

## Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan selvitys kaupunginhallitukselle Vantaan kaupungin arviointikertomuksesta 2016

### 1. TOIMINNAN JA TALOUDEN TAVOITTEIDEN ARVIOINTI

#### 1.1 Valtuustokauden strategisten päämäärien toteutuminen painopistealueittain (s. 9-10)

##### **Tiivistelmä nro 1 (s. 3):**

Palvelujen uudistamiseen, taloustilanteen parantamiseen ja kaupunkirakenteen eheyttämiseen liittyvät strategisten päämäärien mittarit olivat suurimmilta osin kehittyneet positiivisesti vuoden 2016 loppuun mennessä. Suuri haaste on työllisyystilanteen parantamisessa, sillä siihen liittyvissä mittareissa oli kaikissa negatiivinen kehityssuunta.

##### **Johtopäätökset: (s. 10)**

Vantaan strategisten päämäärien mittareissa noin 61 prosentissa kehityssuunta oli positiivinen ja noin 20 prosentissa negatiivinen vuoden 2016 lopun raportoinnin mukaan. Lisäksi noin 19 prosenttia mittareista ei ollut vielä arvioitavissa. Selvästi haasteellisimpia ovat kaupungin työllisyystilanteen parantamiseen liittyvät mittarit (6 kappaletta), jotka kaikki olivat vuoden 2016 lopussa kehittyneet tavoitetasoa heikommin. Palvelujen uudistamisen, talouden tasapainottamisen ja kaupunkirakenteen eheyttämiseen liittyvistä mittareista suurin osa oli kehittynyt positiivisesti.

##### **Vastaus:**

Valtuustokauden strategian tavoitteista sosiaali- ja terveystoimen raportointivastuulla olleet tavoitteet sijoittuivat pääasiassa painopisteeseen Palvelut uudistuvat. Kuten arviointikertomuksessa todetaan, kaikki painopisteen mittarit olivat kehittyneet positiivisesta, yhden osalta arviointi ei ollut vielä mahdollista. Toimiala on osaltaan edistänyt menestyksekkäästi myös talouden tasapainottamisen tavoitekokonaisuutta. Väestön hyvinvoinnin kehityssuuntien ja esim. talouden kuntavertailujen osalta haasteena on seurantatietojen ajalliset viiveet. Uuden valtuustokauden strategian tavoitteita valmisteltaessa tulee pyrkiä löytämään vuosittain seurattavissa olevia mittareita.

#### 1.4 Tarkastuslautakunnan arvioita vuoden 2016 tavoitteiden toteutuminen (s. 14 – 18)

##### **Tiivistelmä nro 2 (s. 3)**

Vuodelle 2016 valtuusto asetti 29 sitovaa tavoitetta, joista toteutui tarkastuslautakunnan arvioinnin perusteella 14, osittain toteutui 11 ja neljä ei toteutunut lainkaan. Kaupunginhallituksen raportoinnin mukaan tavoitteista toteutui 17, osittain toteutui 11 ja yksi tavoite ei toteutunut lainkaan. Tarkastuslautakunta arvioi tavoitteiden saavuttamista ja oli eri mieltä tai esitti tavoitteiden tai raportoinnin parantamista koskevia arvioita. Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota tavoitteen asettamisen ja raportoinnin johdonmukaisuuteen ja selkeyteen.

##### **Johtopäätökset (s. 18):**

Tavoite, sen mittari, lähtötaso ja tavoitetaso tulisi olla niin selkeitä, että ulkopuolinen lukija ymmärtää mitä tavoitteella tavoitellaan. Esimerkiksi lähtötaso 2014 ei kerro vielä mikä lähtötaso on. Jos tavoitetaso on epämääräinen ja raportoinniksi luetellaan joukko toimenpiteitä, tavoitteen

saavuttamisen toteaminen on mahdotonta. Raportoinnissa voidaan kiinnittää huomiota myös erilaisiin tavoitteen saavuttamista koskeviin osoittimiin, esimerkiksi EU- ja muuta rahoitusta saavien projektien määrän lisäksi ulkopuolista rahoitusta saavien projektien rahoitukseen euromääräisesti. Samoin tavoitteessa, jossa kaupunki luo edellytykset vähintään 2 000 asunnon monipuoliselle asuntotuotannolle, voisi raportoida määrän lisäksi laajemmin myös monipuolisuudesta. Samoin tavoitteessa, jossa raportoidaan tehdyistä tiivistämishankkeista, raportoidaan huomattavalta osaltaan suunnitelluista hankkeista.

