskyselyssä suun terveydenhuollon asiakkaiden antamien kouluarvosanojen keskiarvo oli kiitettävä eli 9,36 vuonna 2018.

Kanteluiden ja asiakaspalautteiden määrä pysyi aikaisempien vuosien tasolla. Kanteluita tehtiin suun terveydenhuollosta yksi. Kaupungin sähköisen palautejärjestelmän Oma Vantaan kautta saapui yhteensä 253 asiakaspalautetta joista positiivisia palautteita oli 42 kpl.

Vantaan kaupunki irtisanoutui SEHYK yhteistyösopimuksesta kesäkuussa 2016 ja oma erikoishammashoito päätettiin aloittaa omana tuotantona 1.1.2017 alkaen. Omana toimintana kustannuksia on saatu madallettua n. 30 % aiemmasta.

Toimintaa tehostettiin sisäisesti standardoimalla ajankäyttöä sekä ottamalla käyttöön uusia tehostettuja toimintatapoja.

Digitalisaation valmistelu- ja kehittämistyötä jatkettiin edelleen 2017 suunniteltujen pilottien muodossa. Vuoden 2018 aikana pilotoitiin mm. etäkonsultaatiota vanhusten ja lasten suun terveydenhuollossa. Etähammaslääkäritoiminta käynnistyi syyskuussa 2018. Asiakaspalvelun tueksi otettiin käyttöön keinoälyä hyödyntävä chatbot. Pilotteja voitiin pitää erittäin onnistuneina ja ne tulevat osaksi vakiintunutta toimintaa.

Lasten, aikuisten ja ikääntyneiden yksilöllistä suun hoitoa jatkettiin toimintamallien mukaisesti. Tuettiin eri ikäisten suun terveyden edistämistä ja omahoitoa yksilöllisten hoitovälien mukaisilla tutkimuskäynneillä.

Yhteistyötä lasten suun terveyden edistämiseksi tehtiin sosiaali- ja terveystoimen toimialan sisällä säännöllisissä tapaamisissa äitiys- ja lastenneuvolan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon kanssa. Suun terveydenhuollon toimijat osallistuivat Vantaan monitoimijaiseen perhevalmennuksen toteuttamiseen ja kehittämiseen koko Vantaan alueella. Suun terveydenhuolto osallistui sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan TERHO-ryhmän toimintaan.

Päihdekuntoutujien yhteistyömallin mukaista toimintaa jatkettiin asumiskeskus Koisonrannan kanssa. Jatkettiin yhteistyötä terveystoimien asiakasvastaavahoitajien kanssa (Asva) palveluita paljon käyttävien hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Ikääntyneiden suun terveyttä kehitettiin yhteistyössä vanhus- ja vammaispalveluiden sekä Metropolia ammattikorkeakoulun kanssa. Jo olemassa olevia toimintamalleja toteutettiin avo- ja hoiva-asumisen piirissä olevien sekä vanhus- ja vammaispalvelujen osalta.

Lastensuojelun ja suun terveydenhuollon yhteistyökäytäntöjä kehitettiin edelleen huolen puheeksi ottamiseksi suun terveydenhuollossa. Toimittiin aktiivisesti maahanmuuttajien palvelupisteessä ja kehitettiin yhteisiä toimintamalleja.

Varhaiskasvatuksen kanssa jatkettiin yhteistyötä Hymyhammas-terveystuokioiden pitämällä esiopetuksessa. Sivustustoimen toimialan ja kouluterveydenhuollon kanssa jatkettiin yhteistyötä koululaisten hyvinvointiyhteistyön merkeissä. Vantin ateriapalvelun kanssa jatkettiin yhteistyötä lasten terveellisen ruokailun edistämiseksi. Suun terveydenhuolto haastoi yläkoulut kilpailemaan perumattomien poisjääntien vähentämisessä ja samalla käyttämään verkkomuotoista suun terveystiedon opetusta.

Suun terveydenhuolto osallistui erilaisiin tapahtumiin kuten hyvinvointimessuille, Vantaan hyvinvointiviikolle, Varian hyvinvointipäiviin, puolustusvoimien kutsuntoihin ja ehkäisevän päihdetyön viikolle tuoden suun terveyttä esille.

Suun terveydenhuollon edustajat osallistuivat pääkaupunkiseudun kaupunkien suun terveydenhuollon yksiköiden hammasterveys eli HATE-hammasterveys-työryhmän toimintaan.

Suun terveydenhuolto jatkoi yhteistyötä koulu- ja opiskeluterveydenhoitajien kanssa koko kesän ajan Kesäterkkari-toiminnan muodossa. Suun terveydenhuollolla oli terveydenedistämisen ständi Tikkurilan lukion hammashoitolassa, jossa hammashoitaja oli tavattavissa satunnaisesti.

Kuntalaisille tuotiin tutuksi suun terveyden edistämistä ja oma hoitoa erilaisten materiaalien kautta. Materiaalia tuotettiin internettiin sekä jaettavaksi erilaissa tapahtumissa.

Lasten, aikuisten ja ikääntyneiden yksilöllistä suun hoitoa jatkettiin toimintamallien mukaisesti. Tuettiin eri ikäisten suun terveyden edistämistä ja omahoitoa yksilöllisten hoitovälien mukaisilla tutkimuskäynneillä.

Oikomishoitoa annettiin Leinikkien, Myyrmäen ja Länsimäen hammashoitoloissa. Oikomishoidon tiimeissä työskenteli erikoishammaslääkärin johdolla oikomiseen perehtyneitä hammaslääkäreitä, suuhygienistejä ja hammashoitajia. Yhteistyössä Helsingin yliopiston kanssa, Leinikkien oli oikomishoidon erikoistumiskoulutuksen kuntaharjoittelussa kaksi hammaslääkärinä. Myyrmäen terveysaseman hoitolassa toimiva hammaslaboratorio teki tarvittavat oikomiskojeet, mutta niitä hankittiin tarpeen mukaan myös yksityisiltä hammasteknikoilta.

Anestesiapalveluja myytiin Keravan, Loviisan, Sipoon, Nurmijärven, Tuusulan, Järvenpään ja Inkoon kunnille.

Tunnusluvut

Terveydenhuollon palvelut Suun terveydenhuolto		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
suun terveydenhuollon asiakkaat		61 858	62 407	65 639	65 759	68059	69134	67821	69068	70114	73407	72290	74987	77159
tutkitut		35 595	35 566	38 745	35 104	36708	39741	37404	37855	37791	39418	40230	36871	36021
käynnit yhteensä		170 292	175 066	188 927	184 638	186149	194002	193983	195118	193485	197140	198416	203435	204152
kliiniset tunnit (kaikki suorittajat)		95 611	100 216	109 343	105 149	114059	125960	125787	130493	129537	123611	122338	122617	124480
käynnit hammaslääkärillä		134 127	135 279	144 047	139 678	137426	138942	144147	146032	144238	144287	147073	149550	137227
käynnit suuhygienistillä		30 754	35 159	39 274	39 431	46390	48183	46001	44269	42404	44377	45388	48514	51092
käynnit aikuissuuhygienistyksissä				5 267	6 582	-	-	-	-	-	-	-	-	-
aikuissuuhygienistysikon asiakkaat 1.4.2008 alkaen				4 999	5 238	-	-	-	-	-	-	-	-	-
käynnit hammashoitajalla		4 672	4 139	4 750	5 074	5743	6613	7265	9601	10787	12397	9541	11212	11276
peruuttamattomat poisjäännit			11 771	11 829	11 498	12034	11986	9619	9752	9526	9354	8972	9245	9261
peruuttamattomien poisjääntien kliiniset tunnit			6 710	6 793	6 661	7279	7329	5870	5881	5746	5621	5306	5420	5401
kiireettömän hoidon jonossa			5 400	6 132	6 994	6561	4182	3689	3951	4221	5177	0	0	0
jonotusajaa (joulukuun lopun poikkileikkaustieto)			6,5 kk	yli 8 kk	6,5kk	5kk 3vk	5kk 4vk	4kk 1vk	4kk	3kk 2vk	3kk 3vk	0	0	0
hammaslääkäriissäkävijöiden osuus väestöstä (peittävyys)		33,03	32,90	34,09	33,65	34,44	27,72	26,16	26,28	26,16	26,64	27,10	26,76	27,57
hammaslääkäriissäkäynti/ potilas (toistuvuus)		2,17	2,17	2,19	2,12	2,02	2,01	2,71	2,71	2,65	2,57	2,53	2,55	2,23
Suun terveydenhuollon kustannukset														
kokonaiskustannukset (1000 €)		14 072	15 486	17 584	17 645	17501	20571	21818	22176	22176	22548	22678	23235	23468
euroa/ tutkittu		395	440	454	503	477	518	583	585	587	572	564	630	652
Asiakasmaksutulot (1 000 €)		3 056	3 407	3 729	4 096	4871	5174	5318	5254	5424	5538	6047	6045	6159
joista aikuissuuhygienistyksissä (1000 €) 1.4.2008 alkaen				203	332	-	-	-	-	-	-	-	-	-
toimeentulotuen asiakailta perimättä jätetyt (1 000 €)		266	288	340	229	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Liikelaitoksen talous, investoinnit ja rahoitus

Liikelaitosta sitova taloudellinen tavoite on pääoman tuottovaatimus. Laitos täytti sille asetetun vaatimuksen ja tuloutti kaupungille korvausta peruspääomasta 68.210,04 euroa ja korkoa kaupungin lainasta 159.158,04 euroa.

Liikevaihto oli 23.217.138,53 euroa (vuonna 2017 23.039.592,14 euroa), kasvu edellisvuoteen verrattuna oli 0,8 % mikä johtui ulkoisten myyntituottojen kasvusta verrattuna edelliseen vuoteen. Liiketoiminnan muut tuotot olivat 16.935,28 euroa (vuonna 2017 248.794,17 euroa), muutos pohjautui pääkaupunkiseudun viikonloppupäivystyksen kustannusten siirtymisestä liikelaitoksen kannettavaksi.

Asiakasmaksuasetuksen mukaiset tuotot olivat 6.159.309,71 euroa (vuonna 2017 6.044.867,79 euroa) ja palvelutuotot palvelusopimukseen perustuen olivat 16.273.803,00 euroa (vuonna 2017 16.436.541,04 euroa), vuoden 2018 palvelutuotot perustuivat palvelusopimukseen, muutos vuoteen 2017 verrattuna oli -1,0 %. Vuoden 2017 palvelusopimus sisälsi 1,0 %:n määräilytyksen joka saavutettiin perussopimusmäärän lisäksi jo marraskuussa 2017, vuoden 2018 osalta tätä sopimuksen lisäauseketta ei oltu sisällytetty palvelusopimukseen. Painotettujen toimenpiteiden määrä vuonna 2018 oli 481.346 kappaletta, joka ylitti palvelusopimuksen määrän (433.968 painotettua toimenpidettä) 47.378 kappaleella vastaten 10,9 %:n kasvua palvelusopimukseen verrattuna. Painotettujen toimenpiteiden määräkasvu verrattuna vuoteen 2017 oli 4,3 %. Vuoden 2018 palvelusopimuksen rahamääräinen ylitys oli noin 1,8 miljoonaa euroa. Liikelaitos tuottaa kuitenkin terveyttä edistäviä palveluita keskeytyksittä.

Operatiiviset kulut (kokonaiskulut ilma rahoituksen eriä) olivat 23.258.608,23 euroa (vuonna 2017 23.025.952,47 euroa), josta materiaali- ja palveluostoja oli 5.202.989,33 euroa (vuonna 2017 5.603.289,95 euroa), muutos johtuu tehostetuista toimenpiteistä hankintojen ajoituksessa ja koko liikelaitoksen kattavasta tarvikevalvonnasta. Henkilöstökulut olivat 16.105.451,62 euroa (vuonna 2017 15.806.093,06 euroa). Vuonna 2018 sovittu kompensatio lomarahaleikkauksista kirjattiin vuoden 2018 henkilöstökuluihin. Liiketoiminnan muut kulut olivat vuonna 2018 1.873.186,76 euroa (vuonna 2017 1.528.439,70 euroa). Merkittävä tekijä liiketoiminnan muissa kuluissa oli sisäisten tilavuokrien kasvu 23,1 % (Tikkurilan toimitilojen laajennus) sekä laite- ja konevuokrien (leasing) kasvu 51,3 %, Operatiiviset kulut yhtä painotettua toimenpidettä kohden vuonna 2018 olivat 48,32 euroa (vuonna 2017 49,89 euroa).

Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitoksen suunnitelman mukaiset poistot olivat 76.980,52 euroa (vuonna 2017 88.129,76 euroa).

Rahoituserät olivat asetettujen raamien mukaiset: korkokulut kunnalle 159 158,04 euroa (korko 7,00 %) ja korvaus peruspääomasta 68 210,04 euroa.

Liikelaitoksen tulos oli 234.247,19 euroa alijäämäinen (vuonna 2017 ylijäämä oli 177.874,22 euroa).

Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitoksen investoinnit vuonna 2018 rahoitettiin leasing rahoituksella kaupungin linjauksen mukaisesti, joten investointeja ei kirjattu taseeseen, sama peruste oli voimassa myös vuonna 2017.

Liikelaitoksen pysyvät vastaavat olivat vuoden 2018 lopussa 94.940,51 euroa, vuonna 2017 pysyvät vastaavat olivat 171.921,03 euroa. Vaihtuvat vastaavat vuoden 2018 lopussa olivat 7.448.806,24 euroa (vuonna 2017 7.413.460,14 euroa). Yhdystilillä olevat rahat (=saamiset kunnalta) olivat vuoden 2018 lopussa 1.914.613,90 euroa (vuonna 2017 3.209.830,99 euroa). Liikelaitoksen pankkisaamiset vuoden 2018 lopulla olivat 4.461.296,40 euroa (vuonna 2017 3.220.789,49 euroa).

Liikelaitoksen oma pääoma vuoden 2018 lopussa oli 1.373.096,23 euroa. Liikelaitoksen peruspääoma on täysin katettu.

Toiminta vuonna 2018

Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitos on kuntalain 10 a luvun mukaisesti 1.6.2010 perustettu kunnallinen liikelaitos, jonka hallinto järjestetään 1.6.2017 voimaan tulleen hallintosäännön 7 luvun 8 §:n mukaan. Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitos vastaa suun terveydenhuollon johtajan johdolla suun terveydenhuollon palvelujen (sis. suun terveyden edistämisen ja suun sairauksien tutkimuksen, ehkäisyn, hoidon ja kuntoutuksen sekä kiireellisen suun terveydenhuollon) tuottamisesta. Hallintosäännön 8 luvun 9 §:n mukaan kaupunginvaltuusto valitsee Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitoksen johtokuntaan kaupunginvaltuuston toimikaudeksi kerrallaan vähintään viisi jäsentä ja yhtä monta henkilökohtaista varajäsentä. Kaupunginvaltuusto nimeää johtokunnan jäsenistä yhden puheenjohtajaksi ja yhden varapuheenjohtajaksi. Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitoksen johtokunta huolehtii kaupunginvaltuuston asettamien toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden mukaisesti tehtäväalueensa toiminnan tuloksellisuudesta.

Kaupunginvaltuusto päätti 12.6.2017 § 21 kokouksessaan vahvistaa Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitoksen johtokunnan jäsenten ja heidän henkilökohtaisten varajäsentensä lukumääräksi 6 toimikaudeksi 2017–2021.

Liikelaitoksen johtokunta kokoontui vuoden 2018 aikana 7 kertaa.

Suun terveydenhuollon liikelaitoksen johtokunta kaudella 2017-2021

Varsinaiset jäsenet:

Raija Heikkonen, puheenjohtaja
Jari Ahokas, varapuheenjohtaja
Matti Lepistö
Joni Hilden
Anni Salonen
Tanja Vahvelainen

Varajäsenet:

Ulla-Maija Kopra
Sina Nordman
Jan Edelmänn
Kari Hokkanen
Leila Mäkynen
Kim Hyvärinen

Kaupungin organisaatiossa Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitos kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaan. Liikelaitosta johtaa suun terveydenhuollon johtaja, joka toimii liikelaitoksen toimitusjohtajana. Toiminta on ollut organisoituna 1.10.2017 lähtien viiteen tulossyksikköön: suun terveydenhuollon vastaanotto-palvelut (Pohjois-Vantaa, Keski-Vantaa, Länsi-Vantaa) sekä oikominen ja Vantaan suun erikoishoidon yksikkö. Tulossyksiköitä johtavat johtava ylihammaslääkäri ja ylihoitaja. Toimipisteitä on 25 sekä 2 liikkuvaa Pop-Up yksikköä.

Henkilöstö

Henkilökuntaa oli vuoden 2018 aikana yhteensä 327 henkilöä (vuonna 2017 329 henkilöä), joista määräaikaisia oli 44 (vuonna 2017 44). Henkilöstökulut olivat 16.105.451,62 euroa (vuonna 2017 15.806.093,06 euroa).

Selonteko sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä

Toiminnassa noudatetaan hyvän johtamis- ja hallintotavan periaatteita. Toimintaohjeistusta on kehitetty ohjaamaan sisäistä valvontaa tulosityksiköissä esimiestyön kautta. Säännöllisesti pidettävillä yhteisillä kokouksilla taataan yhteinen käytäntö. Suun terveydenhuollon ammattilaisten ja asiantuntijoiden sekä esimiesten järjestelmällisellä koulutuksella taataan yhteinen näkemys.

Liikelaitoksen varojen käyttöä valvoo toimitusjohtaja. Tavoitteiden toteutumisesta ja taloudesta raportoidaan suun terveydenhuollon liikelaitoksen johtokunnalle säännöllisesti pidettävien kokousten yhteydessä. Vantaan kaupungille raportointi tapahtuu kolmannes vuosittain.

Rahoitus- ja korkoriskien hallinta Vantaan kaupunkikonsernissa on keskitetty rahoituksen tulosalueelle. Vahinko- ja vastuuriskit on rajattu vakuuttamalla. Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitoksen vakuutukset on hoidettu osana kaupungin vakuutuksia. Tämä varmistaa kattavan vakuutusturvan ja ajantasaisuuden.

Suun terveydenhuollon toimintaan on kohdistunut normaaleina pidettäviä potilasvalituksia. Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitoksella ei ole tiedossa tilikaudella 2018 lakien ja säännösten sekä hyvän hallinto- ja johtamistavan vastaisia toimia, joista seuraisi merkittävä korvaus, kanne tai muu vaatimus tai oikeusseuraamus.

Tilikauden aikana ei ole todettu omaisuuden hankinnassa, luovutuksessa tai käyttöarvossa menetyksiä tai arvonalennuksia. Omaisuuden luovutuksia ei suun terveydenhuollon liikelaitoksella ole.

Hankintasopimuksissa käytetään kaupungin yleisiä sopimusehtoja. Erityissopimusten laadinnassa ja tulkinnassa käytetään mm. kaupungin sosiaali- ja terveystoimen hankintayksikön erityisasiantuntija- ja lakimiespalveluja.

Esitys tilikauden tuloksen käsittelystä

Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitoksen johtokunta esittää, että tilikauden alijäämä 234.247,19 euroa siirretään taseen oman pääoman eräksi.

1.2 Johtokunnan hyväksymän talousarvion toteutumisvertailu

Tuloslaskelma

Tuloslaskelman lyhennelmä 1 000 €	Talousarvio	Toteuma	Poikkeama
Liikevaihto	22835	23217	382
Liiketoiminnan muut tuotot	0	17	17
Materiaalit ja palvelut	-4425	-5203	-778
Henkilöstökulut	-15901	-16105	-204
Poistot ja arvonalentumiset	-87	-77	10
Liiketoiminnan muut kulut	-1855	-1873	-18
Liikelylijäämä (-alijäämä)	567	-24	-591
Muut rahoitustuotot/ - kulut	0	17	17
Kunnalle maksetut korkokulut	-159	-159	0
Korvaus peruspääomasta	-68	-68	0
Rahoitustuotot ja -kulut	-227	-210	17
Poistoeron ja vapaaehtoisten varausten muutos	0	0	0
Tilikauden ylijäämä (alijäämä)	340	-234	-574

Rahoituslaskelma

Rahoituslaskelman lyhennelmä 1 000€	Talousarvio	Toteuma	Poikkema
Toiminnan ja investointien rahavirta	327	-157	-484
Rahoituksen rahavirta	0	1398	1398
Oman pääoman muutokset	0	0	0
Muut maksuvalmiuden muutokset	0	0	0
Rahavarojen muutos	327	1241	914

Investoinnit

Investointien lyhennelmä 1 000€	Talousarvio	Toteuma	Poikkema
Irtain omaisuus	100	0	-100

1.3 Tilinpäätöslaskelmat ja tunnusluvut

Vantaan Suun terveydenhuollon liikelaitoksen tuloslaskelma	1.1. - 31.12.2018	1.1. - 31.12.2017	1.1. - 31.12.2016
Liikevaihto	23 217 138,53	23 039 592,14	22 577 926,48
Liiketoiminnan muut tuotot	16 935,28	248 794,17	895 279,01
Materiaalit ja palvelut			
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	- 1 499 809,04	- 2 038 720,09	- 1 236 439,00
Palveluiden ostot	- 3 703 180,29	- 3 564 569,86	- 3 986 033,43
	- 5 202 989,33	- 5 603 289,95	- 5 222 472,43
Henkilöstökulut			
Palkat ja palkkiot	- 12 903 806,34	- 12 522 035,01	- 12 207 923,38
Henkilösivukulut			
Eläkekulut	- 2 739 302,64	- 2 721 014,86	- 2 741 906,39
Muut henkilösivukulut	- 462 342,64	- 563 043,19	- 685 013,30
	- 16 105 451,62	- 15 806 093,06	- 15 634 843,07
Poistot ja arvonalentumiset			
Suunnitelman mukaiset poistot	- 76 980,52	- 88 129,76	- 70 549,55
Liiketoiminnan muut kulut	- 1 873 186,76	- 1 528 439,70	- 1 534 779,00
Liikelylijäämä (-alijäämä)	- 24 534,42	262 433,84	1 010 561,44
Rahoitustuotot aj -kulut			
Korkotuotot	18 430,96	18 339,01	14 052,14
Kunnalle maksetut korkokulut	- 159 158,04	- 159 158,04	- 159 158,00
Korvaus peruspääomasta	- 68 210,04	- 68 210,04	- 68 210,00
Muut rahoituskulut	- 775,65	- 530,55	- 499,95
	- 209 712,77	- 209 559,62	- 213 815,81
Tilikauden ylijäämä (alijäämä) ennen varauksia	- 234 247,19	52 874,22	796 745,63
Varausten lisäys (-) tai vähennys (+)	0,00	125 000,00	- 125 000,00
Tilikauden ylijäämä (alijäämä)	-234 247,19	177 874,22	671 745,63
Tuloslaskelman tunnusluvut			
Sijoitetun pääoman tuotto, %	-0,2	7,2	26,8
Kunnan sijoittaman pääoman tuotto, %	-0,2	7,2	26,8
Voitto, %	-1,0	0,2	3,5

Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitoksen tase	1.1. - 31.12.2018	1.1. - 31.12.2017	1.1. - 31.12.2016
VASTAAVAA			
Pysyvät vastaavat	94 940,51	171 921,03	300 373,37
Aineelliset hyödykkeet			
Koneet ja kalusto	94 940,51	171 921,03	300 373,37
	94 940,51	171 921,03	300 373,37
Vaihtuvat vastaavat	7 448 806,24	7 413 460,14	7 254 180,19
Lyhytaikaiset saamiset			
Myyntisaamiset	1 032 034,93	982 639,66	861 721,08
Saamiset kunnalta	1 951 311,19	3 209 830,99	3 615 971,37
Muut saamiset	4 163,72	200,00	64,64
	2 987 509,84	4 192 670,65	4 477 757,09
Rahat ja pankkisaamiset	4 461 296,40	3 220 789,49	2 776 423,10
VASTAAVAA YHTEENSÄ	7 543 746,75	7 585 381,17	7 554 553,56
VASTATTAVAA			
Oma pääoma	1 373 096,23	1 607 343,42	1 429 469,20
Peruspääoma	974 435,00	974 435,00	974 435,00
Edellisten tilikausien ylijäämä (alijäämä)	632 908,42	455 034,20	- 216 711,43
Tilikauden ylijäämä (alijäämä)	- 234 247,19	177 874,22	671 745,63
Poistoero ja vapaaehtoiset varaukset	0,00	0,00	125 000,00
Vapaaehtoiset varaukset	0,00	- 125 000,00	125 000,00
Toimeksiantojen pääomat	0,00	0,00	0,00
Lahjoitusrahastojen pääomat	0,00	0,00	0,00
Vieras pääoma	6 170 650,52	5 978 037,75	6 000 084,36
Pitkäaikainen			
Lainat kunnalta	2 273 680,16	2 273 680,16	2 273 680,16
Lyhytaikainen			
Ostovelat	449 464,60	463 006,24	434 108,41
Korottomat velat kunnalta	286,00	16,00	82 511,14
Muut velat	764 726,63	650 317,57	648 539,96
Siirtovelat	2 682 493,13	2 591 017,78	2 561 244,69
	3 896 970,36	3 704 357,59	3 726 404,20
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	7 543 746,75	7 585 381,17	7 554 553,56
Taseen tunnusluvut			
Omavaraisuus, %	18,2	21,2	20,6
Suhteellinen velkaantuneisuus, %	26,6	25,7	25,6
Kertynyt ylijäämä (alijäämä), 1000 €	398,7	632,9	455,0
Lainakanta 31.12., 1000 €	2 273,7	2 273,7	2 273,7

Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitoksen rahoituslaskelma	1.1. - 31.12.2018	1.1. - 31.12.2017	1.1. - 31.12.2016
Toiminnan rahavirta			
Liikelyljäämä (-alijäämä)	- 24 534,42	262 433,84	1 010 561,44
Poistot ja arvonalentumiset	76 980,52	88 129,76	70 549,55
Rahoitustuotot ja -kulut	- 209 712,77	- 209 559,62	- 213 815,81
	- 157 266,67	141 003,98	867 295,18
Investointien rahavirta			
Investointimenot	0,00	40 322,58	- 174 374,50
Toiminnan ja investointien rahavirta	- 157 266,67	181 326,56	692 920,68
Rahoituksen rahavirta			
Muut maksuvalmiuden muutokset			
Toimeksiantojen varojen ja pääomien muutos	0,00	0,00	0,00
Saamisten muutos kunnalta	1 295 217,09	405 662,58	374 196,38
Saamisten muutos muilta	- 90 056,28	- 121 038,32	- 44 733,08
Korottomien velkojen muutos kunnalta	270,00	- 82 495,14	82 511,14
Korottomien velkojen muutos muilta	192 342,77	60 910,71	- 108 649,68
Rahoituksen rahavirta	1 397 773,58	263 039,83	303 324,76
Rahavarojen muutos	1 240 506,91	444 366,39	996 245,44
Rahavarojen muutos			
Rahavarat 31.12.	4 461 296,40	3 220 789,49	996 245,44
Rahavarat 1.1.	3 220 789,49	996 245,44	0,00
	1 240 506,91	2 224 544,05	996 245,44
Rahoituslaskelman tunnusluvut			
Toiminnan ja investointien rahavirran kertymä 5 v., €	716 981	874 248	692 921
Investointien tulorahoitus, %	-	-349,7	497,4
Lainanhoitokate	0,0	1,9	6,4
Kassan riittävyys, pv	69,6	50,9	16,0
Quick ratio	1,9	2,0	1,9
Current ratio	1,9	2,0	1,9

1.4 Suun terveydenhuollon liikelaitoksen tilinpäätöksen liitetiedot

Tilinpäätöksen laatimista koskevat liitetiedot

Arvostusperiaatteet ja -menetelmät sekä jaksotusperiaatteet sekä -menetelmät

Käyttöomaisuus on merkitty taseeseen hankintamenoa vähennettynä suunnitelman mukaisilla poistoilla. Suunnitelman mukaiset poistot on laskettu poistosuunnitelman mukaisesti. Poistosuunnitelmanmukaiset suunnitelmapoistojen laskentaperusteet on esitetty tuloslaskelman liitetiedoissa kohdassa suunnitelman mukaisten poistojen perusteet.

Pienet käyttöomaisuusinvestoinnit, joiden hankintameno on alle 10 000 euroa on kirjattu tilikauden kuluksi.

Saamiset on merkitty taseeseen nimellisarvoon tai sitä alempaan todennäköiseen arvoon.

Tuloslaskelmaa koskevat liitetiedot

Toimintatuotot

Toimintatuotot tehtäväalueittain				
€	2018	2017	2016	
Liikelaitoksen tuotot alueittain				
Korvaukset valtiolta	60 349,56	57 922,92	107 662,51	
Myyntituotot kunnilta ja kuntayhtymiltä	296 988,75	142 999,20	128 877,80	
Myyntituotot muilta	6 309 161,72	6 114 708,08	6 019 939,47	
Opetuspalvelumaksut	381,20	6 895,60	5 733,20	
Palvelusopimukseen perustuvat tuotot	16 550 257,30	16 717 066,34	16 315 713,50	
Liiketoiminnan muut tuotot	16 935,28	248 794,17	895 279,01	
Toimintatuotot yhteensä	23 234 073,81	23 288 386,31	23 473 205,49	

Taseen vastaavia koskevat liitetiedot

Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet				
	Poistomenetelmä	Poistoaika	Poistoaika	
		ennen	1.1.2013	
		1.1.2013	alkaen	
		hankitut	hankitut	
Aineelliset hyödykkeet				
Sairaala- ja terveydenhuoltolaitteet	tasapoisto	5 vuotta	5 vuotta	
Muut laitteet ja kalusteet	tasapoisto	3 vuotta	3 vuotta	
Pysyvät vastaavat				
Aineelliset hyödykkeet, koneet ja kalusto				
€	2018	2017	2016	
Poistamaton hankintameno 1.1.	171 921,03	300 373,57	196 548,42	
Lisäykset tilikauden aikana	0,00	0,00	174 374,50	
Vähennykset tilikauden aikana	0,00	-40 322,78	0,00	
Tilikauden poisto	-76 980,52	-88 129,76	-70 549,55	
Poistamaton hankintameno 31.12.	94 940,51	171 921,03	300 373,37	
Muihin saamisiin sisältyvät olennaiset erät				
€	2018	2017	2016	
Muut saamiset	0,00	0,00	0,00	
Siirtosaamiset	4 163,72	200,00	64,64	
Muut saamiset yhteensä	4 163,72	200,00	64,64	

Taseen vastattavia koskevat liitetiedot

Taseen vastattavia koskevat liitetiedot

Oman pääoman erittely				
€	2018	2017	2016	
Peruspääoma 1.1.	974 435,00	974 435,00	974 435,00	
Peruspääoma 31.12.	974 435,00	974 435,00	974 435,00	
Edellisten tilikausien yli-/alijäämä 1.1.	632 908,42	455 034,20	-216 711,43	
Edellisten tilikausien yli-/alijäämä 31.12.	632 908,42	455 034,20	-216 711,43	
Tilikauden ylijäämä/alijäämä	-234 247,19	177 874,22	671 745,63	
Oma pääoma yhteensä	1 373 096,23	1 607 343,42	1 429 469,20	

Vapaaehtoiset varaukset				
€	2018	2017	2016	
Investointivaraus	0,00	-125 000,00	125 000,00	
Vapaaehtoiset varaukset yhteensä	0,00	0,00	125 000,00	

Siirtovelkoihin sisältyvät olennaiset erät				
€	2018	2017	2016	
Lyhytaikaiset siirtovelat				
Palkkojen ja henkilökulujen jaksotukset	2 610 610,93	2 534 055,21	2 523 024,44	
Muut tilinpäätösjaksotukset	71 882,20	56 962,57	38 220,25	
Siirtovelat yhteensä	2 682 493,13	2 591 017,78	2 561 244,69	

Vakuudet ja vastuut

Vuokravastuut				
€	2018	2017	2016	
Tilikaudella maksetut	135 812,42	92 926,91	128 932,82	
Myöhemmin maksettavat	570 549,00	438 702,42	188 273,00	
Vuokravastuut yhteensä	706 361,42	531 629,33	317 205,82	

Vuokravastuut ilmoitettu ilman arvonalisäveroa

Henkilöstöä koskevat liitetiedot

Henkilöstön lukumäärä 31.12.				
	2018	2017	2016	
Virka- ja työsuhteisia	283	285	271	
Määräaikaista	44	44	48	
Yhteensä	327	329	319	

Luottamushenkilön palkkioista perityt ja tilitetyt luottamushenkilömaksut				
€	2018	2017	2016	
Kansallinen kokoomus Vantaa	720,00	810,00	720,00	
Perussuomalaiset	157,50	150,00	135,00	
Suomen Sosialidemokraattinen puolue Vantaa	364,50	1 296,00	1 444,50	
Vihreä liitto Vantaa	0,00	237,50	200,00	
Tilitetyt luottamushenkilömaksut yhteensä	1 242,00	2 493,50	2 499,50	

1.5 Tilinpäätöksen allekirjoitukset

Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitoksen tilinpäätöksen 2018 allekirjoitukset

Raija Heikkonen
johtokunnan puheenjohtaja

Jari Ahokas
johtokunnan jäsen, vara pj.

Matti Lepistö
johtokunnan jäsen

Joni Hildén
johtokunnan jäsen

Tanja Vahvelainen
johtokunnan jäsen

Leila Mäkynen
johtokunnan varajäsen

Joona Iso-Lotila
suun terveydenhuollon johtaja, tj.

Vantaalla 27.2.2019

Tilintarkastajan tilinpäätösmerkintä
Suoritetusta tilintarkastuksesta on tänään annettu kertomus.
Vantaalla ____ 2019

BDO Audiator Oy
tilintarkastusyhteisö

Ulla-Maija Tuomela
JHT, KHT

TOIMINTA- TILASTOT 2018

**Sosiaali- ja terveydenhuollon
toimiala**



**Vantaa
Vanda**

Vantaan väestö eri ikäryhmissä 31.12.

	2015	2016	2017	2018 ¹⁾
0 - 6-vuotiaat	18 719	18 792	18 586	18559
% väestöstä	8,7	8,6 %	8,3 %	8,1
7 - 15-vuotiaat	22 396	22 932	23 458	23902
% väestöstä	10,4	10,5 %	10,5 %	10,5
16 - 64-vuotiaat	141 698	144 820	147 190	150819
% väestöstä	66,0	66,0 %	66,0 %	66,1
65 - 74-vuotiaat	20 221	20 445	21 196	21542
% väestöstä	9,4	9,3 %	9,5 %	9,4
75 vuotta täyttäneet	11 576	12 391	12 747	13404
% väestöstä	5,4	5,6 %	5,7 %	5,9
Väestö yhteensä	214 610	219 380	223 177	228226

¹⁾ Facta Kuntarekisteri, Vantaan väestötieto-osa. Ajankohta 18.3.2019

Terveyspalvelut
Erikoissairaanhoito

	2015	2016	2017	2018
Kokonaisjonottajamäärät (poikkileikkaustieto joulukuun lopussa)				
Vuodeosastolle jonottaneiden määrä	2 303	2 409	2 113	2289
toteutuneet ensikäynnit	25 288	25 255	26 247	23 830
Hoitojonoerittely:				
HUS:n vuodeosastoille jonottaneiden vantaalaisten määrä vuoden lopussa				
(joulukuun lopun poikkileikkaustieto)				
silmäsairaudet	553	653	515	557
kirurgia	1 198	1 163	1 042	1126
lastenpsykiatria	5	3	1	1
Hoitojaksot (NordDRG-tuotteet)				
HYKS-sairaanhoitoalue	84 961	83 610	89 466	92 972
josta medisiininen erikoisala	39 652	40 007	43 143	45 897
- neurologian klinikka	3 120	3 159	3 565	3308
- syöpäsairaudet	13 610	12 505	13 881	15 816
josta operatiivinen erikoisala	29 493	27 785	30 120	30 533
josta naisten- ja lastentautien erikoisala	15 111	15 048	15 319	15 395
josta psykiatrian erikoisala	697	768	882	736
Hyvinkään sairaanhoitoalue	295	189	212	221
Lohjan sairaanhoitoalue	253	272	363	384
Porvoon sairaanhoitoalue	126	151	120	379
Yhteensä	85 740	84 272	90 224	93 956
Hoitopäivät (jotka eivät sisälly hoitojaksoihin)				
HYKS-sairaanhoitoalue	30 551	34 334	31 103	32 585
josta medisiininen erikoisala	808	1 652	1 836	3 215
josta operatiivinen erikoisala	39	35	59	259
josta naisten- ja lastentautien erikoisala	560	1 039	968	256
josta psykiatrian erikoisala	29 144	31 608	28 240	28 855
Hyvinkään sairaanhoitoalue	2	17	65	0
ostopalvelut	844	1 001	2 517	3 010
Yhteensä	31 428	34 351	31 168	32 585
Käynnit				
HYKS-sairaanhoitoalue	250 321	255 052	268 023	272 230
josta medisiininen erikoisala	73 937	75 408	75 483	77 632
- neurologian klinikka	9 032	9 286	9 545	9 424
- syöpäsairaudet	7 074	7 454	7 861	8 226
josta operatiivinen erikoisala	59 327	58 760	61 214	61 254
josta naisten- ja lastentautien erikoisala	45 672	47 663	51 424	53 293
josta psykiatrian erikoisala	70 834	72 672	79 277	77 936
Hyvinkään sairaanhoitoalue	693	645	815	468
Lohjan sairaanhoitoalue	396	360	315	235
Porvoon sairaanhoitoalue	411	429	485	712
ostopalvelut	6 521	0	9 419	9 806
Yhteensä	258 578	256 636	269 911	273 645
Kustannukset 1000 € ¹⁾	231 282	218 615	225 384	234 977
€/asukas	1 078	997	1 010	1030

1) Sisältävät kaikki Vantaan tilinpäätökseen perustuvat erikoissairaanhoidon kustannukset vuosina 2013 - 2018. Vuodelle 2016 kohdistuivat vuosien 2015 ja 2016 jäsenkuntapalautukset HUS:sta.

Terveyspalvelut
Terveysasemapalvelut

	2015	2016	2017	2018
Avoterveydenhuollon lääkärillä käyneitä potilaita ¹⁾	97 823	94 954	95 690	93 927
Terveysasematoiminnan palveluita käyttäneitä potilaita	101 908	92 254	98 829	103 431
Perumattomia vastaanottokäyntejä terveysasemilla	5 305	5 523	5 854	6 391
Lääkärissäkäynnit				
terveysasematoiminta	181 791	185 231	182 986	190 077
ennaltaehkäisevä terveydenhuolto ²⁾	30 548	29 548	29 694	30 687
lääkäreiden hoitopuhelut	53 902	51 086	51 376	50 103
lääkäriytyöpanos	93	92	94	94
Hoitohenkilökunnan käynnit				
sairaanhoitajien/ terveydenhoitajien käynnit ³⁾	141 724	127 087	143 526	145 743
lähihoitajien käynnit ³⁾	29 139	17 144	22 715	21 940
tiimityömallin ei-itsenäiset hoitotyön kontaktit ⁴⁾	94 587	110 733	133 551	132 186
hoitohenkilöstön hoitopuhelut	172 023	154 267	199 784	198 396
sairaanhoitajien, terveydenhoitajien työpanos	95	104	115	111
lääkärissäkäynti/ asukas	0,85	0,84	0,82	0,83
lääkärissäkäynti/ potilas (toistuvuus)	1,86	1,95	1,91	2,0
lääkärissäkävijöiden osuus väestöstä (peittävyys)	46	43	43	42
vastaanottotoiminnan palveluita käyttäneiden osuus väestöstä (kokonaispeittävyys)	47	42	44	46
sairaan- tai terveydenhoitajalla käynti/ asukas	0,66	0,58	0,64	0,64
lähihoitajalla käynti/ asukas	0,14	0,08	0,10	0,10
Terveysasematoiminnan kustannukset ⁵⁾				
kokonaiskustannukset (1000 €)	36 606	36 435	37 006	38 697
euroa/ asukas	170,57	166,08	165,81	169,56
euroa/ lääkäriissäkäynti (suorite)	201,36	196,70	120,29	111
Vantaan tartuntatauti- ja hygieniayksikkö (vuodesta 2007)				
rokotukset (lkm/ koko Vantaa)	86 095	93 348	95 243	104 209
Laboratoriopalvelut				
kokonaiskustannukset (1000 €)	4 191	5 041	3 989	4 515
euroa/ asukas	19,88	22,98	17,87	19,79
euroa/ terveysasematoiminnan lääkäriissäkäynti	23,05	27,21	21,80	23,76
Kuvantaminen				
kokonaiskustannukset (1000 €)	2 243	2 090	2 254	2 283
euroa/asukas	10,64	9,53	10,10	10,00
euroa/ terveysasematoiminnan lääkäriissäkäynti	12,34	11,28	12,32	12,01

¹⁾ Vuoden 2015 loppuun luku on sisältänyt myös terveyskeskuspäivystyksen potilaat. Vuoden 2016 alusta yhteispäivystyksen on hoitanut HUS. Perustason päivystystä käyttäneiden potilaiden lukumäärä on tilastoitunut erikoissairaanhoidon potilastietojärjestelmiin.

²⁾ Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto sisältää tässä äitiys- ja lastenneuvoloiden sekä koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon lääkärikäynnit.

³⁾ Sisältää hoitotyön itsenäiset vastaanotot.

⁴⁾ Sisältää hoitotyön valmistelun ja seurannan.

⁵⁾ Vuoden 2013 alusta alkaen tartuntatauti- ja hygieniakustannukset ovat sisältyneet terveysasematoiminnan kustannuksiin. Terveysasematoiminnan kustannukset eivät tässä sisällä laboratorio- ja kuvantamiskustannuksia, jotka on ilmoitettu erikseen.

Terveyspalvelut**Päivystystoiminta ^{1) 2)}**

	2015	2016	2017	2018
Perustason päivystyksessä käyneitä potilaita				
Yleislääketieteen potilaat	-	40 312	39 355	-
joista vuodepaikkaa ei tarvinnut	-	26 781	27 916	-
joista hoitotyön vastaanotolla	-	7 246	4 438	-
Yleislääketieteen käynnit	-	39 307	38 812	36 215
Päivstyskäynnit	-	18 850	20 933	21 758
Lääkärissäkäynnit	33 705	-	30912	31642
Päivystystoiminnan kustannukset				
kokonaiskustannukset (1000 €)	5 277	3 804	4 341	4 598
euroa/asukas	24,59	17,34	19,45	20,15

¹⁾ Peijaksen sairaalan terveyskeskuspäivystys toimi ulkoistettuna toimintana vuosina 2008 - 2015 ja siirtyi HUS:n tuottaman yhteispäivystyksen malliin 1.1.2016.

²⁾ Apotin käyttöönotto marraskuussa 2018 vaikuttanut raportointiin

Terveyspalvelut
Kuntoutustoiminta

	2015	2016	2017	2018
Fysioterapia				
fysioterapeuteilla käyneitä asiakkaita	11 922	10 316	10 464	11 504
fysioterapiakäynnit	35 611	33 175	30 055	31 127
yksilökäynnit	22 101	19 263	19 762	19 735
ryhmäkäynnit	13 510	13 912	10 293	11 392
ryhmäneuvontatilaisuudet	58	49	38	28
joissa osallistujia	546	309	385	293
puhelut	3 137	2 999	3 111	3 350
peruuttamattomat poisjäännit	1 805	1 721	1 602	1 543
fysioterapiakäynnit/ asukas	0,17	0,15	0,13	0,14
kustannukset (1000 €)	2 315	2 302	2 401	2 678
euroa/asukas	10,79	10,49	10,76	11,73
euroa/fysioterapiakäynti (suorite)	65,02	69,39	79,89	92
Kuulontutkimus				
kuulontutkijalla käyneitä asiakkaita	1 034	752	812	1 110
kuulontutkimuskäynnit/ lkm	1 034	854	1017	1 256
peruuttamattomat poisjäännit	-	27	48	5
Puheterapia				
puheterapeuteilla käyneitä asiakkaita	3 924	2 992	3 012	3 202
puheterapiakäynnit	16 068	14 669	14 518	13 824
yksilökäynnit	14 615	13 651	13 371	12 920
ryhmäkäynnit	1 453	1 018	1 147	904
ryhmäneuvontatilaisuudet	19	39	20	19
joissa osallistujia	465	391	445	459
puhelut	6 806	5 487	5 313	5 927
peruuttamattomat poisjäännit	791	815	840	966
puheterapiakäynnit/ asukas	0,07	0,07	0,07	0,06
kustannukset (1000 €)	1 746	1 741	1 773	1 761
euroa/asukas	8,13	7,94	7,94	7,72
euroa/puheterapiakäynti (suorite)	108,63	118,70	122,12	138,25
Ravitsemusterapia				
ravitsemusterapeuteilla käyneitä asiakkaita	651	591	835	898
ravitsemusterapiakäynnit	633	628	847	1 032
puhelut	43	58	139	161
peruuttamattomat poisjäännit	44	74	94	99
ravitsemusterapiakäynnit/ asukas	0,003	0,003	0,004	0,005
kustannukset (1000 €)	117	104	116	153
euroa/asukas	0,54	0,47	0,52	0,67
Toimintaterapia				
toimintaterapeuteilla käyneitä asiakkaita	2 534	1 591	1 625	2 104
toimintaterapiakäynnit	3 895	4 134	4 061	4 318
yksilökäynnit	3 497	3 611	3 623	3 855
ryhmäkäynnit	398	523	438	463
ryhmäneuvontatilaisuudet	8	11	-	5
joissa osallistujia	193	261	-	50
puhelut	2 967	2 958	2 743	3 001
peruuttamattomat poisjäännit	113	87	96	103
toimintaterapiakäynnit/ asukas	0,02	0,02	0,02	0,02
kustannukset (1000 €)	598	614	691	717
euroa/asukas	2,79	2,80	3,10	3,14
euroa/toimintaterapiakäynti (suorite)	153,61	148,48	170,16	178,54
Lääkinnällinen kuntoutus				
terapiaostot yhteensä (1000 €)	543	551	581	686
apuvälinekustannukset (1000 €)	1 596	1 465	2 154	2 454
Veteraanikuntoutus				
Asiakkaat	-	-	249	188
Käynnit	-	-	518	435

Terveydenhuollon palvelut
Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto ¹⁾

	2015	2016	2017	2018
Syntyneiden lasten määrä	2 585	2 588	2 556	2 556
Ennaltaehkäisevän terveydenhuollon palveluita käyttäneitä asiakkaita				
sosiaaliturvatunnus kerran vuodessa	62 502	58 560	59 610	58 731
joista neuvoloissa	30 367	28 824	29 097	28 372
joista kouluissa	25 152	24 113	24 262	24 231
joista opiskeluterveydenhuollossa	6 983	5 623	6 251	8 363
Lääkäriissäkäynnit (suorat kontaktit)	30 548	29 548	29 694	30 687
joista neuvoloissa	20 957	20 885	20 625	20 839
joista kouluissa	8 066	7 094	7 601	8 283
joista opiskeluterveydenhuollossa	1 525	1 569	1 468	1 565
- lääkärityöpanos	11	9	9	10
Terveydenhoitajakäynnit (suorat kontaktit)	151 570	143 406	141 097	143 390
joista neuvoloissa	88 639	83 272	82 331	81 309
joista kouluissa	51 999	49 092	47 910	47 337
joista opiskeluterveydenhuollossa	10 932	11 042	10 856	14 744
- terveydenhoitajien työpanos	117	114	117	113
Perumattomia vastaanottokäyntejä ennaltaehkäisevässä terveydenhuollossa	5 776	6 005	5 942	6 698
joista neuvoloissa	4 215	4 339	4 263	4 447
joista kouluissa	875	918	924	1 132
joista opiskeluterveydenhuollossa	686	748	755	1 119
lääkäriissäkäynti/asukas	0,14	0,13	0,13	0,13
terveydenhoitajakäynti/ asukas	0,71	0,65	0,63	0,63
kustannukset (1000 €) ¹⁾	10 769	10 649	10 550	11 529
joista äitiys- ja lastenneuvolat (1000 €)	6 651	6 085	6 314	6 904
joista koulu- ja opiskeluterveydenhuolto (1000 €)	3 554	3 392	3 360	3 692
euroa / asukas	50,18	48,54	47,27	50,52

¹⁾ Sisältää lääkärityön kustannukset vuodesta 2014 alkaen.

Terveyspalvelut
Päihdehuolto

	2015	2016	2017	2018
Päihdehuollon menot 1000 € ¹⁾	11 185	11 567	11 070	7 871
Päihdepalvelujen eri asiakkaat ¹⁾	1 988	2 169	2302	2246
A-klinikat				
Asiakkaat	1 275	1 362	1 514	1 602
Asiakaskäynnit	13 621	12 521	14 056	14 912
Henkilötyövuodet	17,6	17,3	19,3	20,1
Peliklinikan asiakaskäynnit ²⁾	1 349	1 483	419	295
Menot 1 000 €	1 285	1 257	1 341	1 474
€/asiakaskäynti	86	90	93	97
H-klinikka				
Asiakkaat	530	517	552	588
Hoitokäynnit H-klinikalla	22 533	20 575	18 496	19 012
Opioidikorvaushoidon tarpeen arviointikäynnit	332	379	359	309
Lääkkeenottokäynnit päihdevieroitusasemalla	4 155	3 426	3 335	2 902
Terveysneuvonta				
asiakkaat	1 090	1 175	1 210	1 232
asiakaskäynnit	6 387	6 509	6 976	7 065
joista Tikkurila	3 118	3 177	3 807	3 939
Myyrmäki	3 269	3 332	3 169	3 126
Henkilötyövuodet	16,8	16,8	16,5	17
Menot 1 000 €	1 347	1 303	1 271	1 366
€/asiakaskontakti (ei lääkkeenottokäynnit päihdevieroitus)	46	47	49	52
Lääkkeellinen huumehoito/avo-ostopalvelut				
Asiakkaat	75	88	103	109
Käynnit	13 133	18 257	20 618	20 797
Menot 1 000 €	308	433	442	482
€/käynti	23	24	21	23

Terveyspalvelut
Päihdehuolto

	2015	2016	2017	2018
Asumis- ja laitospalvelut				
Päihdevieroitus				
Asiakkaat, oma toiminta	461	472	481	509
Hoitovuorokaudet, oma toiminta	5 192	5 232	5 180	5 254
Avohoidon asiakkaiden viikonlopun lääkkeenotto ja lääkärikäynnit	4 895	4 137	4 078	3 730
Menot 1 000 € ⁽³⁾	1 347	1 442	1 389	1 415
€/hoitovuorokausi (ei sisällä käyntejä)	259	276	268	269
Päihdevieroitus, ostopalvelun asiakkaat	118	105	89	88
Päihdevieroitus, ostopalvelun hoitovuorokaudet	1 152	1 104	835	805

¹⁾ Vuoteen 2017 asti mukana myös asumispalvelut

²⁾ Vuoteen 2016 asti mukana kaikkien kuntien käynnit, vuodesta 2017 vain Vantaan

³⁾ Päihdevierotusyksikön menot sisältävät myös korvaushoidon ilta- ja viikonlopun lääkkeenjaon toiminnan, joka vääristää hoitopäivän kustannuslaskentaa.

Perhepalvelut
Psykososiaaliset palvelut

	2015	2016	2017	2018
Psykologipalvelut				
Asiakkaat	1463	1527	1535	1531
Lapset	974	1011	1045	1087
Aikuiset	489	516	490	444
Käynnit	11 414	12292	14254	17182
Varhainen vuorovaikutus	1 056	1481	1784	1458
Lasten kehityksen ja oppimisen edistäminen	3 522	3729	4448	5407
Vanhemmuuden tukeminen	1 279	764	764	971
Muu asiakas-, ryhmä- ja verkostotyö	5 557	6318	7258	9346
Asiakkaita / suorittaja	127	129	127	122
Käynnit / psykologi / työpäivä	4,0	4,0	4,7	5,3
Käynnit / asiakas	4,0	3,9	4,6	5,1
Psykologien henkilötyövuodet ¹	11,5	11,8	12,1	12,5
Kustannukset 1 000 €	1 009	1 082	1 073	1 172
€/asukas	4,8	4,9	4,8	5,1
€/käynti ²	88	88	75	68
Koulun sosiaalityö				
Asiakkaat				
Oppilasasiakkaat	2915	3 138	3 206	3001
Asiakasryhmät	121	152	186	158
Asiakaskontaktit ³	11 655	12 408	12 726	10897
Henkilötyövuodet	32,1	35,5	34,5	31,1
Kuraattoritoiminnan menot 1000 €	2 330	2 540	2 579	2 154
Asiakkaat ja ryhmät / kuraattori	95	93	98	102
€ / käynti ³⁾	200	205	203	198
€ / asiakas, kun ryhmäasiakkuus painotettu 5:llä	662	652	624	568
Perheneuvola, nuorisoneuvola vähennetty 2014 -				
Asiakasperheet ⁴⁾	908	1 167	1256	1250
Asiakashenkilöt ⁴⁾	2 143	2 685	2831	2842
Asiakaskäynnit	6 678	8 373	9329	7381
Asiakaskäynnit 45 min käyntisuoritteina	9 461	10 658	11128	9244
Perheasiain sovittelu				
Asiakasperheet	79	104	134	..
Asiakaskäynnit ⁵	474	194	238	..
Käräjäoikeuden Follo-prosessin kerrat	22	51	31	82
Henkilötyövuodet	22,4	28,1	28,6	26,2
- joista asiakastyöntekijöiden	20,9	23	23,7	20,2

Perhepalvelut
Psykososiaaliset palvelut

	2015	2016	2017	2018
Menot 1 000 € 9)	2 640	3 580	3 725	2 890
€ /asiakasperhe	2 908	3 068	2 966	2 312
Asiakasperheitä / asiakastyöntekijä	43	51	53	62
Nuppi				
Asiakkaat	839	786	912	906
Asiakaskontakti	4 213	6048	7514	8128
Henkilötyövuodet	10,1	11	12,1	10,8
Menot 1 000 €	808	803	952	913
€/asiakaskontakti	192	133	127	112

Perhepalvelut
Psykososiaaliset palvelut

	2015	2016	2017	2018
Sosiaali- ja kriisipäivystys 6)				
Yhteydenotot, joista	..	..	..	6990
Sosiaalipäivystystys	..	..	..	25 %
Lastensuojelu	..	..	..	41 %
Kriisityö	..	..	..	29 %
Poliisin sosiaalityö	..	..	..	4 %
Yhteydenottajat	..	..	..	
Asiakas	..	..	..	38 %
Poliisi	..	..	..	15 %
Hälytyskeskus	..	..	..	9 %
Lähiomainen	..	..	..	8 %
Muu kaupungin toimija	..	..	..	7 %
Ensihoito	..	..	..	6 %
Valtakunnallisen valmiuden tehtävät	1	6	9	..
Henkilötyövuodet	17,3	17,2	18,5	20,0
Menot 1000 €	1 477	1 554	1 635	1 741
Lapsiperheiden kotipalvelu				
Asiakkaat	419	467	439	..
Toteutuneet käynnit ⁷⁾	4 557	4420	3835	..
Työtunnit asiakkaiden luona	13 402	16972	13429	15358
Tilaukset	5 767	5822	5277	..
Käynnit asiakasta kohden	10,9	9,5	8,7	..
Henkilötyövuosia	9,0	11,7	11,1	10,7
Menot 1 000 €	788	730	744	687
Perheoikeudellisten asioiden yksikkö ⁸⁾				
Lastenvalvojien asiakasperheet	2 963	3 278	3177	3030
% Vantaan lapsiperheistä	11,6 %	12,7 %	12,1 %	11,5 %
perheet lastenvalvojien htv kohden	520	585	548	522
Isyys selvitykset	1 107	1114	1052	1099
Vahvistetut elatussopimukset	2 096	2217	1979	2346
Vahvistetut huolto- tapaamisopimukset	2 108	2240	2092	2134
Huolto- ja tapaamisoikeusselvitykset tuomioistuimelle	58	49	53	46
Menot 1000 €	744	768	785	903
Henkilötyövuodet	10,0	9,5	10,6	12,5
€ /asiakasperhe	251	234	247	298
€ / sopimus	140	138	153	162

¹ Psykologitoiminnan esimies vähennetty

²⁾ Verkostolle tehty työ mukana

³⁾ Ei sisällä ryhmäkäyntejä, koska niistä ei ole tilastoa

Perhepalvelut
Psykososiaaliset palvelut

2015 2016 2017 2018

⁴⁾ Nuorisoneuvonta poistui 2014. Palveluneuvonnan asiakkaat tallennetaan järjestelmään "anonyymeinä" eivät näy asiakasmäärässä

⁵ Vuoden 2015 käynnit 45 min suoritteita

6) Sosiaali- ja kriisipäivistyksen tilastointi muuttui helmikuussa 2018 eikä seurantatietoja ole sen vuoksi saatavilla

⁷⁾ Vuonna 2012 lisäresursseja hankkeena. Vuonna 2015 1,6 Seuresta tämän lisäksi.