Tavoitteita ja mittarointia käsitellään arviointikertomuksen kohdassa 4.2.

### **Suosituks (s. 18):**

Tavoitteen asetannassa ja raportoinnissa olisi hyvä asettua ulkopuolisen lukijan asemaan. Mitä hän saa tiedoksi lukemalla tavoitteen ja raportoinnin. Johdonmukaisuus ja selkeys ovat avainasemassa.

#### **Vastaus**

Valtuuston asettamat sitovat tavoitteet toteutuivat pääosin hyvin tai osittain. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimeenpano- ja raportointivastuulla olevien sitovien tavoitteiden osalta tarkastuslautakunta huomautti tavoitteen 15.2 mittaroinnin ja tavoitteen 17.1 raportoinnin puutteista. Nämä havainnot toimiala toteaa oikeiksi. Tarkastuslautakunta toteaa, ettei virheillä kuitenkaan ollut vaikutusta tavoitteiden toteutumisen arviointiin (toteutuivat täysin)

Tavoitteen 15.2 (Nykyistä suurempi osa ikääntyneistä pystyy asumaan kotona) tavoitetaso (93,0 % yli 75 vuotta täyttäneistä) oli asetettu asiantuntijavirheen vuoksi liian korkeaksi. Tavoitteen toteuma vuoden lopussa oli 92,7 %. Esim. STM:n tavoitetaso yli 75-vuotiaitten kotona asumisesta vuosille 2016 - 2017 on 91 - 92%, ja muissa pks-kunnissa kotona asuvien osuus on noin 92 %. Vantaan ikääntyneen väestön hyvinvointiohjelmaan 2016 - 2017 tavoitteeksi on asetettu 92,5 % (sosiaali- ja terveyslautakunta 9.5.2016). Toimialan havaittua valmisteluvaiheen virheen päätettiin, että hyväksytyä tavoitetasoa ei kesken vuoden muuteta.

Tavoitteen 17.1 (Keskeiset palvelujen kustannustehokkuus on kilpailukykyinen) raportoinnissa oli terveydenhuollon kustannusten osalta sanottu raportoitavan ikävakioiduista kustannuksista ja sijoituksesta, vaikka todellisuudessa tiedot olivat vakioimattomia. Ilman ikävakiointia Vantaan edellä oli suurista kaupungeista vain Espoo (Vantaan sijoitus 2/11), ikävakiointuna Lahti nousi Espoon ja Vantaan edelle (Vantaan sijoitus 3/11).

## **2. ENNAKOIVA VAIKUTUSTEN ARVIOINTI TOIMIALOILLA (s. 29 - 30)**

### **Tiivistelmä nro 5 (s. 3)**

Vuonna 2016 valmistui kaupungin suositus ennakoivasta vaikutusten arvioinnista. Suositukseen on koottu ja yhdistetty arviointeja huomioiden Vantaan toimintaympäristö. Tarkastuslautakunnan kyselyyn vastanneista viranhaltijoista 64 prosentilla oli kokemusta ennakoarvioinnista. Arviointia tehdään tarvittaessa ja sen laajuus harkitaan tapauskohtaisesti. Arvioinnin vahvuutena nähdään se, että saadaan monipuolisempi ja tarkempi kuva päätöksen tarkoituksenmukaisuudesta. Ennakoiva vaikutusten arviointi on syytä tehdä erityisesti laajuudeltaan merkittävien päätösten yhteydessä.