⁸⁾ Perheoikeudellisten asioiden yksikkö siirtynyt lastensuojelusta psykososiaalisiin palveluihin vuonna 2016 ja vanha nimi perheasiainyksikkö muutettu.

⁹⁾ Perheneuvolan menot kasvaneet perheoikeudellisten asioiden yksikön siirron myötä.

Perhepalvelut
Lastensuojelun avohuolto

	2015	2016	2017	2018
Väestön 0 - 17 vuotiaat	45 783	46540	46855	45934
Väestön lapsiperheet ¹⁾	25 506	25836	26186	26357
Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö				
Lapset, joista tullut lastensuojeluilmoitus	4 394	4392	4724	4750
- joista käsitelty 7 arkipäivän kuluessa	98 %	98 %	97 %	99 %
Suunnitelmallisen sosiaalityön asiakkaat	4 146	3345	3534	3825
% Vantaan 0-17 vuotiaista	9,1 %	7,2 %	7,5 %	8,3 %
Valmistuneet lastensuojelutarpeen selvitykset	1 698	1595	1490	1505
- joista valmistunut 3 kk:n määräajassa	99 %	96 %	95 %	92 %
Nuorten intensiiviyön asiakkaat	76	69	66	70
Vuoden aikana sijoitetut lapset yhteensä	306	337	377	377
Uudet sijoitetut lapset % 0 - 17-vuotiaista	0,7	0,7	0,8	0,8
Uudet sijoitukset vuoden aikana				
Avohuollon tukitoimisijoituspäätös	149	231	191	213
Kiireellinen sijoituspäätös, lapsia	187	155	234	202
Huostaanottopäätös, lapsia	84	86	108	94
Henkilötyövuodet avohuollossa ²⁾				
Sosiaalityöntekijöiden henkilötyövuodet	47,0	43,5	29,1	31,0
perhetyöntekijöiden henkilötyövuodet	21,6	21,5	22,4	23,3
avohuollon sosiaaliohjaajien henkilötyövuodet	14,4	16,2	8,1	9,7
Menot avohuolto ja tukiyksikkö 1000€	9 659	9 831	9 413	9 365
€ / asiakas	2 330	2 939	2 663	2 448
Lastensuojelun tukiyksikkö ³⁾				
- omat palvelut, lapset asiakkaina	..	640	700	561
- ostetut tukipalvelut, lapset asiakkaina	50	12	10	2
- omat palvelut asiakasperheet	282	380	341	342
- ostetut tukipalvelut asiakasperheet	267	100	78	60
Kuuselan perhekuntoutus				
Ympäri vuorokautinen perhekuntoutus ⁴⁾				
Lapset	58	65	58	48
Lasten hoitovuorokaudet	4 417	5105	3093	3012
vuorokaudet lasta kohden	76	79	53	63
Päiväkuntoutus ⁵⁾				
Lapsia vuoden aikana	65	50	..	..
Perheiden käyttöpäivät	5 102	4021	..	..

Perhepalvelut
Lastensuojelun avohuolto

	2015	2016	2017	2018
Kiireellinen perhetilanteen selvitys				
Perheitä yhteensä	..	26	132	210
Lapsia yhteensä	..	46	248	324
Lasten ja vanhempien vuorokaudet yhteensä	..	2707	10530	..
Menot 1000 €	2 084	2 127	2 061	2 130
Henkilötyövuodet	20,6	24	25,3	19,2
€ / asiakas	16 941	15 087	10 849	8 256
Jälkihuoltokeskus				
Nuoret asiakkaina	222	235	221	164
Nuoret perheet asiakkaina	91	89	83	77

¹⁾ Väestötilaston taulu 3.4 Lapsiperheet, joissa 0-17 -vuotiaita lapsia

²⁾ Vuonna 2017 lastensuojelun avohuollossa toteutettiin organisaatiomuutos ja palvelutarpeen arviointityö eriytettiin aikuissosiaalityön yksikköön. 2017 vuonna perhetyöntekijöiden henkilötyövuosissa myös lastensuojelun perhetyön sairaanhoitajat ja sosiaaliohjaajat. Avohuollon sosiaaliohjaajien henkilötyövuosissa myös erityissosiaaliohjaajien toteutuneet työvuodet.

³⁾ Ostopalvelut VATJ:n tilasto, omat palvelut tukiyksikön oma tilasto

⁴⁾ Vatjn tilasto. Osastot Perhepaikka ja Kuusenkäpy yhteensä

⁵⁾ Kuuselan päivä kuntoutuksen osastot Kuperkeikka, Kärrynpyörä ja Pihjala).
 Toiminta lakannut 2016. Lähde: käsitilastointi.

Perhepalvelut
Lasten sijaishuolto

	2015	2016	2017	2018
Sijoitettuna olleet lapset	757	755	815	852
Sijoitettuna olleiden osuus 0 - 17-v. väestöstä	1,7	1,6	1,7	1,9
Sijoitettuna 31.12	479	503	488	527
Sijoitettuna 31.12. olleiden osuus 0-17 v. väestöstä	1,0	1,1	1,0	1,1
Perhehoito				
Sijaisperheet 31.12.	177	152	111	109
Hoitovuorokausista perhehoidossa	51,7 %	52 %	55,5 %	50,2%
Pitempiaikainen sijaisperhehoito ⁽¹⁾				
Lapset vuoden aikana	252	256	273	258
Hoitovuorokaudet	76 709	79 489	81 941	84 711
Hoitovuorokaudet kokovuosisipaikoiksi muunnettuna	210	218	224	232
Hoitovuorokaudet lasta kohden	304	311	300	328
Vastaanottoperheet				
Lapset vuoden aikana	158	171	192	173
Hoitovuorokaudet	10 721	11702	15 224	11 374
Hoitovuorokaudet lasta kohden	68	68	79	66
Menot perhehoito 1000 €	7 261	8 012	8 393	8 327
mistä nuorten jälkihuoltokeskus				
Nuoret vuoden aikana	222	235	221	164
Nuoret perheet vuoden aikana	80	89	83	77
Nuorten tukipäivät vuoden aikana	45 371	49 823	49001	35766
Menot 1 000 €	528	470	388	396
Menot / asiakas	1 748	1 449	1 278	1 643
Omat laitokset (Tammirinne, Viertola)				
Lapset vuoden aikana ⁽²⁾	213	189	247	261
Hoitovuorokaudet ⁽³⁾	17 404	19302	20533	23493
Hoitovuorokaudet lasta kohden	82	102	83	90
Tammirinteen perhetuki kotiin	6	11	0	0
Viertolan tehostettu perhetuki, perheitä	47	46	34	7
Omien laitosten toiminnan menot 1 000 € ⁽²⁾	7 068	7 307	7 575	7 657
€ / lapsi ⁽⁴⁾	26 571	29 705	26 959	28 572
€ / hoitovuorokausi	406	379	369	326
Ostopalvelu/laitokset ⁽⁵⁾				
Lapset vuoden aikana	283	273	282	302
Hoitovuorokaudet	71 343	69 897	62 007	79 822
joista erityisyksiköissä / päihdehuollossa	23 %	23 %	27 %	35 %
Hoitovuorokaudet lasta kohden	252	256	220	264
Laitosostopalvelumenot 1 000 €	20 046	19 440	20 144	23 038
€/hoidettu lapsi	70 834	71 208	71 434	76 285
€/hoitovuorokausi	281	278	325	289
Ostopalvelu/perhekodit ⁽⁶⁾				
Lapset vuoden aikana	75	62	65	68
Hoitovuorokaudet	20 311	18219	16518	19384
Hoitovuorokaudet lasta kohden	271	294	254	285

Perhepalvelut
Lasten sijaishuolto

	2015	2016	2017	2018
Perhekotien menot 1 000 €	3 484	3 315	3 418	3 451
€/hoidettu lapsi	46 449	53 467	52 589	50 753
€/hoitovuorokausi	172	182	207	178

¹⁾ Vuodesta 2013 mukana myös ostopalvelu perhehoito ja koko perheen hoito

²⁾ vuodesta 2011 Tammenterho mukana ympärivuorokautisissa.

³⁾ paikkalulua on jouduttu pienentämään. Menoissa muukin toiminta kuin sijoitettujen kustannukset.

⁴⁾ sisältää myös tuetut lapset.

⁵⁾ Laitosostopalvelumenoissa laitosostot, avohuollon sijoitukset ja kiireelliset sijoitukset ostopalvelulaitoksiin.

⁶⁾ vuodesta 2014 perhekodit ja SOS-lapsikylä.

Perhepalvelut
Aikuissosiaalityö

	2015	2016	2017	2018
Vantaan väestö 31.12	214 610	219 380	223178	227592
Työttömyysaste, joulukuu	11,9 %	12,2 %	10,0 %	8,7%
Asunnottomat, perhepalvelujen asiakkaat vuoden aikana ¹⁾	447	530	415	344
Asunnottomat vantaalaiset marraskuussa ARA ¹⁾	471	284	222	244
Aikuissosiaalityön menot yhteensä 1000 € ²⁾	22 009	22 819	20 768	27 119
Asiakashenkilöt	34 299	32 981	22829	20529
% asukkaista	16,0 %	15,0 %	10,2 %	9,0 %
- joista asumisohjaajien	335	283	263	200
Asiakasperheet ³⁾	19 340	19 115	12779	11282
aikuisten sosiaalityö	8 447	6 164	4358	4562
nuorten sosiaalityö	3 824	3 206	3165	2982
Uusien asiakkaiden palvelut, aikuiset	..	3 905	3248	4488
Uusien asiakkaiden palvelut, lapset			1346	2937
Täydentävän toimeentulotuen yksikkö (ent.norm) ⁴⁾	17 239	18 553	10692	8390
asumispalvelut	479	492	491	1161
maahanmuuttajat ⁵⁾	541	..	..	
Asumispalveluvuorokaudet	105 249	107 562	106 354	105501
Aikuissosiaalityön asumispalvelut	60 122	57 727	53891	50616
Aikuissosiaalityön tuettu asuminen (oma, osto)	45 127	49 835	52463	54885
Asumispalvelujen menot 1000 €	9 793	11 369	11 362	16 226
Mistä aikuissosiaalityön hallitsemien välivuokraus- ja kriisiasuntojen menot 1 000 €	750	810	131	65
Kuntouttava palveluasuminen				
Koisorannan palvelukeskus				
Asiakkaat	210	219	233	225
Asumisvuorokaudet	12 661	13 336	14209	15019
Menot 1000 €	1 621	1 646	1 513	1 553
€/asumisvuorokaudet	128	123	106	103
Tuettu asuminen, sis. Pähkinärinteen				
Asiakkaat	140	140	158	147
Asumisvuorokaudet	28 642	27 085	29614	22830
Menot 1 000 €	1 186	1 122	1 070	1 109
€/asumisvuorokaudet	41	41	36	49
Päihdehuollon asumispalvelujen ostot				
Asiakkaat	74	104	103	65
Hoitovuorokaudet	15 302	16 192	15873	13716

vuorokaudet / asiakas	207	156	154	211
€/asumisvuorokausi	51	63	62	63

Kotiin annettava asumisen tuki, ostopalvelu 6)

Asiakkaat	35	48	34	12
Tukikäynnit	2 303	1 548	597	164

Menot asumispalvelujen ostot 1 000 €	904	1 027	978	866
---	------------	--------------	------------	------------

Sovittelutoiminta

Sovittelijat	129	123	123	132
Aloitteista puretut rikos- ja riita-asiat	1 236	1 992	2184	2212
joista pahoinpitelyjä	30 %	26 %	18 %	27 %
joista lähisuhdeväkivaltaa		19 %	16 %	17 %

Aloitteet	683	1141	1212	1391
-----------	-----	------	------	------

Menot 1 000 €	429	444	437	505
€ / aloite	628	389	360	363

Sosiaalinen luototus

Yhteydenotot	590	596	621	620
Jätetyt uudet luottihakemukset	108	109	98	85
Myönteiset luottopäätökset	48	45	51	31
Kielteiset luottopäätökset	91	106	83	73
Maksuohjelman muutokset	107	85	63	52
Myönnetty lyhennysvapaat kuukaudet	88	129	126	90
Hoidettuja asiakaspuheluja tai kirjallisia yhteydenottoja	3 240	3049	3181	2851
Kirjallisia yhteydenottoja asiakasasioissa	887	807	1163	1257

¹⁾ ARA:n tieto sisältää perhepalvelujen ja VAV:n asunnottomat asiakkaat marraskuun poikkileikkaustietona. Sosiaalihuollon asunnottomien asiakkaiden alla on koko vuoden asiakastieto. VATJ:n tilasto 18P`

²⁾ Ei sisällä maksettua toimeentulotukea

³⁾ Nuorten asiakastiedoissa mukana asumisen ohjaajat sekä vankisosaalityö. Uusien asiakkaiden palvelut- yksikkö perustettu ja tilastointi alkanut aikuisten osalta 10/2016 ja lasten osalta 8/2017.

⁴⁾ Normitetun toimeentulotuen yksikön toiminta päättynyt 31.12.2016 ja yksikkö jatkanut täydentävän toimeentulotuen yksikkönä.

⁵⁾ Maahanmuuttaja-asiakkaat siirtyneet omaan tulosityksikköön vuonna 2015

6) 2013 tilastoissa Kotiin annettavan asumisen tuen palvelut tilastoitiin palvelujaksoina niin että jakson kaikki vuorokaudet tulivat tilastoon, vaikka tukikäyntejä oli vain osassa vuorokausia. Nämä vuorokaudet laskettiin myös yhteen ostettujen tuetun asumisen vuorokausien kanssa. 2014 ne on tilastoitu erikseen. 2015 Kotiin annetuista palveluista tilastointiin vain toteutuneet tukikäynnit. Tämä näkyy myös vuorokaudet / asiakas kohdassa.

Perhepalvelut
Toimeentulotuki

	2015	2016	2017	2018
Toimeentulotuki yhteensä				
Tuesta osalliseksi tulleet henkilöt	24 311	24 580	14934	12336
% Vantaan asukkaista	11,3 %	11,2 %	7 %	6 %
Tukea saaneet asiakaskotitaloudet	14 687	15 037	8432	6 637
- joista uusia	4 577	4 571	1816	2664
- uusien osuus kaikista	31 %	30 %	22 %	40 %
Asiakasperheistä alle 25 vuotiaiden kotitalouksia	3 502	3 577	1491	1076
Toimeentulotukipäätökset 1)	118 157	116 316	32461	30 490
Kielteisten toimeentulotukipäätösten osuus päätöksistä	18,1 %	20,1 %	34 %	31 %
Päätöksistä etuuskäsittelyn tekemiä	76 %	80 %	71 %	71 %
Maksettu tuki yhteensä 1 000 €	56 262	56 963	6 452	5 217
- mistä maahanmuuttajien valtion korvaama tuki 1000 €	1 845	2 280	524	398

Vanhus- ja vammaispalvelut
Vammaispalvelut

	2015	2016	2017	2018
75 vuotta täyttänyt väestö, 31.12	11 576	12 391	12 747	13 404
väestö	214 610	219 380	223 177	228 226
Kuljetuspalvelut				
Asiakkaat, yhteensä vuoden aikana	4 233	4 086	3 991	3 901
VpL asiakkaat	3532	3 513	3 586	3558
joista alle 65 vuotiaita	1259	1 226	1 203	1239
joista 75 täyttäneitä	1527	1 575	1 600	1597
75 vuotta täyttäneet asiakkaat/75 vuotta täyttänyt väestö	13 %	13 %	13 %	12 %
ShL asiakkaat	701	573	405	343
joista alle 65 vuotiaita	94	93	79	64
joista 75 täyttäneitä	459	359	326	191
75 vuotta täyttäneet asiakkaat/75 vuotta täyttänyt väestö	4 %	3 %	3 %	1 %
Matkat, yhteensä	355 133	343 384	329 353	329 216
VpL matkat	323 358	318 380	313 353	315 832
joista alle 65 vuotiaita	149 340	147 395	144 574	147 845
joista 75 täyttäneitä	108 643	107 944	103 776	105 567
ShL matkat	31 775	25 004	16 000	13 384
joista alle 65 vuotiaita	4 896	4 373	3 458	2 695
joista 75 täyttäneitä	19 921	15 266	8 208	6 964
Matkat/asiakas/kuukausi	7	7	7	7
VpL	8	8	7	7
ShL	4	4	3	3
Kustannukset 1 000 €				
yhteensä	9 913	9 549	9 084	9 279
VpL	9 447	9 052	8 711	8 937
ShL	466	497	374	341
Kustannukset €/matka	28	28	28	28
VpL	29	28	28	28
ShL	15	20	23	26

Vanhus- ja vammaispalvelut
Vammaispalvelut

	2015	2016	2017	2018
75 vuotta täyttänyt väestö, 31.12	11 576	12 391	12 747	13 404
€/asukas	46	44	41	41
Henkilökohtaiset avustajat				
Asiakkaat, poikkileikkaus	538	531	596	671
Kustannukset 1 000€	6 227	6 086	6 323	6807,95
€/asiakas/kk	965	955	884	845
Asunnon muutostyöt				
Asiakkaat, yhteensä	315	337	335	327
Kustannukset 1 000€	397	318	327	322
€/asiakas	1 260	944	975	986

Vanhus- ja vammaispalvelut
Vammaispalvelut

	2015	2016	2017	2018
75 vuotta täyttänyt väestö, 31.12	11 576	12 391	12 747	13 404
väestö	214 610	219 380	223 177	228 226
Asiakkaita erityishuollon piirissä 31.12.	886	938	973	1020
Kehitysvammaisten päivä- ja työtoiminta				
Asiakkaat, yhteensä	466	505	533	557
Käyttöpäivät, yhteensä	73 205	65 592	71 348	71 402
Menot 1 000 €	7 340	7 729	8 097	7 571
€/asukas	34	35	36	33
Perhehoito				
Vakituinen perhehoito				
Asiakkaat, yhteensä	18	18	22	19
oma toiminta	7	7	10	8
ostopalvelu	11	11	12	11
Tilapäinen perhehoito				
Asiakkaat, yhteensä	75	83	94	74
oma toiminta	70	70	88	73
ostopalvelu	5	3	6	1
Perhehoito, hoitovuorokaudet	8 913	10 192	10 465	9251
joista tilapäisen hoidon vrk	2 593	2 389	3 787	3188
joista oma toiminta	4 989	6 202	7 005	5774
joista ostopalvelu	3 924	3 990	3 460	3477
Menot 1 000 €				
yhteensä	597	778	857	722
oma toiminta	319	450	538	442
€/asiakas/kk	345	487	457	455
ostopalvelu	278	328	320	279
€/asiakas/kk	1 448	1 951	1 480	1 939
€/asukas	3	4	4	3

Vanhus- ja vammaispalvelut
Vammaispalvelut

	2015	2016	2017	2018
75 vuotta täyttänyt väestö, 31.12	11 576	12 391	12 747	13 404
väestö	214 610	219 380	223 177	228 226

Kehitysvammaisten asumispalvelut

Asiakkaat, yhteensä	387	394	420	505
oma toiminta	130	128	133	199
ostopalvelu	257	266	287	306

Hoitovuorokaudet, yhteensä	142 584	143 710	116 081	153 798
oma toiminta	44 164	41 810	50 451	57 274
ostopalvelu	98 420	101 900	87 338	96 524

Menot 1 000 €				
yhteensä	17 637	18 014	18 759	18 351

€/asukas	82	82	84	80
-----------------	-----------	-----------	-----------	-----------

Vammaisten asumispalvelut

Asiakkaat, yhteensä	142	136	124	160
oma toiminta	11	10	11	10
ostopalvelu (VpL)	108	103	89	123
ostopalvelu (ShL)	23	23	24	27

Menot 1 000 €				
yhteensä	5 923	5 706	5 232	6 764
oma toiminta	499	524	550	393
ostopalvelu (VpL)	4 979	4 757	4 362	5 661
€/asiakas/kk	3 842	3 849	4 084	3 836
ostopalvelu (ShL)	444	424	320	709
€/asiakas/kk	1 609	1 537	1 110	2 188

€/asukas	28	26	23	30
-----------------	-----------	-----------	-----------	-----------

Laitoshoito

Kehitysvammaiset asiakkaat, yhteensä	24	34	33	48
vakinaiset	13	13	11	6
tilapäiset	11	21	22	42

Kehitysvammaisten laitoshoido

hoitovuorokaudet, yhteensä	6 023	4 889	5 869	5437
mistä tilapäiset	1 492	1 556	2 047	3200

Vanhus- ja vammaispalvelut
Vammaispalvelut

	2015	2016	2017	2018
75 vuotta täyttänyt väestö, 31.12	11 576	12 391	12 747	13 404
väestö	214 610	219 380	223 177	228 226
Kehitysvammaisten laitoshoidon,				
menot 1 000 €	2 858	2 395	2 245	1 295
€/hoitovuorokausi	475	490	383	238
kehitysvammaiset				
€/asukas	13	11	10	6

¹⁾ Laskentaperusteita tarkennettu vuodelle 2016.

Vanhus ja vammaispalvelut
Kotona asumisen tuki

	2015	2016	2017	2018
75 vuotta täyttänyt väestö, 31.12	11 576	12 391	12 747	13 404
väestö	214 610	219 380	223 177	228 226
Kotihoidon kentän asiakkaat, yhteensä vuoden aikana	3 917	4 047	3 424	3 508
Kotihoidon asiakkaat, 31.12	1 750	1 666	1 702	1 755
joista jatkuvia	1 107	1 263	1 252	1 266
joista tilapäisiä	736	560	567	590
joista 75 vuotta täyttäneitä säännöllisen kotihoidon asiakkaita	838	956	936	957
Kotihoidon peittävyys, %				
poikkileikkaus 31.12 (palvelutalot ja kotihoidon kenttä yhteensä)	8,8 %	9,1 %	8,7 %	8,4 %
Kotihoidon käynnit, yhteensä ¹⁾	369 606	387 550	414 906	467 730
joista jatkuvia	342 978	360 962	397 117	450 932
joista tilapäisiä	26 628	26 588	17 789	16 798
joista 75 vuotta täyttäneiden säännöllisen kotihoidon asiakkaiden luona	284 338	295 760	319 538	368 126
Kotihoidon kustannukset 1000 €	12 548	12 662	11 737	11 855
€/asiakas/kk	267	261	286	282
€/kotihoidon käynti	34	33	28	25
€/asukas	58	58	53	52
Tukipalveluasiakkaat, yhteensä pt ja kh-asiakkaat	2 338	2 346	2 297	2 249
75 vuotta täyttäneet	1738	1 772	1 716	1 716
Ateria	1413	1 354	1 242	1 093
Turva	1495	1 506	1 558	1 622
Siivous	169	166	173	152
Kauppa	483	512	468	404
Tukipalvelun kustannukset 1000 €	1 542	1 402	1 373	1 273
€/asiakas/kk	55	50	50	47
€/asukas	7	6	6	6
Omaishoidon tuki ²⁾				
Tuensaajat, vuoden aikana yhteensä	1047	1 089	1 175	1 324
65+	632	647	674	699
75+	430	467	478	502
75 + täyttäneitä/75+ väestö, %	3,7 %	3,8 %	3,7 %	3,7 %
Korvausluokittain voimassa olevat päätökset 31.12	890	902	995	935
korvausluokka 1	654	679	742	728
korvausluokka 2	226	216	248	204
korvausluokka 3	10	7	5	3
Kustannukset, 1000 €	5272	5 162	6 038	7 387
€/tuensaaja	5035	4 740	5 139	5 580
€/asukas	25	24	27	32

1) Sisältää tehostetun kotihoidon 2014-2016. Vuonna 2017 kotihoidossa ollut kotisairaala sekä kotihoitoon yöhoito siirtyivät Vantaan sairaalan alaisuuteen ja kotihoitoon jäi akuutti- , arviointi- ja kuntoutusyksikkö. Tämä vaikuttaa sekä käynti- että asiakasmääriin.

²⁾ Vuonna 2016 omaishoidon tuen lakimuutos, jolloin päätöksiä tehty uudelleen, mikä näkyy kasvaneena päätösten määränä.

Vanhus ja vammaispalvelut**Palvelutalot**

Päivätoiminta	2015	2016	2017	2018
75 vuotta täyttänyt väestö, 31.12	11 576	12 391	12 747	13 404
väestö	214 610	219 380	223 177	228 226
Palvelutalo, asunnot, oma toiminta	259	259	259	259
Ryhmäasuntopaikkoja (asukkaat tilastoidaan y	16	16	16	10
Kotiutusasuntopaikat	8	8	8	8
Ostopalvelu				
Asiakkaat 31.12	253	274	267	255
joista 75+ säännöllisen palvelun piirissä	176	178	173	177
Peittävyys, %				
Säännöllisen palvelun piirissä olevat	1,5 %	1,8 %	1,4 %	1,3 %
75 vuotta täyttäneet/ 75 täyttänyt				
väestö 31.12				
Palvelutalojen kotihoidon käynnit, yhteensä	350 315	368 984	373 676	375 336
Palvelutalojen kotihoidon käynnit, oma toiminta	326 972	343 320	346 831	351 699
Palvelutalojen käynnit, ostopalvelut	23 343	25 664	26 845	23 637
Palvelutalojen kustannukset yhteensä 1000	7 872	7 904	7 670	7 418
Palvelutalojen kustannukset, oma toiminta 1 0	7 503	7 536	7 302	7 049
€/kotioidon käynti	23	22	21	20
Palvelutalojen kustannukset , ostopalvelut 1 000	369	368	368	393
€/kotioidon käynti	16	14	14	17
€/asukas	37	36	34	33
Vanhusten osavuorokautinen hoito (päivätoiminta)				
Päivätoiminta-asiakkaat oma toiminta, yht. vuc	322	403	436	435
joista 75 täyttäneitä	267	341	344	349
joista palvelun piirissä olevat 75				
vuotta täyttäneet/	2,3 %	2,8 %	2,7 %	2,6 %
75 täyttänyt väestö				
Päivätoimintakäynnit, yhteensä	10 492	12 869	14704 ¹⁾	
Päivätoimintakäynnit/asiakas/kk	3	3	3	
Päivätoiminnan kustannukset yhteensä 1 000	1 804	1 777	1 634	1 633
Päivätoiminnan kustannukset (oma toiminta)	1 613	1 585	1 443	1 441
Päivätoiminnan kustannukset (ostopalvelu)	191	191	191	191
€/asiakas oma toiminta	3 065	3 934	3 309	3 314
€/asukas	8	8	7	7

¹⁾ Vuonna 2017 otettu käyttöön osapäiväryhmät.

²⁾ Koivutorin palvelutalo siirtyi kotihoidon alaisuuteen ja Veturipolun palvelutalon toiminta lopetettiin.

Vanhus- ja vammaispalvelut
Hoiva-asumisen palvelut

	2015	2016	2017	2018
75 vuotta täyttänyt väestö, 31.12	11 576	12 391	12 747	13 404
väestö	214 610	219 380	223 177	228 226
Pitkäaikaishoito				
75 vuotta täyttäneet				
pitkäaikaishoidon asiakkaat 31.12, yht.	898	904	894	926
Terveyskeskussairaala	11	5	14	22
Laitoshoito	161	96	83	87
Tehostettu asumispalvelu	726	803	797	817
% 75 v. täyttäneestä väestöstä	7,8 %	7,3 %	7,0 %	7,0 %
Kotona asuvien osuus 31.12	92,2 %	92,7 %	93,0 %	93,1 %
Hoiva-asumisen palvelut				
Asiakkaat, yhteensä 31.12	1 197	1 203	1 198	1 212
joista pitkäaikaishoidossa 75 v. täyttäneitä	887	899	880	904
% 75 v. täyttäneestä väestöstä	7,7 %	7,3 %	6,9 %	6,7 %
Laitoshoito				
oma toiminta	83	11	2	1
ostopalvelut	130	122	114	88
Tehostettu asumispalvelu				
oma toiminta	212	263	283	291
ostopalvelut	775	807	801	832
Pitkäaikaishoidossa 75 v. täyttäneitä 31.12.				
laitoshoito	161	96	83	65
% 75 v. täyttäneestä väestöstä	1,4 %	0,8 %	0,7 %	0,5 %
Pitkäaikaishoidossa 75 v. täyttäneitä 31.12.				
tehostettu asumispalvelu	726	803	797	839
% 75 v. täyttäneestä väestöstä	6,3 %	6,5 %	6,3 %	6,3 %

Vanhus- ja vammaispalvelut
Hoiva-asumisen palvelut

	2015	2016	2017	2018
75 vuotta täyttänyt väestö, 31.12	11 576	12 391	12 747	13 404
väestö	214 610	219 380	223 177	228 226
Laitoshoidon ja tehostetun asumispalvelun laskennalliset paikat, yhteensä	1 197	1 203	1 198	1 226
joista laitoshoittoa				
oma toiminta	87	11	2	1
ostopalvelut	131	122	114	90
joista tehostettuja asumispalvelupaikkoja				
oma toiminta	208	263	283	297
ostopalvelut	772	807	801	838
Asumisvuorokaudet kumulatiivinen, yhteensä ²⁾	429 740	439 119	437 878	442 240
josta laitoshoidon asumisvuorokaudet	90 709	60 851	42 336	36 111
asumisvuorokaudet, oma toiminta	41 398	15 066	0	0
asumisvuorokaudet, ostopalvelut	49 311	45 785	42 336	36 111
josta tehostetun asumispalvelun asumisvuorokaudet	339 031	378 268	395 542	406 129
asumisvuorokaudet, oma toiminta	67 381	92 432	103 864	109 513
asumisvuorokaudet, ostopalvelut	271 650	285 836	291 678	296 616
RAI -laatuindikaattorit				
Osallisuus: Ei aktiviteetteja (e), %	Suomen ka. 50 %	Suomen ka. 55 %	Suomen ka. 50 %	Suomen ka. 50 %
Simonkylän hoivakodit	25 %	35 %	20 %	34 %
Myyrinkoti	36 %	23 %	21 %	14 %
Korson vanhustenkeskus	-	26 %	9 %	23 %
Malminiitty	15 %	12 %	12 %	6 %
Osallisuus: Vuoteessa elävät (e), %	Suomen ka. 28 %	Suomen ka. 20 %	Suomen ka. 15 %	Suomen ka. 12 %
Simonkylän hoivakodit	2 %	6 %	0 %	2 %
Myyrinkoti	12 %	17 %	4 %	1 %
Korson vanhustenkeskus	-	4 %	0 %	0 %
Malminiitty	0 %	0 %	0 %	0 %
Kuntoutus: niukasti aktivoivaa hoitotyötä liikuntaraj	Suomen ka. 30 %	Suomen ka. 28 %	Suomen ka. 23 %	Suomen ka. 22 %
Simonkylän hoivakodit	0 %	7 %	-	4
Myyrinkoti	9 %	13 %	4 %	4
Korson vanhustenkeskus	-	28 %	3 %	15
Malminiitty	8 %	3 %	0 %	0
Kustannukset 1000 € ** ³⁾	63 378	65 920	58 698	63 217
€/ oman toiminnan hoitopäivä ¹⁾	160	158	138	110
€/ ostopalvelun hoitopäivä	143	144	133	154
Laitushoito, yhteensä	16 638	12 092	9 567	8 187
oma	6 930	2 406	0	0
osto	9 708	9 686	9 567	8 187
Tehostettu asumispalvelu, yhteensä	46 740	53 828	49 131	55 030
oma toiminta ^{1) 3)}	10 474	14 569	14 299	12 008
ostopalvelut ³⁾	36 128	38 197	34 832	43 022

Vanhus- ja vammaispalvelut
Hoiva-asumisen palvelut

	2015	2016	2017	2018
75 vuotta täyttänyt väestö, 31.12	11 576	12 391	12 747	13 404
väestö	214 610	219 380	223 177	228 226
€/asukas	295	300	263	277

**Hoiva-asumisen kohdalla palvelurakenteen muutos 2013-2016 vaikuttanut kustannusten jakautumiseen laitoshoidon ja tehostetun palveluasumisen välillä

¹⁾ sisältää palvelutalojen yhteydessä toimivat ryhmäkodit

²⁾ Erityisasumisen ikäihmisten hoivapalveluissa on ollut palvelurakennemuutos, jossa laitosasumista on muutettu tehostetuksi asumispalveluksi.

³⁾ Vuodesta 2017 eteenpäin vuokran osuus ei kuulu tehostetun asumispalvelun kustannuksiin

Vanhus- ja vammaispalvelut
Sairaalapalvelut

	2015	2016	2017	2018
75 vuotta täyttänyt väestö, 31.12	11 576	12 391	12 747	13 404
väestö	214 610	219 380	223 177	228 226
Sairaansijat (vahvistetut) ²⁾	192	197	197	211
Päättäneet hoitojaksot kaikki ³⁾	2 512	2 859	3 639	3 720
Katriinan päättäneet hoitojaksot	1404	1377	1412 ⁴⁾	1 295
Akosien päättäneet hoitojaksot	1009	1353	1923	1 984
Kaunialan päättäneet hoitojaksot	99	129	304	441
Kotiutukseen päättäneet hoitojaksot	73 %	72 %	72 %	73 %
Katriinan sairaalan keskim. hoitoaika/hoitojakso	46	45	41	43
Sairaansijojen täyttöaste	107 %	105 %	100 %	100 %
Pitkäaikaishoidossa 31.12				
75 vuotta täyttäneitä	11	5	14	22
75 vuotta täyttäneet/ 75 v. täyttänyt väestö	0,1 %	0,04 %	0,11 %	0,16 %
Kustannukset 1 000 €	23 305	24 077	25 622	28 911
€/hoitojakso	9 658	8 820	7 683	7 772
€/asukas	109	110	115	127
Ostopalvelut				
Kauniala				
Päättäneet hoitojaksot	99	129	304	441
Hoitopäivät	3 284	4 035	9 664	17 119
Päiväsairaala				
Asiakkaat, yhteensä	223	224	240	218
joista 75 vuotta täyttäneitä	143	172	162	149
75 vuotta täyttäneet/75 v. täyttänyt väestö	1,2 %	1,4 %	1,3 %	1,1 %
Hoitopäivät	2 903	2 909	2 785	2 595
joista 75 vuotta täyttäneillä	1 760	1 853	1 794	1 763
hoitopäiviä/asiakas	13	13	12	12
Päiväsairaalan kustannukset 1 000 €	339	313	261	342
€/hoitopäivä	117	108	94	132
€/asiakas	1 520	1 398	1 086	1 571
€/asukas	2	1	1	2
Haavapäiväsairaala				
Asiakkaat, yhteensä	54	68	70	62
Hoitopäivät, yhteensä	91	93	82	78
Geriatriinen vastaanotto				
lääkärikäynnit	463	489	616	615
sairaanhoitajakäynnit	626	621	723	684

1) Kotisairaala siirtyi avopalveluihin vuonna 2013, poistettu vertailtavuuden takia tilastosta.

2) Katriinan sairaala ja akuuttiosastot. Kotisairaala siirtynyt 2013 avopalvelujen tehostetun kotihoidon yksikköön.

3) 2014-2016 ei vertailukelpoinen aiempiin vuosiin, ei sisällä hoitojaksolla kuolleita.

4) Sisältää uuden P5 -osaston sekä P5 -päiväpotilaiden hoitojaksot.

Terveydenhuollon palvelut
Suun terveydenhuolto

	2015	2016	2017	2018
suun terveydenhuollon asiakkaat	73407	72290	74987	77159
tutkitut	39418	40230	36871	36021
käynnit yhteensä	197140	198416	203435	204152
kliiniset tunnit (kaikki suorittajat)	123611	122338	122617	124480
 käynnit hammaslääkärillä	 144287	 147073	 149550	 137227
käynnit suuhygienistilla	44377	45388	48514	51092
käynnit aikuissuuhygienistiyksikössä	-	-	-	-
aikuissuuhygienistiyksikön asiakkaat 1.4.2008 alkaen	-	-	-	-
käynnit hammashoitajalla	12397	9541	11212	11276
peruuttamattomat poisjäännit	9354	8972	9245	9261
peruuttamattomien poisjääntien kliiniset tunnit	5621	5306	5420	5401
kiireettömän hoidon jonossa	5177	0	0	0
jonotusaika (joulukuun lopun poikkileikkaustieto)	3kk 3vk	0	0	0
 hammaslääkärissäkävijöiden osuus väestöstä (peittävyys)	 26,64	 27,10	 26,76	 27,57
hammaslääkärissäkäynti/ potilas (toistuvuus)	2,57	2,53	2,55	2,23
 Suun terveydenhuollon kustannukset				
kokonaiskustannukset (1000 €)	22548	22678	23235	23468
euroa/ tutkittu	572	564	630	652
 Asiakasmaksutulot (1 000 €)	 5538	 6047	 6045	 6159
joista aikuissuuhygienistiyksikössä (1000 €) 1.4.2008 alkaen	-	-	-	-
toimeentulotuen asiakkailta perimättä jätetyt (1 000 €)	-	-	-	-



**Vantaa
Vanda**

Henkilöstökertomus 2018

SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON TOIMIALA

Sisällysluettelo

1 Johdanto.....	1
2 Keskeiset strategiset henkilöstötavoitteet ja toimenpiteet	1
3 Henkilöstön määrä ja rakenne	2
4 Rekrytointi.....	3
5 Palkitseminen.....	4
6 Johtaminen.....	5
7 Henkilöstön hyvinvointi	6
7.1 Kunta10 -työhyvinvointitutkimus	8
8 Osaamisen kehittäminen	9
9 Tunnuslukuja	11
9.1 Tunnuslukuja henkilöstöstä	11
9.2. Tunnuslukuja rekrytoinnista	15
9.3 Tunnuslukuja johtamisesta.....	17
9.4 Tunnuslukuja hyvinvoinnista	19

1 Johdanto

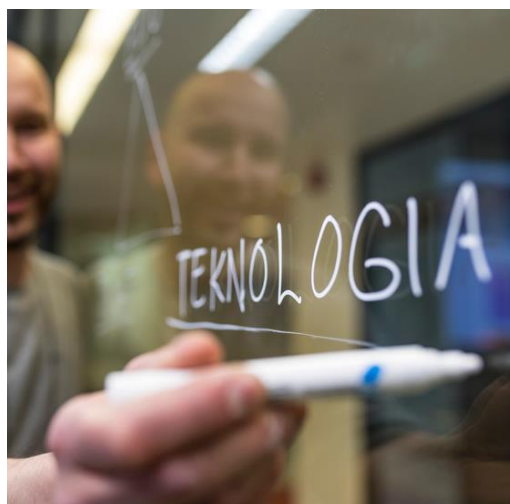
Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vuoden 2018 henkilöstökertomukseen on koottu keskeiset henkilöstöjohtamisen tavoitteet ja toimenpiteet sekä henkilöstöä koskevat tunnusluvut. Henkilöstökertomuksen tarkoituksena on kuvata sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan henkilöstöresursseja, johtamista, työhyvinvointia, osaamisen kehittämistä, palkitsemista ja rekrytointia. Henkilöstökertomuksessa käsiteltävät tilastot ovat 31.12.2018 tietoja ellei toisin mainita.

2 Keskeiset strategiset henkilöstötavoitteet ja toimenpiteet

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan tulokorttiin 2018 kirjattiin henkilöstöä koskeviksi tavoitteiksi henkilöstön työhyvinvoinnin ja esimiesten johtamistehtävien tukeminen. Henkilöstön hyvinvointia tuettiin terveysturvallisuusjohtamisen toimintamallien avulla, lisäämällä tuunattua työtä ja terveysperusteisia uudelleensijoituksia mahdollisuuksien mukaan. Tukitoimia kohdennettiin myös sairauspoissaolojen vähentämiseksi. Lisäksi panostettiin toimialan johdon ja esimiesten sekä työyhteisöjen muutosjohtamisen tukemiseen.

Osaamisen kehittämisen ja koulutusten järjestämisen toimintamallin painopisteenä oli koulutusten vaikuttavuus. Suunnitelmat pohjautuvat tulosalueen tarpeisiin, sekä mahdollisiin muutoksiin toimintaympäristössä. Terveys- ja turvallisuusjohtamiseen panostettiin edelleen työpaikkojen terveys- ja turvallisuuskäynneillä, missä kohderyhmänä olivat erityisesti uudet esimiehet.

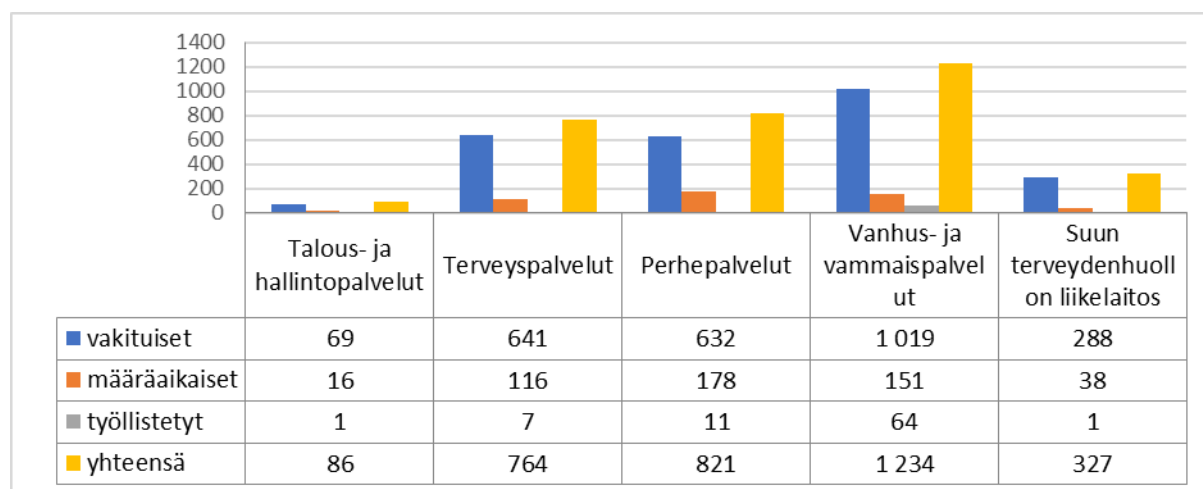
Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan henkilöstöjohtamiseen vaikuttivat vuoden aikana tapahtuneet muutokset. Ko-ko henkilöstöä koskevana muutoksena valmistauduttiin potilastietojärjestelmä Apotin käyttöönottoon henkilöstön kouluttamisella ja muilla käyttöönoton valmisteluilla. Vuoden 2018 aikana tehtiin organisaatiomuutoksia muun muassa päihdepalvelujen tulosityksikön siirtymisellä perhepalveluista terveyspalveluihin sekä perhepalvelujen kuraattori- palvelujen siirtymisenä sivistystoimeen.



3 Henkilöstön määrä ja rakenne

Toimialan työntekijöiden määrää seurattiin vakanssien lukumäärinä sekä henkilöstömäärinä. Henkilöstön kokonaismäärä toimialalla oli 3232 henkilöä vuoden 2018 lopussa. Talous- ja hallintopalveluiden henkilöstömäärä oli 86, terveyspalvelujen 764, perhepalvelujen 821, vanhus- ja vammaispalvelujen 1234 ja suun terveydenhuollon liikelaitoksen 327. Vuonna 2018 kokonaisvakanssimäärä toimialalla oli 2625 (lisäys 59), josta suun terveydenhuollon vakansseja oli 287 (lisäys 5).

Kuva 1: Henkilöstömäärät 31.12.2018



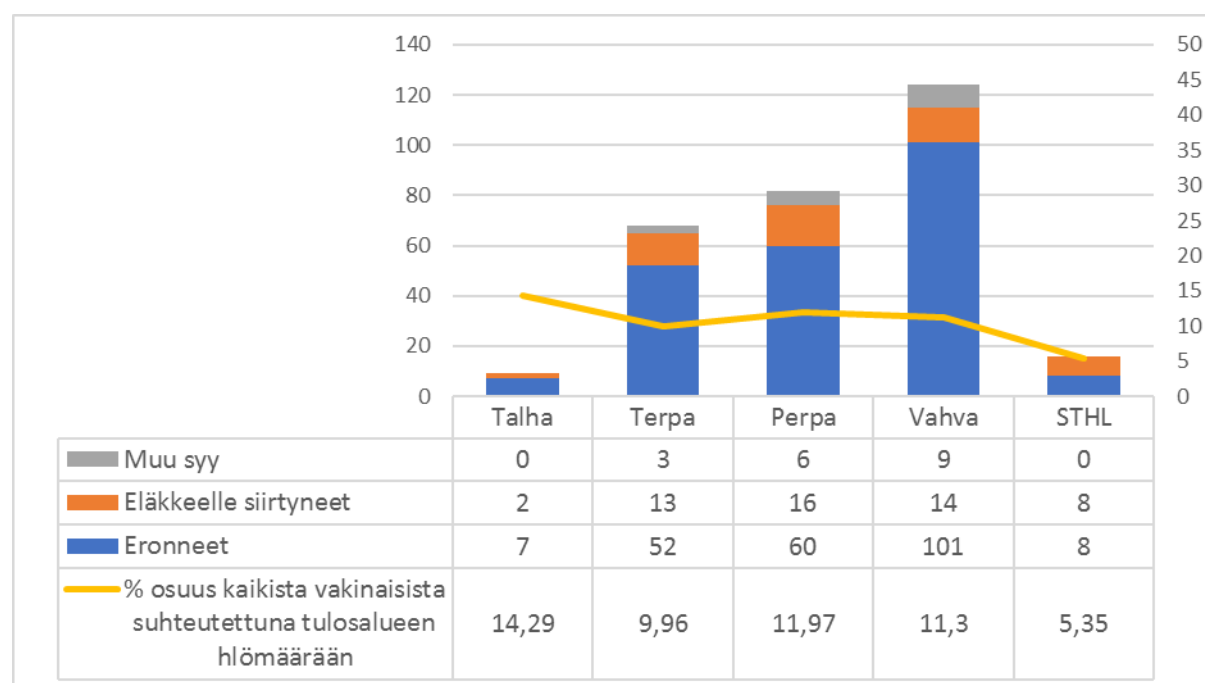
Toimialan henkilöstöstä valtaosa oli naisia (90,9 %). Miesten osuus (9,1 %) toimialan henkilöstöstä ei jatkanut kasvuaan aikaisempiin vuosiin verrattuna vaan kääntyi laskuun (-3,6 %). Työntekijöiden keski-ikä toimialalla oli 44,3 vuotta. Työntekijöiden ikäluokista suurimmat olivat 40-49 -vuotiaat (26 %) sekä 50-59 -vuotiaat (26 %). Pienin ikäluokka oli yli 60-vuotiaat (10 %). Henkilöstöstä äidinkielenään 89,9 % puhui suomea, 1,6 % ruotsia ja 8,5 % jotain muuta kieltä. Suomea äidinkielenään puhuvien määrä oli laskenut 1,1 % vuodesta 2017.

Viereisessä taulukossa (taulukko 1) on koottuna toimialan kymmenen suurinta ammattiryhmää vuonna 2018. Aikaisempien vuosien tapaan lähihoitajia oli eniten 483, sairaanhoitajia toiseksi eniten 305 ja kolmanneksi suurin ammattiryhmä oli sosiaalihoitajat 231. Luvut ovat vakinaisen henkilöstön lukumääriä.

Taulukko 1: Toimialan kymmenen suurinta ammattiryhmää 2018	
Lähihoitaja	483
Sairaanhoitaja	305
Sosiaalihoitaja	231
Terveydenhoitaja	167
Hammashoitaja	119
Ohjaaja	105
Sosiaalityöntekijä	102
Terveyskeskuslääkäri	93
Terveyskeskushammaslääkäri	75
Toimistosihteeri	67

Vuoden 2018 aikana seurattiin aktiivisesti työntekijöiden lähtövaihtuvuutta (10,23 %), minkä määrä kasvoi aikaisemmista vuosista (vuonna 2017, 7,92 %) Alla olevassa kuvassa (kuva 2) on tulosaluekohtaiset lähtövaihtuvuusmäärät, missä on nähtävissä vaihtuneiden työntekijöiden osuus suhteessa vakinaiseen henkilöstömäärään. Vuonna 2018 suurin lähtövaihtuvuus oli talous- ja hallintopalveluissa ja pienin suun terveydenhuollon liikelaitoksessa. Palvelussuhteen keskimääräinen kesto oli 8,6 vuotta, mikä laski edelleen aikaisemmista vuosista (2017, 8,8 vuotta). Lähtövaihtuvuuden kasvusta ja palvelussuhteen keskimääräisestä kestosta voidaan havaita tämän hetkinen työmarkkinatilanne. Sosiaali- ja terveysalan työpaikkoja on saatavaan työvoimaan nähden enemmän, mikä lisää osaavan työvoiman liikkuvuutta uusiin ja mahdollisesti parempi palkkaisiin tehtäviin.

Kuva 2: Lähtövaihtuvuus tulosalueittain ja osuus suhteutettuna henkilöstömäärään



4 Rekrytointi

Vuonna 2018 Retti-järjestelmässä julkaistiin kaikkiaan 872 sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan työpaikkailmoitusta, joista 270 oli erimittaisia määräaikaisuuksia. Hakemuksia saapui yhteensä 7528, mikä vastasi avointa työpaikkaa kohden keskimäärin 8,6 hakemusta. Vuoden 2017 kertomusvuoteen verrattuna avointen työpaikkojen määrä nousi noin 200 työpaikalla, mutta saapuneiden työhakemusten määrä taas väheni merkittävästi (1840 hakemusta vähemmän). Eniten töitä oli tarjolla sosiaalityöntekijöille (116 avointa paikkaa), sairaanhoitajille (135) ja lähihoitajille (159).

Tilastojen valossa haastavinta oli saada kelpoisia hakijoita sosiaalityöntekijän, apulaisylihammaslääkärin, erikoishammaslääkärin, puheterapeutin sekä lääkärin tehtäviin. Näihin tehtäviin tuli keskimäärin 1 kelpoinen hakija työpaikkaa kohden. Eniten kiinnostusta herättivät toimisto- ja asiantuntijatehtävät.

Toimialalla on käytössä toistaiseksi voimassa oleva Avoimen haun -käytäntö vakinaisten sairaanhoitajien, lähi-/perushoitajien, terveydenhoitajien ja ohjaajien rekrytoinnissa. Järjestelyllä pyritään parantamaan osaavan työvoiman saatavuutta. Lisäksi henkilöstön saatavuutta ja rekrytointia edistään ennakoivan rekrytoinnin käytännöllä, mikä on keskitetty henkilöstökeskukseen. Toimiala oli vuoden 2018 aikana edustettuna monissa rekrytointitapahtumissa, muun muassa Nuori Lääkäri -päivillä, Sairaanhoitajapäivillä, Sosiaalialan asiantuntijapäivillä, Terve-Sos messuilla, Valtakunnallisilla lastensuojelupäivillä sekä oppilaitosten rekrytointitapahtumissa. Yhteistyötä Seuren kanssa kehitettiin ja tiivistettiin erityisesti Apotti-sijaisten rekrytoimisessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala tarjosi harjoittelupaikkoja eri alan opiskelijoille. Opiskelijoiden harjoittelujen mahdollistaminen suunniteltiin ennakkoon tulosalueiden henkilöstörakennesuunnitelmiin. Harjoittelijoilta saatu palaute oli positiivista ja tarjottuja harjoittelumahdollisuuksia arvostettiin suuresti. Moni työllistyi harjoittelun jälkeen sijaisuuksiin tai keikkatöihin sekä valmistumisen jälkeen myös vakituisiin työtehtäviin.

Vuoden aikana kaupungin henkilöstökeskus suunnitteli uuden rekrytointijärjestelmän Lauran käyttöönottoa, johon loppuvuodesta toimialalla valmistauduttiin koulutuksin. Lisäksi rekrytointiprosessin nopeuttamiseksi uudistettiin täyttölupakäytäntöä. Täyttöluvan piiristä poistuivat yleisimmät vakinaiset palvelussuhteen tehtävänimikkeet. Täyttöluvat vaadittiin edelleen määräaikaissa, hinnoittelun ulkopuolisissa ja esimiestehtävissä.

5 Palkitseminen

Toimialalla oli eri keinoja käytössään palkita työntekijöitään. Eri kannustuspalkkiojärjestelmien piirissä oli 836 työntekijää, joista 338 henkilölle maksettu palkkio oli yhteensä 200 000 euroa. Esimiehet arvioivat kannustuspalkkioiden toteutumista ennakkoon luotujen mittareiden perusteella. Mittareiden lähtökohtana oli kaupungin talous- ja velkaohjelmasta johdetut tavoitteet ja palkkioilla pyrittiin tukemaan oman työn tuottavuuden kehittämistä.

Kriittisten ammattiryhmien henkilöstön saatavuuden varmistamiseksi luotiin vuonna 2018 sitoutumiskannustuspalkkiojärjestelmä lasten kanssa työskenteleville sosiaalityöntekijöille ja erityissosiaaliohjaajille. Sitoutumiskannustuspalkkioita jaettiin 68 henkilölle, yhteensä 263 000 euroa. Lisäksi jaettiin vuosittaiset erikoispalkkiot tulosalueille sekä Apotti-hankkeessa työskennelleille.

Ajanjaksolla 1.2.2017-31.1.2018 poistuneiden, alkujaan paikallisten järjestelyvaraerien yhteydessä neuvoteltuja harkinnanvaraisia henkilökohtaisia lisiä jaettiin uudelleen KVTESSin hinnoitteluun kuuluvien henkilöiden kohdalla 1900 euroa sekä hinnoittelun ulkopuolisten henkilöiden kohdalla 1000 euroa. Työntekijöiden tuloksellisuuteen perustuvien henkilökohtaisten lisien määrä suhteutettiin tulosalueiden henkilömääriin. Henkilökohtaisia lisiä myönnettiin tulosaluejohtajien esitysten mukaisesti 27 työntekijälle.