**Taustaa: (s. 29)**

Tarkastuslautakunta selvitti sähköisellä kyselyllä ja tutustumalla kuntaliiton ja kaupungin ohjeistuksiin, missä määrin Vantaalla tehdään vaikutusten ennakoarviointeja päätöksenteon tueksi ja millainen ohjeistus arviointeja varten on olemassa. Päätösten ennakoivassa vaikutusten arvioinnissa tietyn asian valmisteluvaiheessa arvioidaan, millaisia tulevia vaikutuksia käsillä olevasta asiasta tehtävällä päätöksellä on. Sen tavoitteena on jäsentää ja selventää valmistelu- ja päätöksentekotilannetta sekä tukea moniarvoista ja läpinäkyvää päätöksentekokulttuuria. Vantaan kaupungin suositus ennakoivasta vaikutusten arvioinnista valmistui keväällä 2016. Kaupungin suosituksessa ennakoarviointia suositellaan, jos valmisteltavalla asialla on merkittäviä vaikutuksia tietyille ihmisryhmälle tai alueelle sekä silloin, kun lautakunta päättää palvelua ja alueita koskevasta merkittävästä linjauksesta tai suunnitelmasta. Toimialoille on jätetty vapaus arvioinnin ja suositusmallin käyttöön ottamisen suhteen. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla on jo vuonna 2012 otettu käyttöön toimialan oma ennakoarviointiohje ja lomakepohja.

Myös erillisiä vaikutusarviointeja voidaan tehdä. Erillisistä vaikutusarvioinneista tunnetuimpia ovat lapsivaikutusten, sukupuolivaikutusten, yhdenvertaisuusvaikutusten, sosiaalisten vaikutusten, ympäristövaikutusten ja yritysvaikutusten arvioinnit.

**Suositukses (s. 30):**

Tarkastuslautakunta suosittelee, että toimialoilla jatketaan ennakoarviointien tekemistä erityisesti laajuudeltaan merkittävien päätösten yhteydessä.

**Vastaus:**

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla vaikutusten ennakoarviointia on tehty pitkään. Yhtenäinen ohjeistus ja rakenne otettiin käyttöön keväällä 2012. Ennakoarviointimenettelyä käynnistettiin sukupuolivaikutusten arviointia pilotoimalla, ja myöhemmin toimintatapa laajennettiin uuden terveydenhuoltolain mukaisesti laajemmin väestön terveyteen ja sosiaaliseen hyvinvointiin liittyvien päätösten ja ratkaisujen vaikutusten arviointiin.

Ennakoarviointia suositellaan, jos valmisteltavalla asialla on merkittäviä vaikutuksia tietyille ihmisryhmälle tai alueelle sekä silloin, kun lautakunta päättää palvelua ja alueita koskevasta merkittävästä linjauksesta tai suunnitelmasta. Vaikka ennakoarviointeja on tehty pitkään, menetelmän juurtuminen automaattiseksi osaksi valmistelua tulee vahvistaa entisestään. Arviointimenettely on hyödyllinen menetelmä oman työn tukena erilaisten vaihtoehtojen vertailussa silloinkin, kun asia ei edellytä lautakunnan päätöstä. Mahdollisuuksia osallistaa kuntalaisia nykyistä enemmän arviointimenettelyyn pyritään toimialalla edistää.

**4 KAUPUNGINJOHTAJAN TOIMIALA****4.2 Tuottavuuden ja tavoitteiden mittarointi (s. 30 - 32)****Tiivistelmä nro 6 (s. 3)**

Tuottavuuden ja tavoitteiden mittarointiin on kiinnitetty huomiota kasvavassa määrin. Vaikuttavuustavoitteita tulisi saada enemmän mittareiksi. Tuottavuuden seurannassa tulee edelleen

seurata sitä, etteivät parannukset tapahdu vaikuttavuuden ja laadun kustannuksella. Mittaroinnilla ja tavoitteilla on suora yhteys tiedolla johtamiseen, joten tunnuslukujen kehittäminen on tärkeää. Kaupungin tulisi avata tietokantojaan avoimen datan suuntaan mahdollisimman paljon.