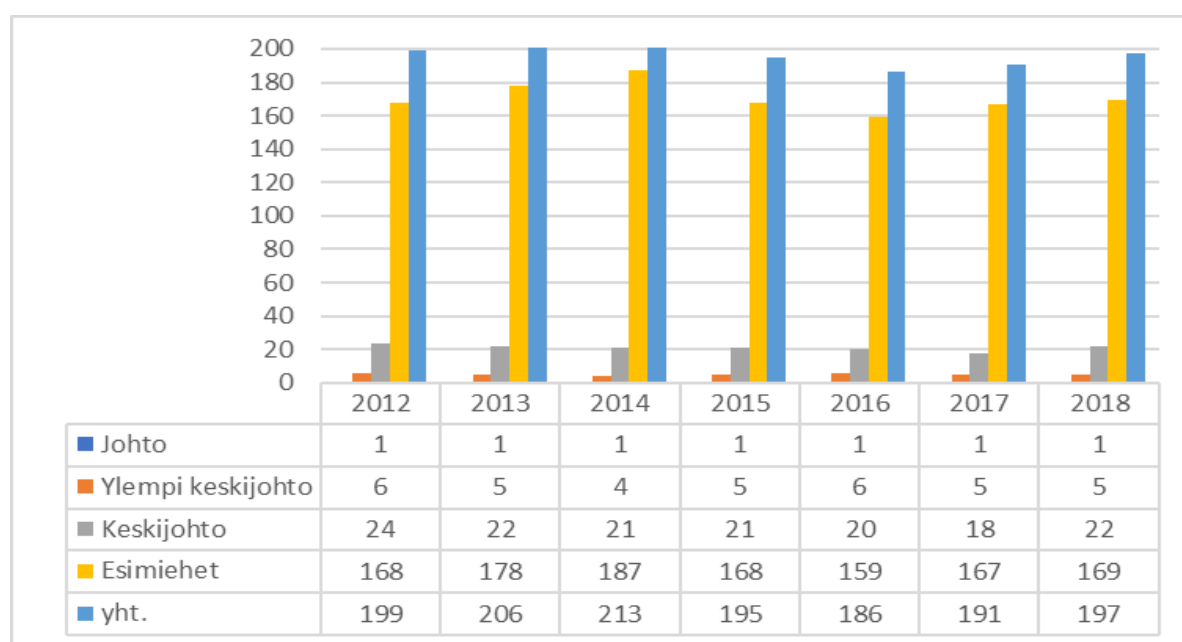
6 Johtaminen

Esimiesten työn tukemiseksi ja osaamisen kehittämiseksi järjestettiin toimialalla 4 esimiestilaisuutta ja 5 päälliköiden työkokousta. Esimiestilaisuuksissa käsiteltiin toimialan ajankohtaisia asioita ja ohjeita, kun taas päälliköiden työkokouksissa keskityttiin toiminnan arviointiin, toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen.

Uudet esimiehet perehdytettiin tehtävään ja he osallistuivat henkilöstökeskuksen järjestämiin esimiesvalmennuksiin. Lisäksi vanhoja esimiehiä kannustettiin osallistumaan kaupungin henkilöstökeskuksen järjestämiin esimiehille suunnattuihin koulutuksiin. Toimialan henkilöstöyksikkö tiedotti noin kuukauden välein esimiehiä ajankohtaisista asioista esimieskirjeellä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla oli 197 esimiestehtävää, joista vuoden 2018 lopussa oli täytettynä 188 paikkaa. Esimiesten määrä vaihteli tulosalueittain, joista eniten esimiehiä oli perhepalveluissa (66) ja vähiten talous- ja hallintopalveluissa (6). Alla olevassa kuvassa (kuva 3) on esimiestehtävien määrät esimiestasoinnain.

Kuva 3: Esimiestehtävien määrä esimiestasoisittain



7 Henkilöstön hyvinvointi

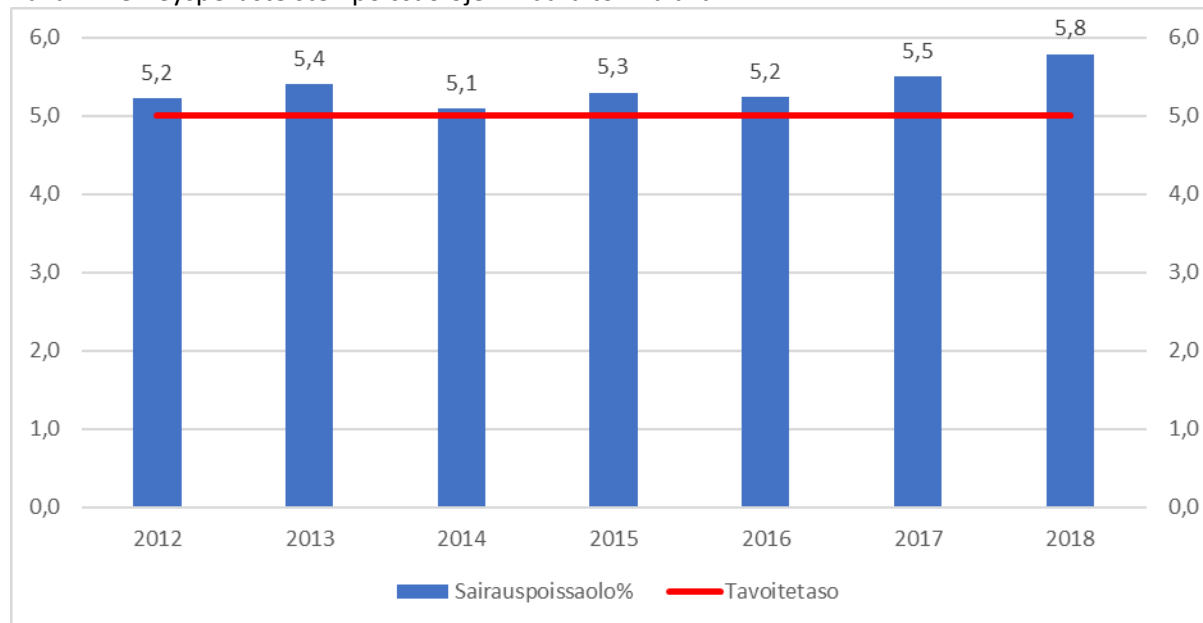
Terveys- ja turvallisuusjohtaminen on Vantaalla osa jokapäiväistä esimiestyötä, mitä edistettiin toimialalla kaupungin linjausten mukaisesti. Terveys- ja turvallisuusjohtamisen tapaamiset kohdistettiin erityisesti uusiin esimiehiin ja heidän perehdyttämiseen. Esimiehiä tuettiin muun muassa aktiivisen välittämisen toimintatavoissa ja sähköisen terveysjohtamisen työkalun eVälke-keskustelujen käymisessä. Toimialan esimiehet kävivät aktiivisen välittämisen keskustelun 90% sairauspoissaolotapauksista.

Työhyvinvointiasiantuntija teki yhteensä 159 terveys- ja turvallisuusjohtamisen käyntiä tai kontaktia toimialan esimiehille. Erilaisiin haasteellisiin tilanteisiin esimiehille tarjottiin varhaisen puuttumisen tukea ja valmennusta. Työntekijät kokivat paljon työpainetta, mikä näkyi työmäärän lisääntymisenä ja kiireen kokemuksena. Psykososiaalinen kuormitus ilmeni usein työn hallinnan tunteen heikkene-
misenä.

Terveysperusteisten poissaolojen ennaltaehkäisyyn ja vähentämisen eteen tehtiin edelleen työtä, vaikka sairauspoissaolojen määrä kasvoi 5,8 prosenttiin (vuonna 2017, 5,5 %). Työntekijää kohti oli vuodessa keskimäärin 17,6 sairauspoissaolopäivää (17 pv/v.2017). Vaikka terveysperusteisten poissaolojen määrä oli suuri, oli paljon työntekijöitä, joilla ei ollut poissaolopäiviä ollenkaan (2018, 21,43

%). Työterveyshuolto tuotti tulosalueittain raportit sairauspoissaoloja aiheuttaneista syistä ja kustannuksista. Aikaisempien vuosien tapaan sairauspoissaolojen yleisimpinä aiheuttajina olivat mielen-terveysperusteiset sairaudet, tuki- ja liikuntaelinsairaudet ja hengityselinten sairaudet.

Kuva 4: Terveysperusteisten poissaolojen määrä toimialalla.



Tuunattu työtä hyödynnettiin tilanteissa, joissa työntekijä oli sairauden tai tapaturman vuoksi tilapäisesti kykenemätön tekemään vakituista työtään. Tuunatun työn ansiosta työntekijällä oli mahdollisuus terveyttään tai toipumistaan vaarantamatta tehdä soveltaen omaa työtä tai korvaavaa työtä yhdestä päivästä kahdeksaan viikkoon. Työskentelyn ansiosta sairauslomapäiviä ei kertynyt ja työntekijä ansaitsi normaalia palkkaansa. Tuunattua työtä teki 125 työntekijää ja päiviä kertyi yhteensä 2381 päivää (v. 2017 1059 päivää). Tämä tarkoitti 3,24 prosentin osuutta sairauspoissaolopäivistä.

Työkyvyn heikkenemisestä johtuvista syistä työurasuunnitteluprosessissa oli yhteensä 107 työntekijää. Heistä 23:lle löytyi työkykyään paremmin vastaavia tehtäviä (vuonna 2017, 20 työntekijää), osa palasi omaan työhön, osa sai eläkeratkaisun (osatyökyvyttömyyseläke tai koko eläke) ja osan kohdalla työkyvyn tukiprosessia edelleen jatketaan.

Työturvallisuusilmoituksia tehtiin 1538 kpl, mikä oli 60 % enemmän kuin vuonna 2017. Läheltä piti tilanteet -tilanteet vähentyivät merkittävästi verrattuna vuoteen 2017 (110 %). Työturvallisuusilmoituksista niiden osuus oli vain 135 kpl. Uhka- ja väkivaltailmoituksia tehtiin toimialalla 847 kappaletta (noin 60 % kaikista ilmoituksista), mikä oli 24 % enemmän kuin edellisenä vuonna (vuonna 2016, 636 ilmoitusta). Lisäksi äkilliseksi fyysiseksi kuormitukseksi kuvatuissa tapahtumissa oli lukuisissa ilmoi-

tuksissa mukana väkivaltaa. Vuonna 2018 otettiin käyttöön sähköinen työturvallisuusjärjestelmä Tutka, mikä mahdollisti kaikki työturvallisuusilmoitukset sekä myös turvallisuushavaintojen käsitte-
lyn ja tutkinnan.

Sisäilmahaasteet jatkuivat myös vuoden 2018 aikana. Haasteelliseksi korjaamisen teki se, että monesta kohteesta ei löytynyt selvää syytä työntekijöiden oireiluille. Oireileville työntekijöille etsittiin korvaavia tiloja sekä pyrittiin erilaisin keinoin vaikuttamaan sisäilman laatuun muun muassa ilmanpuhdistimilla.

Henkilöstön työhyvinvointia tuettiin vuosittaisella työhyvinvointi-rahalla, jonka suuruus oli vuonna 2018 15,75 euroa työntekijää kohden. Toimintayksiköt järjestivät itse haluamallaan tavalla erilaista työhyvinvointia tukevaa ohjelmaa, esimerkiksi ulkoilupäiviä.

7.1 Kunta10 -työhyvinvointitutkimus

Syksyllä vuonna 2018 toteutettiin valtakunnallinen työhyvinvointitutkimus Kunta10. Tulokset valmistuivat vuoden lopussa, minkä pohjalta aloitettiin erilaisten kehittämistoimenpiteiden suunnittelu. Tutkimuksen kysymykset olivat aihealueittain: työ, työyhteisö, johtaminen, terveys ja työssä jatkaminen. Tutkimustulokset vaihtelivat tulosalueittain ja tulosityksiköittäin.

Työtä kuvaavista tuloksista osoittautui, että sosiaali- ja terveystoimialan työntekijät kokivat voivansa vaikuttaa työaikoihinsa ja he myös panostivat työhönsä paljon, mutta heidän kokemuksen mukaan työ ei palkinnut riittävästi sekä työn jatkuvuuteen liittyi epävarmuutta. Merkittävä muutos näkyi työmäärän lisääntymisenä yli sietokyvyn (+10,8 %) verrattuna tutkimusvuoden 2016 tuloksiin. Uhka- ja väkivaltilanteiden kokemisessa oli tapahtunut myös merkittävää kasvua (+17,1 %). Vuoden 2018 kyselyssä kysyttiin ensimmäistä kertaa eettistä kuormittuneisuutta, missä tulokset olivat myös korkeat verrattuna Vantaan keskiarvoon. Tämä saattaa selittyä sosiaali- ja terveystoimialan työn luonteella.

Työyhteisöä kuvaavissa tuloksissa oli tapahtunut kehitystä aikaisempiin tutkimusvuosiin ja tulokset osoittautuivat Vantaan keskiarvolukujen tasoisiksi. Positiivista tuloksissa oli, että Sosterissa työyhteisöt ovat kehittämismyönteisiä ja tavoitteellisia. Sosterissa johtamista kuvaavat tulokset parantuivat aikaisemmista vuosista, mutta niissä on vielä parannettavaa verrattuna Vantaan keskiarvotuloksiin.

Työntekijöiden työssä jatkamista ja työkyvyn kokemista mittaavat tulokset heikentyivät. Yhä harvempi työntekijä uskoi jatkavansa eläkeikään asti töissä ja joka neljäs koki työkykynsä heikentyneen.

Tuloksissa positiivista oli, että työntekijöiden liikunnan määrä kasvoi edellisiin tutkimusvuosiin verrattuna.

8 Osaamisen kehittäminen

Osaamisen kehittämisen tavoitteena oli palvelutuotannossa tarvittavan osaamisen turvaaminen, työelämän laadun kehittäminen ja toimialan palvelutuotannon tuloksellisuuden tukeminen. Osaamisen kehittäminen liittyi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategioihin ja henkilöstösuunnitteluun. Osaavan työvoiman varmistamisessa kiinnitettiin vuonna 2018 erityisesti huomiota potilasturvallisuuden ja lääkehoidon osaamiseen sekä uuden potilastietojärjestelmän Apotin koulutuksiin.

Metropolia Ammattikorkeakoulu toimi Vantaan ammatillisen lisä- ja täydennyskoulutuksen tuottajana henkilöstölle. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla koulutusmassa oli suuri ja yhteistä koulutusta järjestettiin paljon. Täydennyskoulutus hoidettiinkin pääosin yhteistyössä Metropolian kanssa tulos- ja kehityskeskustelujen pohjalta syntyneen tulosalueen koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutussuunnittelussa kiinnitettiin erityisesti huomiota koulutuksien rakentamiseen kokonaisuuksina, yksittäisten koulutusten sijaan. Tulosalueiden erityisasiantuntijat olivat avainasemassa koulutusohjelma kokonaisuuden rakentamisessa.

Vuonna 2018 toimialalla käytettiin henkilöstön koulutukseen yhteensä 0,69 miljoonaa euroa, mikä oli 0,52 prosenttia henkilöstömenoista (vuonna 2017, 0,58 %). Toimialan tulosalueet ja työyksiköt järjestivät työntekijöidensä ammatillisen osaamisen päivittämiseen ja oman palvelutuotantonsa kehittämiseen liittyvän henkilöstökoulutuksen. Henkilöstö osallistui myös sekä kaupungin henkilöstökeskuksen, että kaupungin ulkopuolisten järjestäjien koulutuksiin.

Työnohjaus oli yksilön ja työyhteisöiden osaamisen kehittämiskeino. Vuonna 2018 toimialalla käytettiin työnohjaukseen yhteensä 0,42 miljoonaa euroa (vuonna 2017, 0,48 miljoonaa euroa). Käytetystä määrärahasta perhepalveluiden osuus oli 72 prosenttia, terveystalvelujen 23 prosenttia ja vanhus- ja vammaispalvelujen 5 prosenttia.

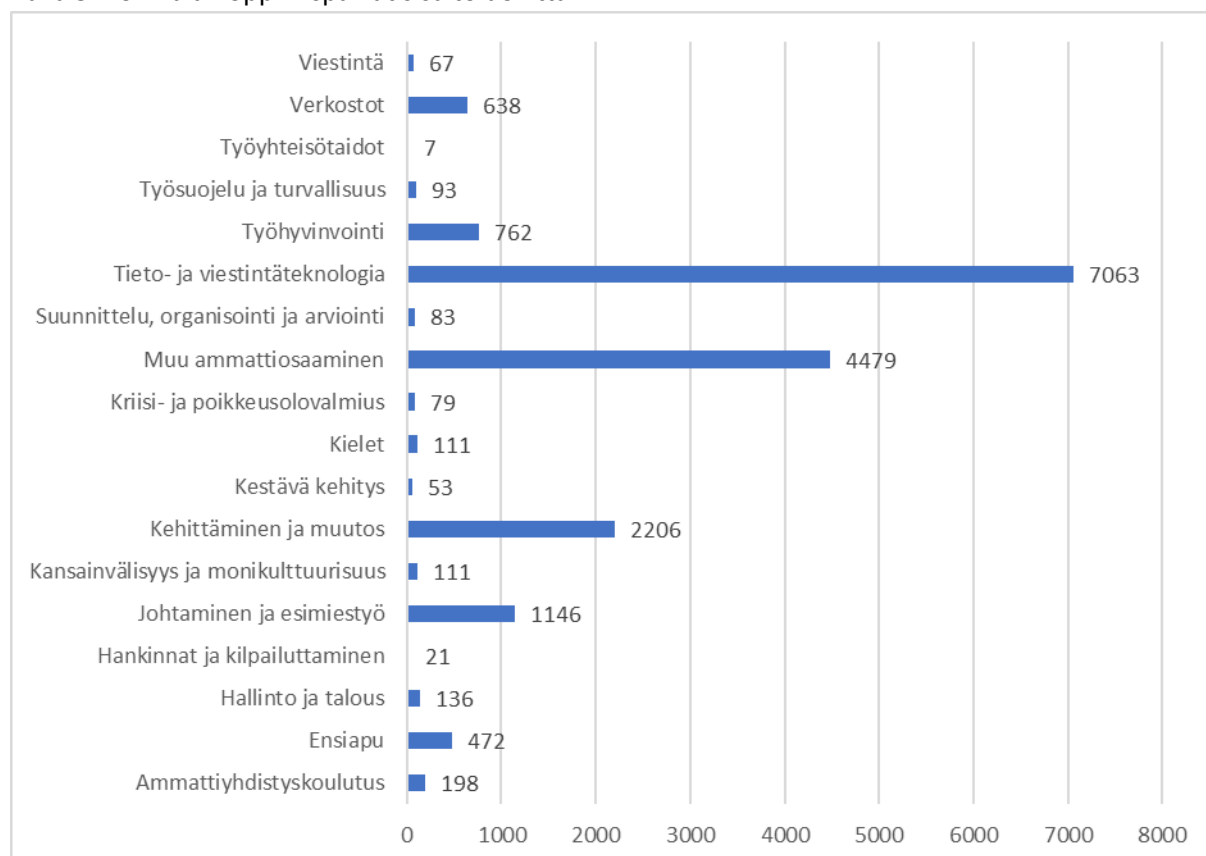
Täydennyskoulutuspäiviä oli toimialalla yhteensä 17 725, mikä on 5,48 päivää työntekijää kohti. Täydennyskoulutuspäivien määrissä oli mukana Apotti-koulutukset. Apotin käyttöönoton siirtymisen myötä toimialalla jokainen työntekijä sai opiskella Apotin käyttöä työajallaan tunnin viikossa. Alla olevassa taulukossa (taulukko 2) tulosalueittaiset koulutustunnit ja -päivät sekä koulutuspäivien määrät työntekijää kohden.

Taulukko 2: Koulutuspäivien määrät tulosalueittain

	Tunnit	Päivät	Henkilömäärät	Koulutuspäivää / työntekijä
Talous- ja hallintopalvelut	2742	457	86	5,31
Terveyspalvelut	30616	5102	764	6,68
Perhepalvelut	29922,5	4987	821	6,07
Vanhus- ja vammaispalvelut	35172	5862	1234	4,75
Suun terveydenhuollon liikelaitos	7900	1316,7	327	4,03
Yhteensä	106352,5	17724,7	3232	5,48

Koulutuksien hallinnointi ja raportointi tapahtui Osuma-järjestelmässä. Alla olevassa kuvassa (kuva 5) on vuoden 2018 koulutusten jakautuminen teemoittain. Eniten oppimispäiviä oli tieto- ja viestintätekniikan erilaisissa koulutuksissa, toiseksi eniten oli muun ammattiosaamisen ylläpitämisen koulutuksissa ja kolmanneksi eniten oppimispäiviä oli kehittämistä ja muutos koskevissa koulutuksissa.

Kuva 5: Toimialan oppimispäivät sisältöluokittain



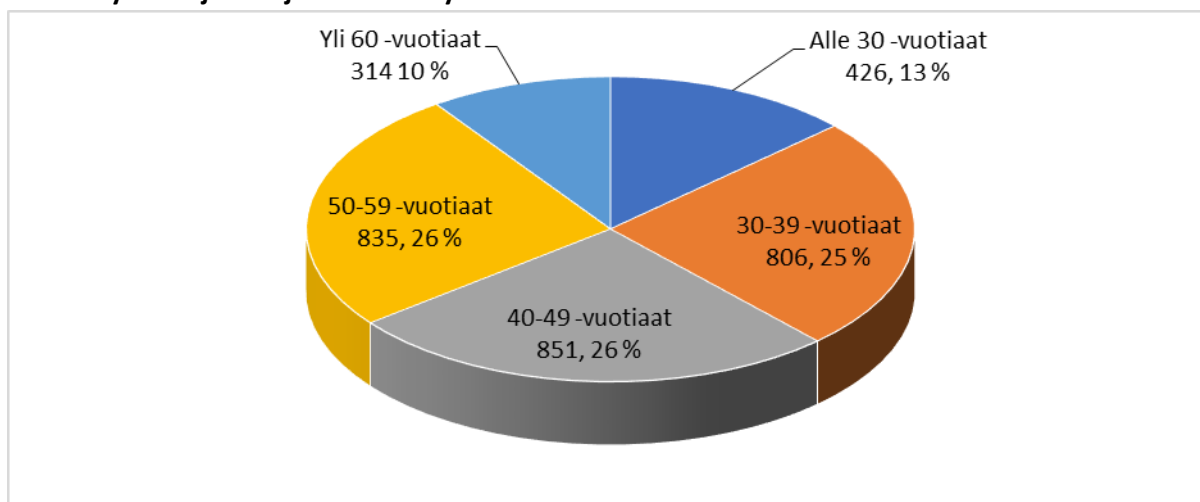
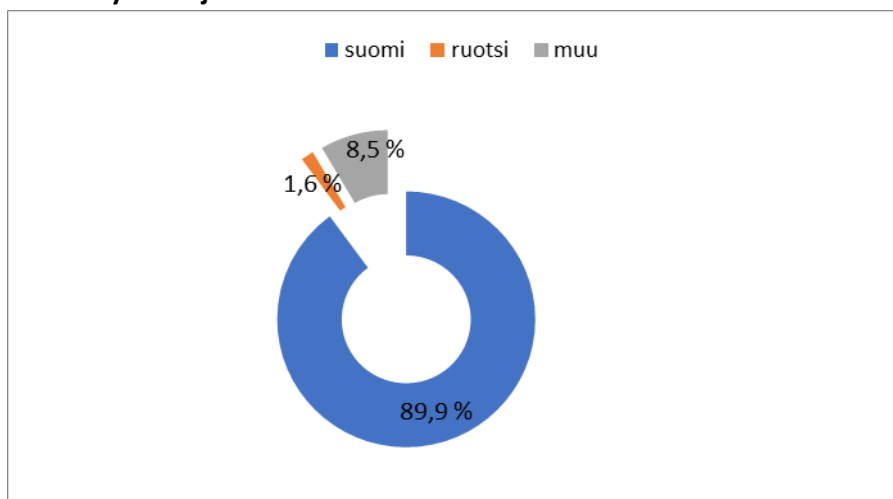
9 Tunnuslukuja

9.1 Tunnuslukuja henkilöstöstä

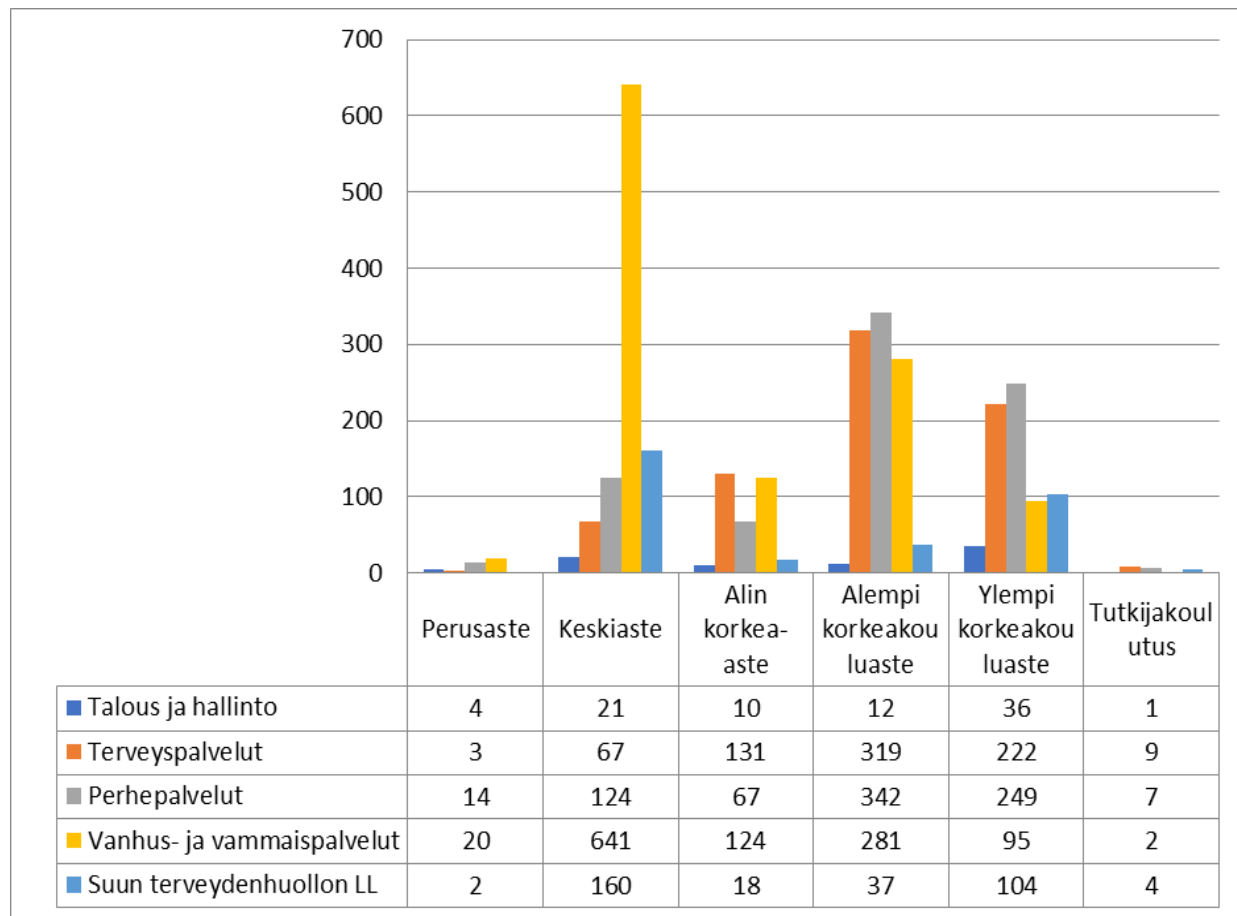
LIITE 1: Vakinaisen, määräaikaisen ja työllistetyt henkilöstön määrä 31.12.2018						
	Vakituiset	Määräaikaiset	Työllistetyt	Yhteensä	% koko henkilöstöstä	muutos 31.12.2017
Talous- ja hallintopalvelut	69	16	1	86	2,7 %	14
Johto ja yhteiset toiminnot	17	5	0	22		
Talousyksikkö	21	0	0	21		
Henkilöstöyksikkö	4	1	0	5		
Asiantuntijapalveluiden yksikkö	21	7	1	29		
Kehittämisyksikkö	6	3	0	9		
Terveyspalvelut	641	116	7	764	23,6 %	90
Johto ja yhteiset toiminnot	5	0	0	5		
Tartuntatauti-hygieniayksikkö	7	0	0	7		
Länsi-Vantaan terveys-asemapalvelut	92	32	0	124		
Keski-Vantaan terveys-asemapalvelut	107	26	1	134		
Pohjois-Vantaan terveys-asemapalvelut	94	10	3	107		
Kuntoutustoiminta	92	11	3	106		
Ehkäisevä terveydenhuolto	167	32	0	199		
Päihdepalvelut	77	5	0	82		
Perhepalvelut	632	178	11	821	25,4 %	-66
Johto ja yhteiset toiminnot	4	5	0	9		
Psykososiaaliset palvelut	176	37	1	214		
Lastensuojelu	247	63	0	310		
Aikuissosiaalityö	181	58	7	246		
Maahanmuuttajapalvelut	24	15	3	42		
Vanhus- ja vammaispalvelut	1 019	151	64	1 234	38,2 %	-5
Johto ja yhteiset toiminnot	6	1	0	7		
Kotona asumisen tuki	364	53	46	463		
Erityisasuminen	399	59	17	475		
Sairaalapalvelut	250	38	1	289		
Suun terveydenhuollon liikelaitos	288	38	1	327	10,1 %	2
Toimiala yhteensä	2 649	499	84	3 232		35