#### **Johtopäätökset (s. 30 - 31):**

Julkisessa toiminnassa on erityisen vaikeaa tuottavuuden, taloudellisuuden ja tehokkuuden mittaaminen, koska tulos ei näy pelkästään euroissa. Toiminnassa on enemmänkin kyse vaikutuksen aikaan saamisesta. Kaupunkitason tuottavuusmittarit mittaavat talous- ja velkaohjelman toteutumista ja ovat osoittaneet positiivista etenemistä. Tilatehokkuus ja energiatehokkuusmittarit ovat niin ikään osoittaneet pientä tehokkuuden lisääntymistä.

Ongelmallisia ovat mittarit, jotka esittävät joko että jokin asia lisääntyy, vähenee tai pienenee. On ajateltava tarvetta. Esimerkiksi jos velkaneuvonnan tavoitteena on, että asiakasmäärä kasvaa, onko kyseessä neuvonnan tarve vai että velkaisia on enemmän. Vaikeudet ovat usein sosiaalityön tavoitteiden yhteydessä eteen tulevia ongelmia. Ristiriitaisuutta voi myös herättää se, että asiakasmäärä esimerkiksi kasvaa, jolloin itse toimenpiteelle jää vähemmän aikaa.

Vaikuttavuutta suhteessa talouteen olisi pystyttävä mittaamaan. Yleensä vaikuttavuutta ei mittaroinnissa ole. Esimerkkinä voidaan mainita, että hyvin harva talousarviossa olevista tavoitteista on varsinaisesti vaikuttavuustavoite. Ongelmana on paljolti se, ettei tilastotasoista tietoa saada taustalle.

Mittaamisessa vertailtavuus on vaikeaa, koska luvut eivät kuntien kesken ole aina vertailukelpoisia sisältämänsä informaation suhteen. Tätä ongelmaa on poistettu suurten kaupunkien kuusikkokuntavertailua suorittamalla. Ensin mittarit on laadittu vertailukelpoiksi, jotta vertailua voitaisiin suorittaa. Tuottavuusvertailua on mahdollista seurata sivulla [www.kunnat.net/tuottavuusvertailu](http://www.kunnat.net/tuottavuusvertailu). Tuottavuusvertailu mahdollistaa tuottavuuden ja tuloksellisuuden mittaamisen muun muassa varhaiskasvatuksen, yleissivistävän koulutuksen, ikäihmisten ja maankäytön palveluista. Myös Kuntaliiton sivuille on pyritty saamaan vertailukelpoista tietoa.

Tiedolla johtamisen tunnuslukujen kehittäminen on kaupungissa katsottu tärkeäksi ja tunnuslukuja tullaan esittämään Kompassi-järjestelmässä, jossa tullaan esittämään keskeistä tietoa, kuten talouden ja työttömyyden lukuja johdolle.

Sitovien tavoitteiden mittarointi tapahtuu koko sitovien tavoitteiden muokkaamisen prosessin aikana.

#### **Suosituksukset (s. 31):**

Mittareiksi tulisi saada enemmän vaikuttavuustavoitteita. Tuottavuuden seurannassa tulee edelleen seurata sitä, etteivät parannukset tapahdu vaikuttavuuden ja laadun kustannuksella. Pelkkien volyyymia kuvaavien tunnuslukujen sijaan olisi pystyttävä kehittämään johonkin suhteutettuja tunnuslukuja. Mittaroinnilla ja tavoitteilla on suora yhteys tiedolla johtamiseen, joten tunnuslukujen kehittäminen on tärkeää. Kaupungin tulisi mahdollisimman paljon avata tietokantojaan avoimen datan suuntaan.

#### **Vastaus:**

Kuten tarkastuslautakunta toteaa, toiminnan vaikuttavuuden mittaamisen kehittäminen on olennaista vantaalaisten hyvinvoinnin ja sitä edistävien palvelujen jatkuvassa kehittämisessä. Vaikuttavuuden mittaaminen on osoittautunut haasteelliseksi; muutokset esim. väestön terveydessä ja hyvinvoinnissa ovat hitaita ja

voivat olla seurausta hyvin monenlaisista yhteiskunnallisista ja yksilöllisistä tekijöistä ja valinnoista. Mahdolliset vaikutukset ilmenevät myös usein vasta useiden vuosien kuluttua, mikä on haaste kunnalliselle talous- ja toimintaseurannan vuosittaiselle raportointitarpeelle.

Vaikuttavuuden mittaamista kehitetään kansallisessa tasolla mm. ns. palvelupakettien valmistelussa, mikä jatkossa tukee vaikuttavuuden seurantaa myös paikallisella tasolla.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala seuraa säännöllisesti tuottavuuden kehittymistä lautakunnan hyväksymällä tuottavuusohjelmalla. Toimiala on ollut myös aktiivinen toimintaa kuvaavien tilastotietojen avaamisessa avoimena datana kaikkien hyödynnettäväksi pääkaupunkiseudun HRI-palvelussa. Avoimena datana on julkaistu toimialan toimintatilastot sekä kuuden suurimman kaupungin palvelujen ja kustannusten vertailutiedot jo usein vuosien ajan.

Tiedolla johtamisen ja siinä käytettävien tunnuslukutietojen edelleen kehittäminen on keskeisessä roolissa palvelujen kustannustehokkaassa ja vaikuttavassa järjestämisessä.

#### **4.3. Projektimalli ja projektisalkun hallintamalli (s. 31- 32)**

##### **Tiivistelmä nro 6 (s. 3)**

Vantaalla johdetaan ja toteutetaan projekteja laadittua projektimallia hyväksi käyttäen. Projektisalkun hallintamallin avulla johdetaan organisaation selvitys-, suunnittelu- ja jälkiseurantavaiheissa olevia projekteja. Projektimallissa ja projektisalkun hallintamallissa on edistytty edellisen vuonna 2014 suoritettua arvioinnin jälkeen hyvin. Projektitietojen ajantasaisuuteen tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota.

##### **Johtopäätökset (s. 31):**

Vantaalla johdetaan ja toteutetaan projekteja laadittua projektimallia hyväksi käyttäen. Projektisalkun hallintamallin avulla johdetaan organisaation selvitys-, suunnittelu- ja jälkiseurantavaiheissa olevia projekteja. Molemmissa on edistytty edellisen vuonna 2014 suoritettua arvioinnin jälkeen hyvin.

##### **Suositukses (s. 32):**

Projektitietojen ajantasaisuuteen tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota.

##### **Vastaus:**

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla on käytössä Vantaan projektisalkun hallintamalli, ja sen hyödyntämisen ja tietojen ajantasaisuuden parantamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota.

## **8 SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI**

### **8.1 Lastensuojelun tilanne (sivut 57-59)**

##### **Tiivistelmä nro 14 (s. 4)**

Lastensuojelu on ollut tiiviisti julkisuudessa kuluneiden kahden vuoden aikana. Vuoden 2016 aikana esiin nousseet ongelmat ovat kohdentuneet erityisesti Tikkurilan alueen avopalveluiden suunnitelmalliseen lastensuojelutyöhön. Aluehallintoviraston antaman muistutuksen jälkeen on kehitetty toimia, joilla tilanne saataisiin hallintaan. Palvelutarpeen arvioinnin vireille saattamisen ja valmistumisen osalta laissa edellytetyt määräajat toteutuvat hyvin. Nyt on panostettava siihen, että lastensuojelulaki toteutuu myös asiakkaiden tapaamisten ja asiakassuunnitelmien laatimisen osalta. Asiakassuunnitelmat tulee saada lain mukaiselle tasolle.

**Johtopäätökset (s. 59):**

Lastensuojelun rakennemuutos on ollut koko maassa käynnissä jo jonkin aikaa ja työ jatkuu edelleen. Vantaalla perhepalveluiden tulosyksikössä tehdään muutoksia, joilla pyritään vastaamaan palveluiden tarpeeseen. Aikuissosiaalityön ja lastensuojelun yhteistyö korostuu ja asiakkaita ohjataan ja myös siirretään ennalta ehkäisevien palveluiden piiriin. Pyrkimys on siihen, että lastensuojelun asiakkuuteen päädytään vasta hyvin vakavissa tilanteissa.