Liite 2: Henkilöstön määrä sukupuolen mukaan tulosalueittain ja -yksiköittäin 31.12.2018

	Miehet	Naiset	Yhteensä	Miesten osuus	Naisten osuus
Talous- ja hallintopalvelut	13	73	86	15,1 %	84,9 %
Johto ja yhteiset toiminnot	6	16	22		
Talousyksikkö	1	20	21		
Henkilöstöyksikkö	0	5	5		
Asiantuntijapalveluiden yksikkö	5	24	29		
Kehittämisyksikkö	1	8	9		
Terveyspalvelut	67	697	764	8,8 %	91,2 %
Johto ja yhteiset toiminnot	0	5	5		
Tartuntatauti-hygieniayksikkö	0	7	7		
Länsi-Vantaan terveysasemapalvelut	17	107	124		
Keski-Vantaan terveysasemapalvelut	23	111	134		
Pohjois-Vantaan terveysasemapalvelut	6	101	107		
Kuntoutus	6	100	106		
Ehkäisevä terveydenhuolto	1	198	199		
Päihdepalvelut	14	68	82		
Perhepalvelut	83	738	821	10,1 %	89,9 %
Johto ja yhteiset toiminnot	0	9	9		
Psykososiaaliset palvelut	17	197	214		
Lastensuojelu	23	287	310		
Aikuissosiaalityö	36	210	246		
Maahanmuuttajapalvelut	7	35	42		
Vanhus- ja vammaispalvelut	107	1127	1234	8,7 %	91,3 %
Johto ja yhteiset toiminnot	2	5	7		
Kotona asumisen tuki	40	423	463		
Erityisasuminen	39	436	475		
Sairaalapalvelut	26	263	289		
Suun terveydenhuollon liikelaitos	23	304	327	7,0 %	93,0 %
Toimiala yhteensä	293	2939	3232	9,1 %	90,9 %

Liite 3: Työntekijöiden jakauma ikäryhmittäin**Liite 4: Työntekijöiden äidinkieli****Liite 5: Suurimmat ammattiryhmät tulosalueittain 2018**

Talous- ja hallin- topalvelut	Terveyspalvelut	Perhepalvelut	Vanhus- ja vammaispalvelut	Suun terveydenhuolto
Toimistosihteeri 9	Terveydenhoitaja 167	Sosiaaliohjaaja 216	Lähihoitaja 457	Hammashoitaja 119
Erityisasiantuntija 7	Sairaanhoitaja 122	Sosiaalityöntekijä 90	Sairaanhoitaja 165	Terv.kesk. hammasl. 75
Palvelusihteeri 6	Terv.kesk.lääkäri 93	Kuraattori 37	Ohjaaja 67	Suuhygienisti 36
Talousasiantuntija 6	Fysioterapeutti 37	Toimistosihteeri 34	Palveluohjaaja 38	Välinehuoltaja 19
Lakimies 5	Puheterapeutti 28	Psykologi 27	Fysioterapeutti 24	Osastonhoitaja 8
	Terv.kesk.avustaja 27	Ohjaaja 24	Toimintaohjaaja 20	
	Ohjaaja 14	Lähihoitaja 20	Apul.osas hoitaja 17	
	Koulu/neuv.lääkäri 13	Joht. sos.työntekijä 19	Perushoitaja 16	
	Toimintaterapeutti 13	Sairaanhoitaja 18	Lääkäri 14	

Liite 6: Toimialan henkilöstön koulutusasteet


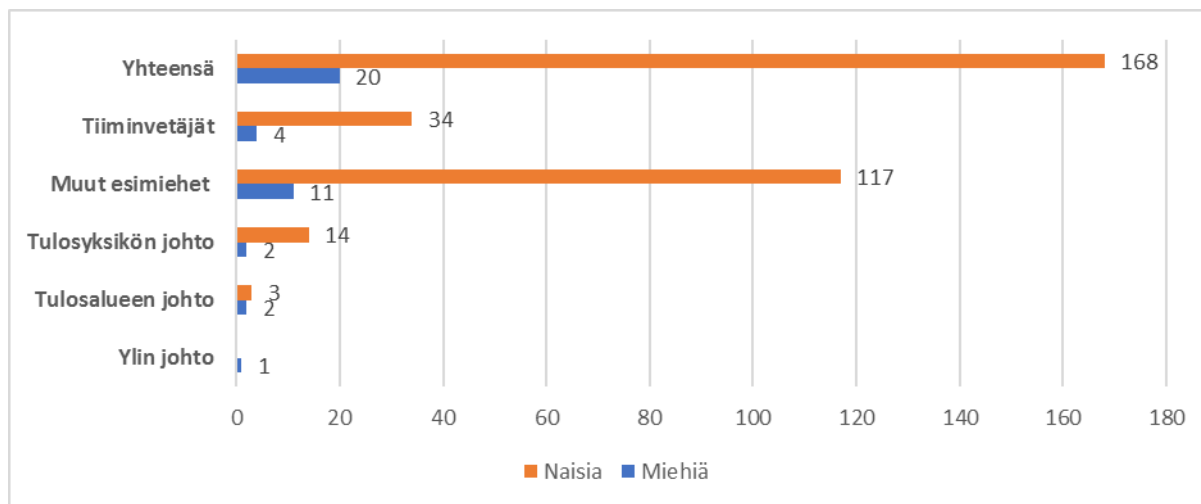
9.2. Tunnuslukuja rekrytoinnista

Liite 7: Toimialan avoimet työpaikat ja niihin tulleet hakemukset vuonna 2018							
	Työpaikkojen lukumäärä			Hakemusten lukumäärä			
	Vakinainen	Määräaikainen	Yht.	Hakemukset	Hakemukset/työpaikka	Kelpoiset	Kelpoiset/työpaikka
A-klinikkatyön päällikkö		1	1	5	5,0	3	3,0
apulaisosastonhoitaja	28	1	29	91	3,1	87	3,0
asiakasneuvoja		1	1	15	15,0		
asumispalvelujen esimies	4		4	48	12,0	42	10,5
asumispalvelujen päällikkö	4		4	47	11,8	40	10,0
erikoishammaslääkäri	3		3	3	1,0	1	0,3
erikoislääkäri	1		1	2	2,0	2	2,0
erityisasiantuntija	1	1	2	39	19,5		
erityissosiaaliohjaaja	3	5	8	71	8,9	13	1,6
fysioterapeutti	6	4	10	200	20,0	180	18,0
geronomi	1		1	9	9,0	7	7,0
hammashoitaja	9	2	11	92	8,4	71	6,5
henkilöstökonsultti	1		1	15	15,0		
henkilöstökoordinaattori	1		1	55	55,0		
henkilöstöpäällikkö	1		1	24	24,0		
jalkaterapeutti	1		1	12	12,0	10	10,0
johtava sosiaalityöntekijä	12	4	16	75	4,7	66	4,1
kasvatusneuvolan lääkäri	1		1	1	1,0		
kehittämispäällikkö	1		1	39	39,0		
kotihoidon esimies	3		3	41	13,7	35	11,7
koulu- ja neuvolalääkäri	3		3	11	3,7	9	3,0
koulutusylilääkäri	1		1	3	3,0	2	2,0
kriisityöntekijä	3		3	38	12,7	33	11,0
kuraattori	1		1	35	35,0		
kuulontutkija	1		1	4	4,0		
lakimies	3		3	49	16,3		
lastensuojelulaitoksen esimies	1		1	20	20,0	20	20,0
lastenvalvoja		1	1	3	3,0	3	3,0
lähihoitaja	87	72	159	854	5,4	753	4,7
lääkäri	5	16	21	17	0,8	10	0,5
neuropsykologi	1	1	2	10	5,0	7	3,5
ohjaaja	30	6	36	388	10,8	90	2,5
osastonhoitaja	5	1	6	56	9,3	52	8,7
oastonsihtööri	1		1	16	16,0		
ostopalvelukoordinaattori	1		1	13	13,0	3	3,0
palveluohjaaja	2	3	5	78	15,6		
palvelupäällikkö	30	6	36	388	10,8	90	2,5
palvelusihtööri	2		2	54	27,0		
perheneuvolatoiminnan pääl-	1		1	16	16,0	14	14,0

likkö							
perheohjaaja		2	2	28	14,0	22	11,0
perheoikeudellisten asioiden yksikön esimies	1		1	10	10,0	9	9,0
psykologi	9	4	13	64	4,9	55	4,2
psykoterapeutti	4		4	27	6,8	25	6,3
puheterapeutti	2	7	9	13	1,4	7	0,8
ravitsemusterapeutti	1		1	14	14,0	14	14,0
ruokapalveluvastaava	2	1	3	30	10,0		
röntgenhoitaja	1		1	1	1,0	1	1,0
sairaanhoitaja	97	38	135	775	5,7	708	5,2
sosiaalihojaaja	50	25	75	1056	14,1	829	11,1
sosiaalityön esimies	3	1	4	41	10,3	40	10,0
sosiaalityöntekijä	91	25	116	391	3,4	161	1,4
suuhygienisti	5	2	7	132	18,9	107	15,3
talousasiantuntija	3		3	64	21,3		
terveydenhoitaja	23	14	37	519	14,0	454	12,3
terveyskeskusavustaja	1	4	5	73	14,6	58	11,6
terveyskeskushammaslääkäri	3	4	7	87	12,4	74	10,6
terveyskeskuslääkäri	12	1	13	35	2,7	23	1,8
tiedottaja		1	1	29	29,0		
toiminnanohjaaja	2		2	42	21,0	25	12,5
toimintaohjaaja	1	1	2	36	18,0	30	15,0
toimintaterapeutti	5	3	8	90	11,3	78	9,8
toimintayksikön esimies	5		5	77	15,4	49	9,8
toimistosihtööri	7	6	13	661	50,8		
tuetun asumisen ja työtoi- minnan esimies	1		1	23	23,0	22	22,0
työllistymistä tukevien palve- lujen päällikkö		1	1	9	9,0	9	9,0
työvalmentaja	1	1	2	47	23,5		
vammaisasiain koordinaattori	1		1	14	14,0		
vastaava sosiaalihojaaja	1		1	20	20,0	20	20,0
viestintäpäällikkö		1	1	8	8,0		
välinehuoltaja	3	1	4	80	20,0		
yksikön vastaava ohjaaja	3	1	4	72	18,0	56	14,0
ylihammaslääkäri	1		1	6	6,0	6	6,0
ylihoitaja	1		1	16	16,0	16	16,0
ylilääkäri	3	1	4	1	1,0		
Yhteensä	602	270	872	7528			

9.3 Tunnuslukuja johtamisesta

Liite 8: Toimialan esimiesten määrät sukupuolen ja esimiestason mukaan



Liite 9: Esimiesten määrä tulosalueittain

Talous- ja hallintopalvelut	6
Terveyspalvelut	39
Perhepalvelut	66
Vanhus- ja vammaispalvelut	63
Suun terveydenhuolto	14
Yhteensä	188

Liite 10: Tulos- ja kehityskeskustelut 2018			Tuke %
Soster yhteensä			76,0
Hallinnolliset toiminnot yhteensä			76,4
	201010	Talous- ja hallintopalvelut	100,0
	201020	Talousyksikkö	55,0
	201030	Henkilöstöyksikkö	100,0
	201040	Asiantuntijapalveluiden yksikkö	72,2
	201060	Kehittämisyksikkö	100,0
Terveyspalvelut yhteensä			90,1
		Tulosalueen johto ja yhteiset toiminnot	
	203010	toiminnot	100,0
	203025	Tartuntatauti- hygieniayksikkö	100,0
	203030	Länsi-Vantaan terveysasemapaalvelut	85,6
	203040	Keski-Vantaan terveysasemapaalvelut	71,2
	203050	Pohjois-Vantaan terveysasemapaalvelut	96,8
	203070	Kuntoutustoiminta	100,0
	203120	Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto	94,9
	203210	Päihdepalvelut	88,9
Perhepalvelut yhteensä			81,7
		Tulosalueen johto ja yhteiset toiminnot	
	204010	toiminnot	100,0
	204030	Psykososiaaliset palvelut	70,5
	204040	Lastensuojelu	83,8
	204060	Aikuissosiaalityö	80,9
	204090	Maahanmuuttajapalvelut	100,0
Vanhus- ja vammaispalvelut yhteensä			65,1
		Tulosalueen johto ja yhteiset toiminnot	
	206010	toiminnot	100,0
	206035	Kotona asumisen tuki	58,2
	206055	Erityisasuminen	91,3
	206060	Vantaan sairaala	33,6
Suun terveydenhuollon liikelaitos			5,0
Toimiala yhteensä			68,7

9.4 Tunnuslukuja hyvinvoinnista

Liite 11: Kaikki poissaolot syykoodeittain 2018

Syy	Selite	Poissaolo-%	Keskim. pituus	Päivien lukumäärä	Kertojen lukumäärä
300	VUOSILOMA	10,04	6,1	116 883	19 314
301	PALKKIOLOMA, PALKALLINEN	0,04	6,6	497	75
302	VUOSILOMA SÄÄSTÖVAPAA	0,09	3,6	1 080	300
303	VUOSILOMA LYH.TYÖAIKANA	0,01	1,8	59	32
320	SAIRAUSSLOMA, TÄYSI PALKKA	3,80	3,9	44 287	11 417
322	SAIRAUSSLOMA, 2/3 PALKKA	0,83	13,6	9 649	707
326	SAIRAUSSLOMA, PALKATON	0,43	26,4	5 019	190
328	KUNT.TUKI / TYÖKYV.ELÄKE MÄÄRÄAIKAINEN	0,51	107,2	5 898	55
330	ÄITIYSSLOMA, TÄYSI PALKKA	0,69	64,4	8 049	125
331	ISYSSLOMA, PALKALLINEN	0,02	6,0	247	41
332	ÄITIYSSLOMA, PALKATON	0,30	36,4	3 533	97
334	VANHEMPAILOMA, PALKATON	1,19	109,3	13 883	127
335	ISYSSLOMA, PALKATON	0,06	17,8	729	41
337	HOITOVAPAA, PALKATON	2,14	130,2	24 862	191
344	TYÖTAPATURMALOMA, PALKATON	0,03	52,5	315	6
346	TYÖTAPATURMALOMA, 1/1	0,14	15,1	1 662	110
347	TYÖTAPATURMALOMA, 2/3 PALKALLINEN	0,01	18,4	92	5
350	VAPAUTUS OMASTA TEHT.	2,93	142,3	34 153	240
350	TUUNATTU TYÖ	0,21	10,7	2 446	228
351	SIJAISUUS TOISESSA LAITOKSESSA	0,04	104,4	522	5
353	VUOROTTELUVAPAA, PALKATON	0,14	114,3	1 600	14
355	LOMARAHAVAPAA	0,01	3,0	78	26
356	KUNTOUTUS ASLAK /TYK, PALKALLINEN	0,00	3,4	17	5
357	LOMARAHAVAPAA LÄÄKÄRIT	0,09	2,8	1 102	395
359	MUU JULK. LUOTT.TEHTÄVÄ	0,00	1,3	20	16
360	KUNNALL.LUOTTAMUSTEHTÄVÄ	0,00	1,2	14	12
361	MAANPUOL.- JA VS-TEHTÄVÄ	0,00	4,4	22	5
365	JATKO-YMS.KOULUTUS PALKAL	0,06	1,5	701	471
365	OMAEHTOINEN KOULUTUS, PALKALLINEN	0,00	1,5	37	24
369	ERITYISSLOMA, PALKALLINEN	0,01	1,0	153	153
370	OPISKELU, YKSITYINEN	0,07	4,4	825	188
371	OPINTOVAPAA	1,14	65,2	13 239	203
372	SAIRAA LAPSEN HOITO	0,25	1,5	2 920	1 952
375	ASEVELVOLLISUUS PALKATON	0,04	140,0	420	3
378	LUVATON POISSAOLO	0,00	2,8	44	16
379	POISSAOLO PALKATON YKSITYISASIAT	0,83	4,0	9 624	2 416
379	PALKATON, MUUALLA TYÖSSÄ	1,17	147,7	13 586	92
379	PALKATON PAKOTT.PERHESYYT	0,05	2,5	629	256
379	POISSAOLO LÄHEISEN HOITAMISEKSI	0,01	3,9	94	24
379	TYÖKOKEILU PALKATON	0,18	54,5	2 070	38
380	POISSAOLO TUNTEINA	0,08	2,1	904	440
380	MIELENILMAUS PALKATON	0,00	1,0	3	3
382	LAKKOPOISSAOLO	0,00	1,6	11	7
382	MIELENILMAUS PALKATON	0,00	1,0	2	2
386	LÄÄKÄRIN MÄÄRÄMÄ TUTKIMUS	0,00	1,0	30	30
	Yhteensä	27,66	1 444,1	322 010	40 097

Liite 11: Tulosyksiköiden terveystilastot poissaoloprosentit vuonna 2018

	Poissa- olo-%	Poissa- olopäivien lukum./ palvelus- suhde- vuodet	Keski- määr. pituus	Poissaolo- päivien luku- määrä	Poissa- olo- kertojen luku- määrä	Henkilö- määrä palvelus- suhde vuosina	Henki- löstön keski- ikä
--	------------------	---	---------------------------	---	---	--	-----------------------------------

Talous- ja hallintopalvelut

Sairaus, täysi palkka	2,47	9,0	3,8	762	200		
Sairaus, osapalkka	0,98	3,6	10,8	302	28		
Sairaus, palkaton	0,00	0,0	0,0	0	0		
Kunt.tuki/työkyv.eläk.määr.aik.	0,00	0,0	0,0	0	0		
Työtapaturma, yhteensä	0,13	0,5	9,8	39	4		
Terveystilastot po. % yht.	4,60	16,8	6,0	1418	238	84	46,4
Sairauspoissaolo % yht.	3,45						

Terveystilastot

Sairaus, täysi palkka	3,26	11,9	3,7	8 988	2 446		
Sairaus, osapalkka	0,55	2,0	15,3	1 525	100		
Sairaus, palkaton	0,25	0,9	22,7	703	31		
Kunt.tuki/työkyv.eläk.määr.aik.	0,70	2,6	120,6	1 930	16		
Työtapaturma, yhteensä	0,06	0,2	11,9	155	13		
Terveystilastot po. % yht.	4,82	17,6	5,1	13 301	2 606		
Sairauspoissaolo % yht.	4,06						

Perhepalvelut

Sairaus, täysi palkka	3,44	12,5	3,8	9 953	2 602		
Sairaus, osapalkka	0,66	2,4	11,7	1 911	163		
Sairaus, palkaton	0,40	1,5	25,4	1 169	46		
Kunt.tuki/työkyv.eläk.määr.aik.	0,55	2,0	114,4	1 601	14		
Työtapaturma, yhteensä	0,05	0,2	13,2	158	12		
Terveystilastot po. % yht.	5,11	18,6	5,2	14 792	2 837	793	43,1
Sairauspoissaolo % yht.	4,50						

Vanhus- ja vammaispalvelut

Sairaus, täysi palkka	4,64	16,9	4,0	19 544	4 862		
Sairaus, osapalkka	1,23	4,5	14,7	5 190	353		
Sairaus, palkaton	0,67	2,5	28,4	2 840	100		
Kunt.tuki/työkyv.eläk.määr.aik.	0,48	1,7	87,0	2 002	23		
Työtapaturma, yhteensä	0,26	1,0	17,5	1 135	65		
Terveystilastot po. % yht.	7,29	26,6	5,7	30 711	5 403	1 154	42,9
Sairauspoissaolo % yht.	6,55						

Suun terveydenhuolto							
Sairaus, täysi palkka	3,47	12,7	3,9	4 133	1 047		
Sairaus, osapalkka	0,54	2,0	11,3	645	57		
Sairaus, palkaton	0,25	0,9	32,6	293	9		
Kunt.tuki/työkyv.eläk.määr.aik.	0,31	1,1	182,5	365	2		
Työtapaturma, yhteensä	0,15	0,5	13,6	177	13		
Terveystilastot po. % yht.	4,71	17,2	5,0	5 613	1 128	326	47,4
Sairauspoissaolo % yht.	4,26						

ASIAKAS- PALAUTE- YHTEENVETO 2018

SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON
TOIMIALA



Vantaa
Vanda

Sisällys

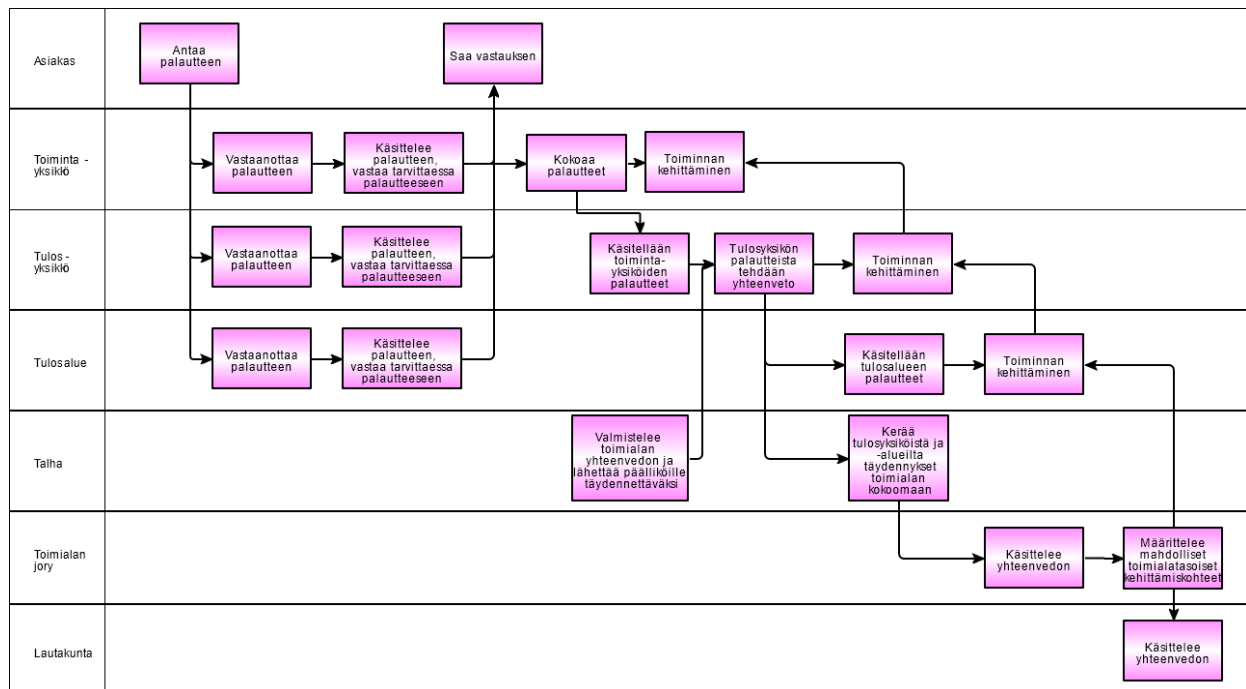
Toimialan asiakaspalautteiden käsittely	3
Virallinen palaute	4
Tulosalueiden asiakaspalautteet	5
Terveyspalvelut	5
Keski-Vantaan terveysasemapalvelut	5
Länsi-Vantaan terveysasemapalvelut	5
Pohjois-Vantaan terveysasemapalvelut	6
Kuntoutusyksikkö	7
Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto	7
Päihdepalvelut	8
Perhepalvelut	10
Aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelut	11
Lastensuojelu	13
Maahanmuuttajapalvelut	15
Psykososiaaliset palvelut	17
Vanhus- ja vammaispalvelut	18
Kotona asumisen tuki	18
Erityisasuminen	19
Vantaan sairaala	20
Suun terveydenhuollon liikelaitos	21
Talous- ja hallintopalvelut	22

TOIMIALAN ASIAKASPALAUTTEIDEN KÄSITTELY

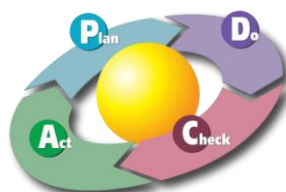
Toimialan asiakaspalauttejärjestelmä koostuu jatkuvasta eli välittömästä asiakaspalautteesta, kohdennetuista asiakaskyselyistä ja lakisääteisestä asiakaspalautteesta. Asiakaspalautteen kerääminen, käsittely, kehittämistoimenpiteet ja yhteenvedon laadinta ovat osa johdon seurantajärjestelmää sekä palvelujen laadunhallintaa.

Toimintayksikön esimies toimii asiakaspalauttevastaavana. Hänen tehtävänä on huolehtia siitä, että toimintayksikössä on asiakaspalauttejärjestelmä.

Saatu asiakaspalautte käsitellään esimiehen johdolla mahdollisimman nopeasti. Saadun palautteen pohjalta toiminta- ja tulosityksiköissä arvioidaan toimintaa sekä suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan. Tulosityksikötasoinen yhteenvedo asiakaspalautteesta toimitetaan talous- ja hallintopalveluihin toimintakertomustietojen keruun yhteydessä.



Jatkuvan kehittämisen kehän, PDCA-mallin, mukaisesti asiakaspalautte on osa toiminnan arviointia (Check). Toiminnan suunnittelu (Plan) on osa strategiatyötä - tekeminen (Do) on palvelun tuottamista. Asiakaspalautte toimii palvelun onnistumisen tarkastuspisteenä (Check) eli sen avulla voidaan arvioida, tehtiinkö suunnitellut asiat. Arvioinnin jälkeen parannetaan ja kehitetään palveluja (Act) vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita ja toiveita.



VIRALLINEN PALAUTE

Virallisiin eli lakisääteisiin asiakaspalautteisiin/viralliseen muutoksenhakuun kuuluvat: oikaisuvaatimukset, muistutukset, kantelut, valitukset ja vahingonkorvausvaatimukset.

Hoitoonsa, palveluunsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymätön potilas/asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen hoito/palvelupaikkansa vastaavalle johtajalle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai Vantaan internet-sivuilla olevalla lomakkeella. Muistutus on potilaan/asiakkaan tai hänen omaisensa lakisääteinen oikeus. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa, mikä tarkoittaa enintään muutamaa viikkoa.

Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja /tai tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle.