Toimiala on vakuuttanut, että Vantaan lastensuojelun tilanne kokonaisuudessaan ei ole huolestuttava. Julkiseen keskusteluun on noussut erityisesti Tikkurilan yksikön työtilanne ja työpaine. Vaihtuvuutta on ollut sekä henkilökunnassa että lähiesimiehissä.

Lastensuojelun toimintatapojen yhtenäistäminen on kesken. Esimerkiksi kiireellisyys on määritelty hyvin eri tavoin kolmessa eri aluetoimistossa sekä virka-ajan ulkopuolella toimivassa sosiaali- ja kriisipäivystyksessä. Kiireellisyyden käsitettä sekä muita yhteistyöhön liittyviä rajapinta- ja määrittelyasioita työtetään yhdessä henkilöstön kanssa. Myös alueorganisaatiosta luopumisen pitäisi edistää toimintatapojen yhtenäistämistä ja helpottaa henkilöressurssien suuntaamista.

On ollut pitkään tiedossa, että asiakastietojärjestelmä on vanha ja erityisesti tilastointiominaisuuksiltaan puutteellinen ja että muutosten tekeminen siihen on hyvin kallista. Uusi järjestelmä on tarkoitus ottaa käyttöön marraskuussa 2018. Koska asiakastietojärjestelmästä ei saada tarvittavia tilastoja, lastensuojelun johto on työntekijöiltä saatavien tietojen varassa. Koska niin sanotut käsikirjanpidot ovat tällä hetkellä käytännössä ainoa mahdollisuus, niiden luotettavuus, saatavuus oikeille henkilöille, tietojen siirtyminen uusille työntekijöille ynnä muu on syytä varmistaa.

Lautakunta katsoo, että toimenpiteet lastensuojelun tilanteen parantamiseksi ja sosiaalihuoltolain täytäntöön panemiseksi ovat oikean suuntaisia.

**Suositukses (s. 59):**

Asiakastietojen hallintaan ja tilastointiin selvitetään varmistusta esimerkiksi mobiiliratkaisuista. Lautakunnan päähuomio on siinä, että johdon sekä työntekijöiden tulee saada työssään tarvittavia tilastoja ja tietoja luotettavasti ja turvallisesti.

Asiakasmäärän hallintaan tähtääviä toimia tulee jatkaa.

On panostettava siihen, että lastensuojelulaki toteutuu asiakkaiden tapaamisten ja asiakassuunnitelmien laatimisen osalta. Asiakassuunnitelmat tulee saada lain mukaiselle tasolle.

**Vastaus:**

Kuten arviointikertomuksessa todetaan, toimialalla on toteutettu ja käynnistetty toimenpiteitä, joilla vastataan lastensuojelun haasteisiin. Perhepalvelujen

organisaatiota on uudistettu, henkilöstön rekrytointiin panostetaan ja v. 2018 käyttöön otettavan uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä mahdollistaa entistä paremman asiakastietojen hallinnan ja tilastoinnin.

Perhepalvelujen organisaatiota on kokonaisuudessaan uudistettu vastaamaan uudistetun sosiaalihuoltolain tavoitteita tarjoamalla lapsille ja perheille riittäviä varhaisen tuen palveluja siten, että tarvetta lastensuojelun asiakkuuteen ei muodostu.

Lastensuojelun avohuollon suunnitelmallinen sosiaalityö on keskitetty 1.8.2017 lähtien kahteen toimintayksikköön, idän ja lännen toimintayksiköihin. Uudistuksen tavoitteena on asiakasmäärien tasaisempi jakaminen toimintayksiköiden kesken, työntekijöiden työhyvinvoinnin varmistaminen sekä tasalaatuisten sosiaalityön palvelujen takaaminen asiakkaille. Psykososiaalisten palveluiden tuloyksikössä on aloittanut toimintansa Lapsiperheiden varhaisen tuen yksikkö, johon on koottu sosiaalihuoltolain mukaisia ennaltaehkäiseviä palveluja. Aikuissosiaalityön tuloyksikköön on perustettu Uusien asiakkaiden palvelut -yksikkö, jossa tehdään myös lastensuojelutarpeen arvioinnit.