Asiakkaalla tai hänen omaisellaan on oikeus kannella, jos hän on tyytymätön saatuun hoitoon tai kohteluun. Asiakas voi tehdä kantelun joko Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valviraan) tai Aluehallintovirastoon, vaikka asiakas olisi jo tehnyt hoidostaan muistutuksen hoitopaikkaan tai potilasvahinkoepäilyn vuoksi tehnyt hakemuksen Potilasvakuutuskeskukselle. Kantelu tehdään Valviraan silloin, kun hoitovirhe-epäily koskee hoidossa menehtyneen tai vaikeasti vammautuneen potilaan hoitoa. Muut hoitoa koskevat kantelut tehdään siihen aluehallintovirastoon, jonka alueella potilas on ollut hoidettavana.

Asiakas voi kääntyä eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Oikeuskanslerin puoleen voi kääntyä joko omassa asiassa tai muutenkin, jos katsoo, että viranomainen, virkamies tai muu julkista tehtävää hoitava henkilö tai yhteisö on menetellyt virheellisesti tai laiminlyönyt velvollisuutensa. Oikeuskanslerin puoleen voi kääntyä myös silloin, kun katsoo, ettei perustuslain takaama perusoikeus tai ihmisoikeus ole toteutunut.

Vantaan sosiaali- ja potilasasiamies auttaa tarvittaessa asiakkaita ja heidän läheisiään virallisten palautteiden tekemisessä.

TULOSALUEIDEN ASIAKASPALAUTTEET

TERVEYSPALVELUT

Tulosalueella on tehty yksi yleinen terveyspalvelujen hoitoon pääsyä koskeva kantelu.

Terveysasemapalvelut

Keski-Vantaan terveysasemapalvelut

Keski-Vantaan terveysasemapalveluissa muistutuksia saatiin vuonna 2018 yhteensä 11 ja kanteluita 4. Kaikkiin muistutuksiin ja kanteluihin on vastattu. Muita joko sähköpostitse tai kirjeitse tulleita reklamaatioita ja palautteita Keski-Vantaan terveysasemille on tullut yhteensä 101 kappaletta. Näistä positiivisia palautteita oli 10 (9,9 %), negatiivisia palautteita 85 (84,2 %) ja kehittämisehdotuksia 6 (5,9%).

Palautteet käsitellään Keski-Vantaan terveysasemapalveluiden johtoryhmässä säännöllisesti. Lähiesimiehet käyvät palautteita läpi myös henkilökunnan kanssa. Palautteiden käsittelyn yhteydessä mietitään toimintaprosesseja Lean-mallia hyödyntäen niiltä osin, mihin pystymme itse vaikuttamaan. Oma toimintaa tarkastelemalla pyritään jatkuvaan toiminnan parantamiseen ja palvelun laadun kehittämiseen. Kaikki kohteluun tai asiakaspalvelun epäonnistumiseen liittyvät palautteet on käyty asianosaisen kanssa lävitse.

Sähköinen palautejärjestelmä on ollut aktiivisessa käytössä. Suurin osa palautejärjestelmän kautta tulleista palautteista koskee sähköiseen palveluun liittyviä ongelmia. Kaikkiin sähköisesti tulleisiin palautteisiin on vastattu. Palautteen antamisen tavoiteaika on alle kaksi viikkoa. Tikkurilan, Länsimäen ja Hakunilan terveysasemille väestöpohjaan nähden palautteita tuli jotakuinkin yhtä paljon, eli alueiden välillä ei ollut eroa palautteiden määrässä.

Kehittämistoimet

Palautteiden pohjalta on nostettu yksiköiden sisäiseen koulutussuunnitelmaan osaamisen vahvistamista tukevia luentoaiheita. Asiakasosallisuus palautteiden kautta on osa Keski-Vantaan terveysasemapalveluiden toimintastrategiaa.

Länsi-Vantaan terveysasemapalvelut

Länsi-Vantaan terveysasemapalvelut tuloksikseen tuli yhteensä 147 palautetta vuonna 2018. Näistä palautteista positiivisia oli 20 ja negatiivisia palautteita 127. Positiiviset palautteet koskivat pääsääntöisesti lääkäreiden ja hoitajien toimintaa ja kohtelua. Negatiiviset palautteet koskivat potilaiden jonotusta päiväpolilla ja puhelimesta sekä heidän saamaansa kohtelua.

Muistutuksia ja kanteluja tuli yhteensä 25 kpl, joista 7 koski lääkärin toimintaa ja 12 kpl potilaan hoitoa ja kohtelua ja kaksi sairaanhoitajan toimintaa.

Nettipalautteita Vantaa.fi sivuilta tuli 85 kappaletta. Positiivisia oli 18, ja koskivat lääkäreiden ja hoitajien toimintaa sekä potilaiden saamaa hoitoa ja kohtelua. Negatiiviset palautteet (67) koskivat ajanvarausta ja puhelinpalvelua, potilaiden jonotusta päiväpolille sekä heidän saamaansa hoitoa ja kohtelua.

Muut palautteet

Potilasauloissa on ollut kyselylomakkeita, joilla voi antaa palautetta. Lomakkeita palautettiin yhteensä 30.

KYSELYT POTILAILTA paperilomake keskiarvo

Pisteet 1-5

Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvoa	2,9
Olen saanut asiallista kohtelua	3,54
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	3,5
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	2,88
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	2,77
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	2,75
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	2,75

Selvityspyyntöjä tuli yhteensä 36 kpl, joista potilasvakuutuskeskukseen lähetettiin 33 kpl ja aluehallintovirastoon 1 kpl.

Kehittämistoimet

Palautteet on käsitelty toiminnan kehittämisen ja laadun näkökulmasta aluejohtoryhmässä ja henkilöstöpalaverissa sekä tarvittaessa esimies-alaiskeskusteluissa. Palautteita hyödynnettiin terveysasemien prosessien kehittämisessä potilasnäkökulmasta.

Pohjois-Vantaan terveysasemapalvelut

Asiakaspalautteita tuli vuonna 2018 Vantaan Internet –sivujen palautejärjestelmän kautta 89 kpl. Näistä positiivisia palautteita oli 8 (9,0 %), negatiivisia palautteita 76 (85,4 %) ja kehittämisehdotuksia 5 (5,6 %) Palautteet koskivat etupäässä puhelinyhteydensaannin ongelmia ja sähköisen ajanvarauksen toimimattomuutta, mutta myös asiakkaan kohteluun ja palvelutapahtuman sisältöön liittyviä asioita. Muutamissa palautteissa oli hyviä kehittämisehdotuksia. Pohjois-Vantaan terveysasemapalveluista on tehty 1 kantelu ja 13 muistutusta, jotka liittyivät hoitotapahtumiin. Hoitotarvikejakelusta on tehty 1 muistutus. Asiakkaiden antama positiivinen palaute on yleensä annettu suoraan asianomaiselle työntekijälle. Niitä ei ole erikseen kirjattu ylös. Kaikkiin kirjallisesti annettuihin palautteisiin on annettu kirjallinen vastaus.

Kehittämistoimet

Kaikki palautteet on käsitelty Pohjois-Vantaan aluejohtoryhmässä ja palautteista on otettu oppia. Jos palaute on koskenut potilaan saamaa kohtelua, niin palaute on käsitelty yhdessä kyseisen työntekijän kanssa. Myös positiiviset palautteet on käsitelty asianomaisen henkilön kanssa yhdessä. Palautteet on käsitelty hoitajien ja lääkäreiden kokouksissa kerran kuukaudessa. Palautteiden perusteella on muutettu mm. terveysasemien opasteita ja potilaiden ohjausta sekä muutettu potilaille tarkoitettuja puhelinaikoja ja kehitetty asiakaspalvelua.

Kuntoutusyksikkö

Kuntoutusyksikköön annettiin vuonna 2018 yhteensä 99 asiakaspalautetta. Yhtään kantelua tai muistutusta ei vastaanotettu. Asiakkaat käyttivät sähköistä palautekanavaa vähän. Vain seitsemän näistä palautteista tuli tämän sovelluksen kautta. Asiakaspalautetta annetaan suullisesti, sähköpostilla ja paperisilla lomakkeilla. Toimintaterapian yksikössä kerättiin lapsiasiakkailta palautetta ”hymy-mutrunaama” -asteikolla. Näiden lisäksi osasta ryhmiä kerätään jatkuvaa asiakaspalautetta. Odotustiloissa olevilla asiakaspalautelaitteilla kerättiin palautetta kolmella kysymyksellä. Mittarina olisi viisiportainen naama-asteikko. Vastauksia tuli vähän ja siksi niiden tulokset eivät ole mukana tässä yhteenvedossa.

Asiakaspalautteet käsitellään yksikön johtoryhmässä. Asiakaspalaute on pääosin positiivista ja terapeuttien ammattitaitoa kiittävää. Asiakkaat kokevat saavansa avun. Positiivista palautetta on tullut ammattitaidosta, riittävän nopeasta palvelun saatavuudesta, hyvästä tiedottamisesta sekä terapian sisällöistä ja vaikutuksesta kokonaisuutena.

Kehitettävää on palveluiden saavutettavuudessa kuten apuvälinelainaamojen aukioloajoissa, puhelinpalveluista kuten perutusta ajasta tiedottamisesta ja jonotusajassa palveluun tai uusintakäynneillä.

Kehittämistoimet

Kuntoutusyksikössä kehittämiskohteiksi valikoituivat jonotusajan lyhentäminen sekä ajanvarauksen ja puhelinpalvelujen kehittäminen. Jonotusaikoja pyritään lyhentämään muun muassa uusilla ryhmämuotoisilla palveluilla, lähettämiskriteereiden tarkastamisella, vahvistamalla yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa ja asiakkaan aktivoimisella jonotusaikana. Ajanvaraus- ja puhelinpalveluja kehitetään ja otetaan käyttöön Apotin mukana tulevia uusia yhteydenottotapoja.

Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto

Ennaltaehkäisevän terveydenhuollon toiminnasta saatiin vuonna 2018 yhteensä 101 palautetta. Asiakkaat antoivat 23 positiivista palautetta (22,8 %) ja 2 kehittämisehdotusta (2,0 %). Negatiivisia palautteita oli 76 (75,2 %). Lisäksi saatiin yksi kantelu ja viisi muistutusta.

Kehittämistoimet

Ennaltaehkäisevässä terveydenhuollossa käsitellään kaikki palautteet ja muistutukset palvelun laadun parantamiseksi ao. työntekijän kanssa sekä tarvittaessa myös toiminta- ja työyksikössä. Kaikkiin palautteisiin myös vastataan kirjallisesti ja usein lisäksi asiakkaan kanssa puhelimitse keskustellen. Palautteiden pohjalta on parannettu asiakkaiden tiedottamista, työntekijöiden perehdytystä sekä asiakastyön laatua mm. perhevalmennuksessa ja rokotuksissa. Neuvolatoiminnassa on myös käynnistetty jatkuvan asiakaspalautteen kerääminen asiakkailta sähköisesti palautekyselylaitteella ja tuloksia tullaan käyttämään toiminnan jatkuvaan parantamiseen.

Päihdepalvelut

Asiakaspalautteita tuli vuonna 2018 Vantaan Internet -sivujen palautejärjestelmän kautta 13, joista 12 oli kielteisiä. Muistutuksia oli yksi.

Huume- ja vieroitushoitopalvelut

Huume- ja vieroitushoitopalveluissa kerättiin vuonna 2018 jatkuvaa asiakaspalautetta kirjallisesti ja suullisesti. Palautteet on käsitelty aiemmin luodun asiakaspalauteprosessin mukaisesti ja ne käydään säännöllisesti läpi tiimipalaverissa. Asiakaspalaute otetaan huomioon toiminnan, hoitokäytäntöjen ja asiakaspalvelun laadun kehittämisessä. H-klinikalla asiakaspalautetta kerättiin ryhmistä, yhteisöllisestä päivätoiminnasta ja Vinkkarin asiakkailta. Päihdevieroitusyksikössä asiakaspalautetta kerättiin hoitojakson lähtöpalautteista, avoimista palautteista ja yhteisöryhmistä.

H-klinikan korvaushoidon alkuvaiheen ryhmään osallistuneet asiakkaat kokivat, että ryhmän kautta henkilökunta ja klinikan käytännöt tulivat tutuiksi. Yhteisöllisen päivätoiminnan asiakkaat kokivat aamupalan ohella saavansa matalalla kynnyksellä sosiaaliohjausta, jonka he kokivat vaikuttavan myönteisesti elämänhallintaan. Yhteisölliseen päivätoimintaan toivottiin lisää aukioloaikoja ja vertaistukea. Asiakkaat olivat tyytyväisiä H-klinikan päivätoiminnassa ja Vinkkaripisteissä jaettavaan Yhteisen pöydän toimittamaan hävikkiruokaan. Vinkkarin asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja antoivat kiitosta asiallisesta, inhimillisestä ja empaattisesta kohtelusta. Kritiikkinä Tikkurilan Vinkkarissa nousi asiakas-wc:n puuttuminen ja tilan ahtaus. Vinkkarit saivat palautetta lääkäripalveluiden vähyydestä. Suuntana savuttomuus-ryhmään osallistuneet olivat tyytyväisiä saamaansa tukeen kohti savuttomuutta ja he suosittelivat ryhmää myös muille H-klinikan asiakkaille. Mindfulness-ryhmään oltiin tyytyväisiä ja ryhmän koettiin antaneen hyödyllisiä keinoja.

Päihdevieroitusyksikön potilailta saatiin kirjallisia lähtöpalautteita vuoden 2018 aikana 91 kpl. Asiakaspalautteen perusteella asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa vieroitushoitopalveluun, vaikutusmahdollisuuksiinsa hoidon suunnittelussa ja jatkohoidon järjestämiseen ja he kokivat saaneensa apua vieroitusoireisiin. Asiakkaat kokivat hoitoon hakeutumisen helpoksi. Hoitoyhteisön yhteishenki koettiin hyvänä. Avoimissa vastauksissa positiivista palautetta annettiin yksilökeskusteluista, akupunktiohoidosta, sosiaalityöntekijän avusta, Move-ryhmästä, yhteisön vertaistuesta, henkilökunnan empaattisuudesta ja

ammattitaidosta. Avoimissa vastauksissa kritiikkiä annettiin ajoittaisesta henkilökunnan ja puhelinaikojen vähyydestä ja lääkäripalveluista. Lääkärin tapaamisten toivottiin toteutuvan useammin hoitojakson aikana. Osassa palautteista kritiikkiä annettiin lääkelinjausten vaihtumisesta lääkäreiden vaihtuessa. Osa asiakkaista oli kokenut hoitoyhteisön käytännöt ja toimintatavat negatiivisina tai liian rajoittavina. Läheisten mahdollisuudesta osallistua hoitoon koettiin vähäiseksi.

Kehittämissuunnitelma: asiakkaan osallisuuden huomioimista ja vertaistuellista osallisuutta palveluja kehitettäessä jatketaan.

A-klinikkatyön yksikkö

A-klinikoilla on käytössä asiakaspalautelaatikot, joihin asiakkaiden on mahdollista jättää kirjallisesti palautetta joko erillisellä palautelomakkeella tai vapaamuotoisesti. Vuonna 2018 tätä kautta on saatu vain muutama palaute.

Määräaikaista ja jatkuvista ryhmistä kerättiin kirjallista / suullista palautetta. Palaute on ollut järjestelmällisesti myönteistä. Ryhmiin osallistuneet ovat kokeneet ryhmät sisällöltään mielekkäiksi ja itselleen hyödyllisiksi. Palautteissa on myönteisinä kokemuksina korostunut vertaistuen merkitys sekä ohjaajien ammattitaito ja arvostava asenne.

Länsi-Vantaan A- klinikalla järjestettiin kaksi yhteisökokousta, joissa oli mukana klinikan henkilökunta ja asiakkaat. Asiakasvetoisen yhteisökokouksen aiheena oli klinikan asiakastyön sekä avoimen ryhmätoiminnan arvioiminen ja kehittäminen sekä asiakasosallisuuden vahvistaminen. Tätä kautta on saatu toiminnan sisältöön, asiakasosallisuuteen ja palvelun nykyistä helpompaan saavutettavuuteen liittyvää arvokasta kehittämisenäkösäilyä.

A-klinikoiden toiminnan kehittämisessä huomioidaan saadut palautteet. Jatkossa tullaan suullisesti saadut asiakaspalautteet keräämään ja huomioimaan nykyistä systemaattisemmin.

Ehkäisevän päihdetyön yksikkö pyrkii keräämään palautteita järjestelmällisesti. Koulutuksista kerätään yleensä Webropol-palaute ja ryhmämuotoisista toiminnoista kirjallinen tai suullinen palaute. Päihdekasvatustunneista on voinut antaa palautetta Webropolin tai sähköpostin kautta. Tupakkatyön asiakkaat arvioivat palvelua suullisesti asiakkuuden päättyessä.

Päihdetilannekysely 2018 sisälsi kysymykset ”Onko Vantaalla tehty ehkäisevä päihdetyö teille tuttua?” ja ”Millaisia keinoja tulisi mielestänne käyttää päihdehaittojen ehkäisemiseksi?”. Kyselyyn osallistui 679 Vantaalla asuvaa, työskentelevää tai opiskelevaa henkilöä.

PERHEPALVELUT

Vuonna 2018 Perhepalveluihin tuli yhteensä 32 sähköistä asiakaspalautetta. Näistä toimenpide-ehdotuksia oli 5, moitteita 25 ja kiitoksia 2. Palautteiden lukumäärä laski edelleen verrattuna aikaisempiin vuosiin.

Palautteet	2014	2015	2016	2017	2018
Toimenpide-ehdotus	61	55	11	33	5
Moite	71	81	60	17	25
Kiitos	4	10	4	7	2
Yhteensä	136	145	75	57	32

Sähköisen asiakaspalautejärjestelmän kautta tulleet palautteet ovat usein monitahoisia. Arvioivan palautteen lisäksi yhteydenotoissa voidaan pyytää apua päästä palveluihin tai kysytään neuvoa, kuinka omassa tilanteessaan voisi toimia. Valtaosa (78 %) palautteen antajista halusi vastauksen palautteeseensa sähköpostitse ja perhepalveluista vastattiin palautteisiin pääsääntöisesti määräajassa, eli seitsemän päivän kuluessa. Palautteet toimitettiin aina tarvittaessa eteenpäin palvelukentälle vastattavaksi ja palautteiden antajia pyrittiin auttamaan mahdollisuuksien mukaan. Jonkin verran palautekanavaan päätyi saman henkilön toimesta useita samankaltaisia yleisluontoisia tai vaikeaselkoisia palautteita, joihin ei haluttu vastausta. Toisinaan palautteet olivat hyvinkin henkilökohtaisia avunpyyntöjä, jolloin palautteiden antaja pyrittiin ohjaamaan oikean avun piiriin.

Kuten aikaisempinakin vuosina, yli puolet (66 %) sähköisen asiakaspalautejärjestelmän kautta tulleista palautteista koski toimeentulotukea. Palautejärjestelmän kautta haluttiin esimerkiksi ilmaista tyytymättömyys saatuun toimeentulotukipäätökseen tai määräaikojen ylittymiseen. Useampi palaute koski toimeentulotuen hakemuslomakkeiden tai hakemusprosessin epäselvyyttä. Loput palautteet jakautuivat tasaisesti perhepalvelujen tulosityksiköille, kuhunkin palautteita kohdentui vuoden aikana 2-6 kpl.

Toimenpide-ehdotuksena jätetyt palautteet sisälsivät monesti oman kokemuksen kautta nähdyn parannusmahdollisuuden. Kehitysehdotuksissa esitettiin uudistusta verkkosivuihin, uusia sähköisiä ajanvarausmahdollisuuksia tai selkokielistä palvelukarttaa monikulttuurisista palveluista.

Moitteet koskivat usein henkilökohtaista huonoa kokemusta palvelujen asiakkaana tai toimimattomia sähköisiä palveluja. Useat toimeentuloon liittyvät moitteet kuitenkin koskivat Kelan myöntämää perustoimeentulotukea.

Positiiviset palautteet koskivat yleisimmin yksittäisten työntekijöiden toimintaa ja hyvää kokemusta saadusta palvelusta. Sähköiset asiakaspalautteet katselmoitiin vuoden aikana myös perhepalvelujen johtoryhmässä.

Vuonna 2018 jaostossa käsittelyssä olleet asiat

Oikaisuvaatimukset

Toimeentulotukea koskeva asia 44 kpl

Lastensuojelulain mukaista taloudellista tukea koskeva asia 1 kpl

Vahingonkorvausvaatimus toimeentulotukea koskevassa asiassa 1 kpl

Kotihoidon asiakasmaksupäätöstä koskeva asia 1 kpl

Perhehoitajan hoitopalkkiota koskeva asia 1 kpl

Valitus hallinto-oikeudelle

Toimeentulotukea koskeva asia 3 kpl

Hallinto-oikeus muutti tai palautti

Toimeentulotukea koskeva asia 1 kpl

Pitkäaikaista asumispalvelua koskeva maksuasiasia 1 kpl

Valitus korkeimmalle hallinto-oikeudelle

Ei ollut.

Korkein hallinto-oikeus muutti tai palautti

Ei ollut.

Aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelut

Sosiaalinen luototus

Sosiaalisessa luototuksessa tehdään jatkuvaa asiakaskyselyä ja asiakaspalautetta on kerätty koko luottotoiminnan ajan kaikilta luoton saaneilta. Asiakaspalaute on ollut pääasiassa hyvää.

Vuonna 2018 asiakaskyselyn täyttäneitä oli 17, kun kysely oli annettu 31 asiakkaalle. Ajan varaaminen onnistui vastaajien mielestä pääasiassa hyvin tai melko hyvin. Kaikkien vastaajien mielestä odotusaika vastaanotolle oli sopivan mittainen. Kaikkien vastaajien mielestä he saivat ohjeita ja neuvoja tarvittavien asiakirjojen hankkimiseen hyvin.

Valtaosa vastaajista haki sosiaalista luototusta pääasiassa muiden velkojen järjestelyyn. Vastaajat olivat sitä mieltä, että sosiaalisen luoton saaminen paransi selviytymistä taloudellisessa tilanteessa. He kokivat, että palvelu toimi hyvin, mutta tiedottamista toivottiin lisää.

Uusien asiakkaiden palvelut

Uusien asiakkaiden palveluiden lapsiperheiden tiimi on saanut palautetta käsittelyaikojen ylittämistä niin lastensuojeluilmoitusten kuin tehtyjen selvitystenkin osalta. Asiakkaat antoivat palautetta saamastaan palvelusta soittamalla lastensuojelun virka-aikaiseen päivystykseen, lähettämällä sähköpostia ja soittamalla esimiehelle sekä lastensuojelun ja aikuisten ja perheiden palveluiden palvelupäälliköille. Kaikki saatu palaute käsiteltiin yksikössä uudelleen arvioimalla

asiakkaasta tullutta ilmoitusta sekä tarvittaessa keskustelemalla tapauksessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa.

Asumispalvelut

Asumispalveluissa on tullut yksi muistus asiakkaalta koskien henkilökunnan toimintaa asumispalveluyksikössä. Muistutukseen on antanut vastauksen sosiaalityön esimies. Muistus ei antanut aihetta yksikön toiminnan muutoksille. Asiakkaat ovat antaneet välitöntä palautetta palveluista omille työntekijöilleen ja esimiehille. Palautteet on joko välitetty eteenpäin asianomaiselle taholla tai käsitelty asukaskokouksissa. Osa palautteista on ollut kiittäviä ja nämä on välitetty asianomaisille. Korjaava palaute on käsitelty tapauskohtaisesti ja tarvittaviin toimenpiteisiin on ryhdytty. Asumisyksiköissä on lisäksi käytössä lisäksi asiakaspalaute/tyytyväisyyskysely. Asumispalveluiden asunnottomien sosiaalityön osalta on saatu asiakkailta palautetta siitä, että työntekijöihin ei olla saatu yhteyttä riittävän nopeasti. Tämä on johtunut riittämättömästä resursoinnista, johon saatiin tilapäinen korjaus elo-joulukuun ajalla.

Aikuisten ja perheiden sosiaalityö

Aikuisten sosiaalityö on saanut palautetta toimeentulotukihakemusten käsittelystä ja käsittelyn kestosta. Informaatio perustoimeentulotuen hakemisesta Kelalta ei näytä menneen onnistuneesti asiakkaille tiedoksi. Netin kautta tulleesta palautteista annetaan tieto esimiehille, kun niistä saadaan tärkeää tietoa asiakaspalvelun kehittämiseksi.

Vuonna 2018 asiakkaat tekivät 9 muistutusta. Sosiaali- ja terveystalokunnan jaostossa käsiteltiin vuonna 2018 toimeentulotukea koskien 81 oikaisuvaatimusta. Jaosto muutti viranhaltijan päätöstä kahdeksassa tapauksessa. Kuudessa tapauksessa jaoston päätöksistä valitettiin hallinto-oikeudelle. Niistä hallinto-oikeus muutti tai palautti valmisteluun yhden päätöksen. Yhtään tapausta ei mennyt korkeimpaan oikeuteen.

Täydentävän toimeentulotuen yksikössä asiakkaat antoivat palautetta saamastaan palvelusta soittamalla puhelinneuvontaan, lähettämällä sähköpostia, soittamalla esimiehille sekä ottamalla yhteyttä sähköisen palautekanavan kautta. Kaikki saatu palaute käsiteltiin yksikössä tarkastamalla täydentävän toimeentulotuen hakemus ja päätös sekä tarvittaessa keskustelemalla tapauksessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa. Mikäli asiakkaan saamassa päätöksessä oli korjattavaa, tehtiin uusi päätös. Mikäli asiakas koki, että palvelussa oli huomautettavaa, tilanne käytiin läpi asiakkaan kanssa ja tarvittaessa oltiin yhteydessä asiaan liittyviin muihin tahoihin (Kela sekä perheiden ja aikuisten sosiaalityön yksiköt).

Kehittämissuunnitelma

Aikuisten ja perheiden suunnitelmallinen sosiaalityön toimipisteissä asiakkaalla on mahdollisuus jättää kirjallinen palaute. Asiakas voi myös lähettää palautteen yksiköiden sähköpostien kautta sekä olla yhteydessä puhelimitse lähiesimiehiin. Nuorten palveluissa on myös käytössä Whats App sekä Facebook sivut.

Sovittelutoimisto

Vantaan sovittelutoimisto on mukana Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen valtakunnallisessa, sähköisessä sovittelutoiminnan asiakaspalautteen keruussa. THL:stä saadaan säännöllisin väliajoin raportteja annetusta asiakaspalautteesta. Viimeisin, juuri saatu raportti koskee aikaväliä huhti-joulukuu 2018. Numeerinen asiakaspalaute annetaan ja raportoidaan asteikolla 1-5. Lisäksi on mahdollista antaa sanallista palautetta.

Sovittelutoimiston saama palaute oli raportin ajanjaksona hyvin vähäistä, vain 18 vastaajaa. Tämä itsessään kertoo siitä, että asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun – negatiivinen palaute annetaan helpommin. Raportin arvosanat olivat keskiarvoltaan 4,47, moni lähes 5. Kehittämistä edellyttää jatko- ja tukipalveluihin ohjaus (arvosana 3,33), mitä onkin jo tiimissä tehostettu. Toinen alle 4 jäänyt arvosana koski asiakkaan olon helpottumista (3,94), mitä voidaan parantaa yksilöidyllä palvelulla ja antamalla asiakkaille tarvittaessa lisää aikaa sovittelun edellytysten selvittämisen aikana. Tämä vaatii ajan käyttöä ja sitä myöten lisäresursseja. Sanallisessa palautteessa asiakkaat pitivät sovittelua hyvänä tapana ratkoa ristiriitoja ja heitä palvelleita henkilöitä ammattitaitoisina ja ystävällisinä. Eräs palautteen antaja oli yllättynyt tällaisen palvelun saatavuudesta ja toinen oli kritisoinut perheen arvojen ja sovittelutoiminnan ristiriitaa (kulttuuri vs. lainsäädäntö). Kokonaisuutena palaute oli hyvää.

Lastensuojelu

Lastensuojelun tulosityksikössä otetaan vastaan runsaasti asiakaspalautetta sekä virallisten palautteiden että avoimen palautteenantokanavan kautta. Webropol- pohjainen palautekanava otettiin käyttöön keväällä 2018. Avohuollon sosiaalityön yksiköihin ja vastaanottoperhetoimintaan on saatu vuoden 2018 aikana myös palautteenantolaitteet toimiston tiloihin.

Lastensuojelun tukiyksikkö

Lastensuojelun Tukiyksikössä on käytössä toimialan yhteinen asiakaspalautelomake sekä perhetyön oma lomake. Lomakkeita on palautunut muutamia per yksikkö ja palaute on ollut pääsääntöisesti hyvää. Perhetyötä on pidetty oikeana tukimuotona ja palvelu on vastannut asiakkaiden tarpeeseen. Perhetyöntekijät saavat henkilökohtaisesti palautetta hyvästä vuorovaikutuksesta. Palautteet palautuvat joko työntekijän kautta tai postitse nimettöminä. Palautteet käsitellään työryhmien tiimikokouksissa ja kerran vuodessa yksikössä yhteisesti.

Kehittämistoimet

Palautteita palautuu niin vähän, ettei niistä nouse kehittämisehdotuksia. Lastensuojelussa onkin suunniteltu uusi sähköinen, jatkuvan palautteenantokanava, joka on otettu käyttöön vuoden 2018 alussa. Palautejärjestelmä koskee koko tulosityksikköä.

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö

Sosiaali- ja terveydenhuollon vuoden 2018 asiakaspalautekyselyssä lastensuojelun avohuollon sosiaalityön saama palaute on ollut kiitettävää, tosin vastausten määrä oli suhteellisen pieni. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaspalautelomakkeita on ollut saatavilla vastaanottoaulassa. Asiakaspalautteita ei ole kuitenkaan palautunut ja näin ollen tulosten raportointi ei ole mahdollista. Asiakaspalautteen keräämistä ollaan systematisoimassa ja luomassa yhteinen asiakaspalautelomake lastensuojelun avohuollon sosiaalityölle. Tavoitteena jatkossa on saada tietoa asiakkaan kokemuksista eri lastensuojelun avohuollon sosiaalityön prosessin vaiheissa eri tapaamisten perusteella. Asiakaspalautteella pyritään saamaan tietoa asiakaspalvelusta, asiakkaan osallisuudesta ja dokumentaatiosta.

Muistutuksia on vastaanotettu 22 ja kanteluita 10 kpl lastensuojelusta vuonna 2018. Muistutusten sisällöt ovat vaihdelleet, mutta valituksia on tullut esimerkiksi menettelyyn ja asiakkaan osallisuuteen liittyen. Muistutus vastineessa on suurimmaksi osaksi todettu, että asiakasta on neuvottu, ohjattu ja palveltu hyvän palveluperiaatteen mukaisesti. Lastensuojelu on saanut moitteita ja ohjeistusta jatkotoimenpiteistä.

Kehittämistoimet

Muistutuksia koskevia teemoja on käsitelty toimintayksiköissä ja työntekijöille on korostettu asiakkaiden osallisuuden kokemuksen sekä hyvän hallinnon noudattamisen tärkeyttä asiakastyössä. Lastensuojelun toiminnassa asiakasosallisuuteen halutaan kiinnittää entistä enemmän huomiota. Erityisesti lasten mukaan ottamiseen palveluissa on otettu mukaan sosiaalisen median keinot.

Viertolan vastaanottokoti

Viertolan vastaanottokodissa on kerätty 2018 ajan asiakaspalautea sosterin yhteisellä asiakaspalautelomakkeella. Palautteita on koottu yhteisesti 87 kpl.

Asiakaspalaute on annettu usein nimettömänä, sijoitusjakson päätteeksi. Strukturoitujen kysymysten osalta palaute on yleisesti positiivista (yli 3 Likertin asteikolla). Heikoimmin arvosanoin annettu palaute on useimmiten liittynyt siihen, ettei palvelu ole toteutunut riittävän nopeasti ja palvelun ei ole koettu parantaneen vastaajan omaa elämäntilannetta.

Sanallisessa palautteessa korostuu, että kiitetään erityisesti jotakuta perheen tai nuoren kanssa työskennellyttä työntekijää/työntekijöitä. Ilmeisesti asiakkaat arvostavat erityisesti omatyöntekijyyttä ja onnistunut palvelukokemus syntyy, kun samat työntekijät työskentelevät perheen kanssa prosessin ajan.

Tammirinteen vastaanottokoti

Tammirinteen tulot vuonna 2018 yhdeksäntoista (19) sähköistä palautetta ja kuusi (6) kirjallista palautetta johtajalle suljetussa kirjekuoressa. Kaikkien palautteiden perusteella Tammirinne sai toiminnastaan asiakkailta yleisarvosanaksi 8,93 (asteikolla 4-10). Työn sisältöä koskevissa kysymyksissä asteikolla 1-5 huonoin tulos (3.94) Tammirinteellä tuli väittämästä ”Saamani

palvelu on parantanut elämäntilannettani”. Paras keskiarvo (4.61) tuli väittämästä ”Työntekijät ovat helposti tavoitettavissa”.

Numeraalisen palautteen lisäksi viidessätoista (15) palautelomakkeessa oli avoimia kirjallisia palautteita, jotka olivat pääsääntöisesti positiiviseksi tulkittavia. Suurin osa positiivisesta palautteesta koski vastaanottoperhetoimintaa (Vape) ja perheiden vastaanotto- ja arviointiosasto Tammela. Odotetusti lapsiosastojen palaute oli hieman negatiivisempaa. Asiakkaiden kehittämistoiveet liittyivät parempaan ruokatarjoiluun ja toiminnallisen tekemisen monipuolistamiseen.

Kolme avointa palautetta voidaan tulkita selkeästi negatiivisiksi. Näissä tuotiin esille, että Tammirinteen toiminta ei ole oikeanlaista ja osa työntekijöistä ovat huonoja/ epäsoivia kyseisiin työtehtäviin. Toisaalta jotkut yksittäiset työntekijät saivat nimellään hyvää palautetta. Näille työntekijöille on kerrottu asiakkaiden positiivisista palautteista.

Asiakaspalautteiden koonti on käsitelty helmikuussa 2018 Tammirinteen esimiesten ja henkilökunnan kanssa.

Kehittämistoimet

Palautteen perusteella keittiön kanssa on tehty suunnitelma ruokapalvelun monipuolistamisesta ja ohjaajien sekä erityistyöntekijöiden – lähinnä toimintaterapeutin – kanssa toiminnallisten ryhmien lisäämiseksi lapsiosastoilla. Vuoden 2018 aikana asiakkaita ohjataan säännöllisesti antamaan palautetta Tammirinteen toiminnasta lastensuojelun nettisivuilla olevalla sähköisellä lomakkeella.

Kuuselan perhekuntoutuskeskus

Kuuselan perhekuntoutuskeskuksessa kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta kuntoutusjaksojen päätteeksi ja palaute on pääsääntöisesti kiittävää. Erityisesti positiivista palautetta tulee perheiltä, jotka kuntoutuvat jaksojen aikana riittävästi, että voivat jatkaa asumista kotona tuetuna tai ilman. Jonkin verran negatiivista palautetta tulee niiltä asiakkailta, joiden kohdalla joudutaan jakso joko keskeyttämään tai sen päätteeksi joudutaan aloittamaan huostaanottoon jottavat toimenpiteet.

Perhepalvelujen yleisessä palautteessa palautettujen asiakaspalautteiden määrä jäi keräyksen aikana liian pieneksi, ettei yksikköämme voinut käyttää vertailussa aiempiin vuosiin. Yksi vapaa- muotoinen palaute oli ja siinä sanottiin ”En osaa enempää toivoa. Lämpimät kiitokset”.

Maahanmuuttajapalvelut

Asiakkaat eivät ole antaneet kirjallista palautetta tai muistutusta vuoden 2018 aikana. Palautetta on ryhdytty keräämään Digi Touch -laitteiden avulla. Laitteen kysymykset on käännetty suomen kielen pohjalta venäjäksi, somaliaksi ja arabiaksi. Pääsääntöisesti palaute on ollut positiivista.

Maahanmuuttajapalveluissa saamme usein asiakkaiden itse leipomiaan tuotteita.

Joidenkin mielestä työntekijät ovat ankaria ja tiukkoja. Osa asiakkaista sanovat kiitollisuuden osoituksena seuraavaa: ”Rukoilemme, että pääsisit matkustamaan Mekkaan.” Haluavat tällä tavalla toivoa työntekijälle kaikkea parasta, mitä ihminen saattaa toivoa.

Monet miesasiakkaat jättävät maahanmuuttajataustaisen työntekijän puhelinvastaajaan viestejä seuraavasti: ”Äiti, voisitko tarkistaa tämän laskun. Vienkö sen Kelaan? Kiitos!”. ”Äiti, anteeksi, äiti miksi minulle tuli tämä lasku?”

Työntekijöitä kuvataan kohteliaiksi ja kilteiksi, kun saavat työntekijältä apua. Eräs asiakas puolestaan ihmetteli työntekijän lähiesimiehelle: ”Mitä hyötyä tällä tapaamisella on, jos en saa mitä haluan. (Halusi matkustaa Ruotsiin ja vaihtaa työntekijää).

Naistulkki, jolla on kokemusta pääkaupunkiseudun kunnista, haluaa antaa positiivista palautetta Vantaan työntekijöistä, jotka ovat hänen mukaansa iloisia, kärsivällisiä ja auttavat paljon maahanmuuttajia.

Suoraa asiakaspalautetta on annettu mm. seuraavasti:

- ”Sinä olet auttanut minua paljon. Minä muistan, kun sinä tiesit, että minä asuin saunassa. Sinä kysyit, onko siellä riittä lämmintä minulle. Tuolloin minä olin tunteita runsasti sinule... (mies, Vietnam 59v.)
- Olet auttanut paljon. Kiitos ajasta lääkärille, ravitsemusterapeutille, Kelaan, työvoimatoimistoon ja vakuutukseen (mies, 45v, Irak)
- Luottamus on tärkein, mitä olen sinulta saanut (mies 20v, Irak)
- Kiitoksena kaikesta toin itse leipomaani baklavaa (mies 50v, Syyria)
- Minä pysty nyt pukeuta talvella ja sinä autat minua pesemään vaate. (Pesukone saatu) Kiitos! (mies 52v. Irak)
- Now everything is ok, I wanna thank you very much you help me too much, I never forget you in my life, you are like my mother! (mies 25v., Somalia)
- En halua mitään paperi eikä tapaaminen, mä haluan rahaa. Te ette auta mua. En halua, että lähetä sähköposti, haluan, että annat vaan raha ja mä maksaa velka. Mulla palon ongelma ja kukaan ei auta (mies 20v., Irak)”

Tuetun asumisyksikön nuorilta kerätään systemaattisesti ulosmuuttovaiheessa palautetta.

- ”Huonoa on ollut se, ettei ole voinut tehdä ruokaa klo 22 jälkeen. Voisi joustaa enemmän säännöistä.”
- ”Liian tiukat säännöt klo 22 hiljaisuus liian aikaisin.”
- ”Oma huone jokaiselle” (aloitusvaiheen 12 paikkaisuus ja useassa huoneessa 2 nuorta)
- ”Kaikki ohjaajat eivät olleet hyviä, säännöt, en tykkää tästä paikasta”(ensimmäisten asukkaiden joukossa ollut nuori)

Toivottiin myös kavereiden yöpymismahdollisuutta (kun nuorelle on tullut vieras toiselta paikkakunnalta) sekä aterioita yksikön puolesta.

Useimmat kokivat saaneensa eniten tukea ja apua lomakkeiden täyttöön ja viranomaisasioiden hoitoon sekä koulutehtäviin.

- ”Ohjaaja oli mukana koko sairaalareissun. Henkilökunta tuki ja auttoi, vaikka asiat olivat sekaisin uudestaan ja uudestaan, silti autoitte.”
- ”Kivaa oli pelata kimbaleä ja xboxia ja että järjestettiin synttäreitä.”
- ”Ohjaajat ja lyhyt koulumatka”.

Jälkihuoltonuoret ovat kiitollisia siitä, ettei heidän tarvitse uudelleen kertoa traumatapahtumista. Haluavat jättää negatiiviset muistot taakseen ja katso tulevaisuuteen.

Kehittämistoimet

Palautteiden kirjaaminen systemaattisesti läpi vuoden. Asiakkaiden mukaan ottaminen palvelujen suunnitteluun.

Psykososiaaliset palvelut

Psykologipalvelut

Psykologipalvelut ei ole saanut vuonna 2018 kirjallista palautetta eikä muistutuksia.

Kuraattoripalvelut

Kuraattoripalvelut ei ole saanut vuonna 2018 kirjallista palautetta ja yhden muistutuksen.

Perheneuvolatoiminta

Perheneuvolatoiminta ei ole saanut vuonna 2018 kirjallista palautetta eikä muistutuksia.

Sosiaali- ja kriisipäivystys

Sosiaali- ja kriisipäivystys ei ole saanut vuonna 2018 kirjallista palautetta eikä muistutuksia.

Perheoikeudellisten asioiden yksikkö

Perheoikeudellisten asioiden yksikkö sai vuonna 2018 yhden muistutuksen.

Lapsiperheiden varhaisen tuen yksikkö

Lapsiperheiden varhaisen tuen yksikkö sai vuonna 2018 yhden kantelun koskien myönnetyn palvelun antamista.

Nuppi

Nuortenkeskus Nuppi sai vuonna 2018 yhden muistutuksen.

Nuoret olivat erityisen tyytyväisiä jälkihuollon ja Nupin palveluihin. Asiakkailta on saatu pitkin vuotta hyvää palautetta kokonaisvaltaisuudesta, ystävällisyydestä ja siitä, että palveluihin on helppo tulla.

VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT

Kotona asumisen tuki

Kotona asumisen tuen tulosityksikköön tuli vuoden 2018 aikana 16 kirjallista muistutusta, joista 9 kohdistui iäkkäiden palveluihin ja 7 vammaisten palveluihin. Kanteluita tulosityksikön palveluista tehtiin neljä, näistä yksi koski kuljetuspalvelua ja kolme vammaispalvelujen toimintaa. Muistutuksista viisi koski vammaispalveluja, neljä kotihoidon toimintaa, kolme omaishoidon tuen päätöksiä, kolme kuljetuspalveluja ja yksi palvelutarpeen arviointia ja päätöksentekoa. Muistutuksissa korostui edellisten vuosien tapaan asiakkaan tai omaisen kokemus saadusta päätöksestä tai palvelusta, joka ei vastannut hänen odotuksiaan. Kaikkiin muistutuksiin on vastattu kirjallisesti, ja niitä on käsitelty kyseisissä toimintayksiköissä sekä tarvittaessa kyseisen vastuualueen esimiesryhmässä ja mietitty yhdessä, miten toimintaa saadun palautteen perusteella on tarve parantaa.

Tulosityksikössä tehdyistä sosiaalihuollon ja vammaispalvelun mukaisista päätöksistä tehtiin 89 oikaisuvaatimusta. Näistä n. 50 % koski kuljetuspalvelua, loput kohdistuivat pääosin omaishoidon tukeen ja henkilökohtaiseen apuun. Hallinto-oikeuteen valmisteltiin 26 ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen 6 selvitystä. Osa näistä päätöksistä oli tehty v. 2017. Hallinto-oikeus palautti tai muutti neljä päätöstä ja korkein hallinto-oikeus yhden päätöksen.

Jatkuvaa asiakaspalautetta työntekijät saavat päivittäin. Pääosin heidän saamansa palaute on positiivista. Palautetta tulee asiallisesta ja ystävällisestä kohtelusta ja asiantuntevasta palvelusta. Erityisen paljon hyvää palautetta tulee vanhusten päivätoiminnasta sekä asiakkailta että omaisilta. Siellä negatiivista palautetta tulee vain asiakaskuljetuksiin liittyen. Esimiehille asti tuleva palaute on taas useimmiten negatiivissävytteistä ja liittyy yleisimmin palvelun toteutumiseen. Esimerkiksi kotihoitoon tulee palautetta käynnin viivästymisestä, tiedonkulusta, työntekijän tavoitettavuudesta tai työntekijän ammattitaidosta tai käytöksestä. Usein negatiivisen palautteen lisänä tulee kuitenkin myös positiivista palautetta esimerkiksi oman tiimin hoitajien työstä. Kotihoidon esimiehille on tullut vuodessa noin 400 palautetta. Kaikki nämä palautteet on käsitelty joko tiimipalaverissa tai työyksikkökokouksessa. Epäystävälliseen palveluun tai työntekijän ammattitaitoon liittyvät palautteet käsitellään myös esimiehen ja kyseisen työntekijän kesken. Palvelun sisältöön ja toteutukseen liittyvä palaute ilmentää usein ongelmaa toiminnan prosesseissa. Toimintatapoja ja -ohjeita on täsmennetty ja tarvittaessa muutettu. Kotihoidon tavoitettavuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota yhteys- ja tiimipuhelinkäytäntöjä kehittämällä.

Kotihoidon tukipalveluista asiakaspalautteita ja reklamaatioita tulee vähän asiakkaiden kokonaismäärään nähden. Saapuneet reklamaatiot käsitellään aina yhdessä palveluntuottajan kanssa, ja niihin pyydetään kirjallinen vastine. Ateriapalveluista tuli vuonna 2018 muutama reklamaatio liittyen aterioiden kuljetuksiin ja aterian laatuun. Turvapalveluista kirjattiin yhteensä 14 reklamaatiota, yleisimmin nämä liittyivät turva-auttajakäynnin vasteajan ylittymiseen ja hälytyksen käsittelyn viivästymiseen / turvapuhelimen huollon tai korjaamiseen viivästymiseen. Siivouspalveluntuottaja jouduttiin vaihtamaan sopimuskauden alkupuolella runsaista reklamaatioista johtuen. Palveluntuottajan vaihdoksen jälkeen 1.4.2018 alkaen tuli 7 kpl reklamaatioita, pääsääntöisesti siivouksen laatuun liittyen.

Asiakkaan osallistuminen oman palvelunsa ja hoitonsa suunnitteluun on ollut edellisen toimialan asiakastytyväisyyskyselyn jälkeen tulosityksikön yhteinen kehittämiskohde. Jonkin verran parannusta palautteiden perusteella on tapahtunut, mutta asiakas- ja omaisosallisuuden lisääminen säilyy edelleen selkeänä kehittämisen kohteena.

Erityisasuminen

Vuonna 2018 on Erityisasumiseen tehty 45 muistutusta Vantaan yksityisten tehostetun asumispalvelujen palveluntuottajien toiminnasta. Omasta tehostetun asumispalvelun toiminnasta on tehty 20 muistutusta. Kanteluita tehtiin vuonna 2018 yhteensä kuusi kappaletta.

Palvelutalojen osalta muistutuksia tehtiin kaksi vuoden 2018 aikana. Muistutukset tehtiin asukkaan asioiden hoitamisesta ja henkilökunnan toiminnasta. Lääkäripalvelujen osalta eräästä palvelutalosta saatiin kolme moitteeksi luokiteltavaa palautetta.

Vahingonkorvausvaatimuksia käsiteltiin yhteensä kuusi kappaletta. Korvausvaatimukset koskivat esim. kadonneita vaatteita, kadonneita silmälasia tms.

Kaikissa Erityisasumisen toimintayksiköissä kerätään jatkuvaa asiakas- tai omaispalautetta. Vuonna 2018 Erityisasumisessa annettiin asiakas- tai omaispalautteita yhteensä 520 sisältäen ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelun sekä palvelutalotoiminnan. Se on kuitenkin 49 palautetta vähemmän kuin edellisellä vuonna. Positiivisia palautteita on tullut 364 kappaletta ja negatiivisia 156. Positiivisten ja negatiivisten palautteiden suhde on muuttunut hienoisesti siten, että positiivisia palautteita on tullut enemmän kuin negatiivisia.

Vammaisten erityisasumisessa ja palvelutalotoiminnassa on palautteiden järjestelmällinen tilastointi aloitettu vuoden 2018 aikana, joten todellinen kokonaismäärä ei ole tiedossa.

Vuonna 2018 eniten palautetta saatiin palvelun toteutuksesta; kaikkiaan 404 palautetta. Näistä 294 oli myönteistä palautetta ja 110 negatiivista palautetta. Ystävällisyydestä, palvelualltiudesta ja ammattitaidosta saatiin eniten positiivista palautetta. Hoidon sisällöstä on saatu paljon kiittävää palautetta mutta myös arvostelevaa palautetta. Palvelun saatavuudesta ja riittävydestä saatiin 47 myönteistä palautetta ja 18 arvostelevaa palautetta. Puutteellisesta kielitaidosta on saatu vain yksi palaute.

Kaikki palautteet on otettu nopeasti käsittelyyn toimintayksiköiden kotikokouksissa ja tehty tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä.

Palvelutalotoiminnassa on kiinnitetty erityistä huomiota perehdytyksen ja viriketoiminnan tehostamiseen. Ikääntyneiden tehostetussa asumispalvelussa on saadun palautteen pohjalta jatkettu syventymistä omahoitajan rooliin ja vastuuseen; yhtenä tärkeimmistä asioista yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa sekä heille tiedottaminen. Kahdesti vuodessa järjestetään uusien omaisten ilta, jossa kerrotaan hoivan sisällöstä ja vastataan kysymyksiin. Kuntouttavan

työotteen, hyvän hoidon ja asiakkaan kohtaamisen periaatteita on kerrattu ja niiden toteutumista on seurattu.

Ostopalveluista ei jatkuvaa asukas/omaispalautetta ole kerätty.

Vantaan sairaala

Vantaan sairaalaan tuli vuoden 2018 aikana 13 kirjallista muistutusta potilaan hoidosta. Aluehallintovirastosta tullut yksi kantelu koskien yhden yksikön toimintaa, uusia potilashoitoon liittyviä kanteluista ei aluehallintovirastoon tehty, edellisvuonna tehtyihin yksikköjä koskeviin kanteluihin pyydettiin ja tehtiin lisäselvityksiä. Valviraan tehty kolme kantelua koskien potilashoittoa, näistä yhteen tullut päätös (ei toimenpiteitä), kahden käsittely vielä kesken Valvirassa. Potilasvakuutuskeskukselta tuli 9 selvityspyyntöä joista neljään on saatu vastaus (ei korvattavia vahinkoja).

Muistutuksissa ja kanteluissa esiin tulleita epäkohtia käsitellään toimintayksiköissä ja toimintaa pyritään kehittämään näiden pohjalta. Muistutuksissa esiin nousee erityisesti potilaiden, omaisten ja henkilökunnan välinen kommunikaatio ja sen vaikeudet. Tähän on kiinnitetty ja tullaan jatkossakin kiinnittämään henkilökunnan huomiota.

Vantaan sairaalassa on kerätty jatkuvaa asiakaspalautetta 10/2015 alkaen samalla lomakkeella, jota käytetään toimialan laajassa asiakastyytyväisyyskyselyssä. Vastausprosentti jatkuvan asiakaspalautteen keräämisessä on vielä vähäinen. Sairaalassa on pyritty lisäämään potilaiden osallisuutta hoidon suunnitteluun ja asiakaspalauteiden perusteella tämä on jonkin verran kohentunut.

SUUN TERVEYDENHUOLLON LIIKELAITOS

Jatkuva palaute suun terveydenhuollossa

Vantaan kaupungin internetselain palautejärjestelmä (Prime) oli toiminnassa tammi-kesäkuussa. Sen kautta saapui yhteensä 98 kpl palautteita (v. 2017 143 kpl), joista positiivisia palautteita oli 18 %, hoitoon tai kohteluun liittyviä 38 % ja muita palautteita (ajanvaraus, laskutus ym.) 44 %.

Uusi sähköinen palautejärjestelmä OmaVantaa oli toiminnassa heinä-joulukuun ajan.

Palautteita tuli tämän järjestelmän kautta 145 kpl, joista moitteita oli 43 %, kiitoksia 16 %, kommentteja ja kehitysehdotuksia 23 % sekä muita palautteita 18 %.

Suoraa vertailua ei koko vuodesta pystytäkään tekemään sähköisen potilaspalautejärjestelmän vaihtumisen takia (uuden ohjelman myötä 7/18- jaottelua oli uudistettu).

Suhteellinen vertailu alkuvuosipuoliskon 2018 ja vuoden 2017 välillä:

Kiitosta ja kehuja	vuonna 2018 18 %, vuonna 2017 30 %
Hoitoon ja kohteluun liittyvää palautetta	vuonna 2018 38 %, vuonna 2017 37 %
Muut (ajanvaraus, laskut jne.)	vuonna 2018 44 %, vuonna 2017 33 %

Virallisia palautteita saapui vuonna 2018 yhteensä 90 kpl (v. 2017 39 kpl), näistä asiakas muistutuksia oli 46 kpl ja Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyyntöjä 44 kpl.

Potilasvakuutuskeskuksen antamien päätösten mukaan potilasvahinkolain 2 §:n 1 mom 1 kohdan mukaisia korvattavia henkilövahinkoja oli 8 % tapauksista ja kielteisiä korvauspäätöksiä 28 %. Loput potilasvakuutuskeskuksen asioista ovat keskeneräisiä tai päätös on mennyt muulle potilasta hoitaneelle yksikölle.

Etelä-Suomen aluehallintovirastosta saapui 2 kpl selvitys/lausuntopyyntöjä, jotka liittyivät suoraan potilaan hoitoon.

Kehittämistoimenpiteet

Suun terveydenhuollon liikelaitoksen keskeisimpiä kehittämistoimia vuonna 2018 olivat toiminnan tehostaminen sisäisesti standardoimalla ajankäyttöä sekä ottamalla käyttöön uusia tehostettuja toimintatapoja.

Digitalisaation valmistelu- ja kehittämistyötä jatkettiin edelleen vuonna 2017 suunniteltujen pilottien muodossa. Vuoden 2018 aikana pilotoitiin mm. etäkonsultaatiota vanhusten ja lasten suun terveydenhuollossa. Etähammaslääkäritoiminta käynnistyi syyskuussa 2018.

Asiakaspalvelun tueksi otettiin käyttöön keinoälyä hyödyntävä chatbot. Pilotteja voitiin pitää erittäin onnistuneina ja ne tulevat osaksi vakiintunutta toimintaa.

TALOUS- JA HALLINTOPALVELUT

Talous- ja hallintojohtaja Ari Toiva haastatteli marras-joulukuussa 2018 toimialan apulaiskaupunginjohtajan ja tulosaluejohtajat (yht. 5) siitä, miten talous- ja hallintopalvelujen toiminta ja palvelut on koettu ja miten niitä pitäisi kehittää. Haastattelut tehtiin kysymällä kustakin Talhan toiminnosta erikseen. Haastateltavia oli pyydetty etukäteen selvittämään kysymyksiä tulosalueellaan ja edustavan haastattelussa koko tulosaluettaan. Tarkasteluajanjakso oli vuosi 2018.

Talous- ja hallintopalvelut saivat kouluarvosanojen keskiarvoksi 9,5
Aikaisemmat tulokset vuosi 2017: 9,3 vuosi 2016: 9,1 vuosi 2015: 8,55

Pääosa palautteesta oli positiivista, kuten aikaisempinakin vuosina. Toiminnasta annettiin muun muassa seuraavaa palautetta:

“Toimii erittäin hyvin”

“Niukat resurssit”

“Monet ongelmat johtuvat kaupungista”

“Hyvä, kun on päästy sähköpostivalmistelusta”



**Vantaa
Vanda**



**Vantaa
Vanda**