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden rekrytointitilanne on edelleen vaikea; sosiaalityöntekijöiden saatavuus on kansallinen haaste. Vantaan lastensuojelun avohuollossa useita sosiaalityöntekijöiden vakansseja on täyttämättä (12 vakanssia, elokuu 2017). Keskimääräinen asiakasmäärä vakanssia kohden on koko lastensuojelussa (ml. sijaishuolto) noin 40. Muutamia täyttämättä jääneitä sosiaalityöntekijän virkoja on muutettu ja tultaneen muuttamaan erityissosiaaliohjaajan viroiksi. Erityissosiaaliohjaajien resurssia on käytetty mm. lasten tapaamisiin. Lastensuojelun avohuollon tehtävärakennetta ja työnjakoa tullaan edelleenkin arvioimaan.

Toimialalla on rekrytointihaasteeseen pyritty vastaamaan monin keinoin. Vuosina 2016-2017 perhepalveluissa on toteutettu sosiaalityöntekijöiden rekrytointi-, perehdytys- ja sitouttamisohjelmaa "Oivallus", johon osallistui yhteensä 22 sosiaalityöntekijää. Ohjelman tavoitteina on ollut perehdyttää uudet sosiaalityöntekijät ja tarjota täydennyskoulutusta pidempään työssä olleille, verkostoituminen, oman ammattitaidon hyödyntäminen yhteiskehittämisessä sekä lisätä perhepalvelujen houkuttelevuutta sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnissa. Oivallus-ohjelman arvioinnin pohjalta suunnitellaan uusia erityisiä toimenpiteitä sosiaalityöntekijöiden pysyvyyden ja saatavuuden lisäämiseksi. Lisäksi perhepalveluissa valmistellaan laajaa, pitkän tähtäimen rekrytointiohjelmaa sosiaalityöntekijöiden saavuttamiseksi ja sitouttamiseksi. Tähän sisältyy mm. suunnitelmallinen yliopistojen ja sosiaalityön opiskelijoiden kanssa tehtävä yhteistyö sekä työntekijöiden työn tukemiseen ja työssä jaksamiseen liittyvää tukea. Keskeistä on Vantaan lastensuojelun sekä Vantaan kaupungin työnantajajaimagon kohottaminen.

Uusi asiakastietojärjestelmä Apotti otetaan käyttöön marraskuussa 2018, mikä parantaa asiakastietojen hallintaa ja tilastointia sekä tukee lastensuojelun asiakasprosessien sujuvuutta. Järjestelmän käyttöönottoon valmistaudutaan mm. lisäämällä henkilöstön asiakastietojen kirjaamisen osaamista järjestämällä kirjaamisvalmennuksia.

Tarvittaessa toimiala tuo päätöksentekoon tarkemman lastensuojelun toimenpidesuunnitelman.

## **8.2 Sovittelutoiminta (s. 59–61)**

### **Tiivistelmä nro 15 (s. 4)**

Riita- ja rikosasioiden sovittelu säästää tuomioistuinten, syyttäjälaitoksen ja poliisitutkintaan liittyviä kuluja ja osaltaan myös hillitsee tuomioistuinten ruuhkautumista. Sovittelutoimiston kulut tulevat katetuksi valtion myöntämällä korvauksella. Sovittelualoitteiden lukumäärä nousi 67 prosenttia edellisestä vuodesta. Vantaan toimiston sovitteluun tuli 1 141 sovittelualoitetta vuonna 2016. Sovittelutoiminnalla on merkitystä etenkin nuorten ja alaikäisten uusintarikollisuuden ehkäisyssä.

### **Johtopäätökset (s. 61):**

Kokonaisuutena riita- ja rikosasian sovittelu säästää valtiolta tuomioistuimien, syyttäjälaitoksen ja poliisitutkintaan liittyviä kuluja ja myös hillitsee tuomioistuinten ruuhkautumista. Yhden sovitteluun ohjatun rikos- ja riita- asian käsittelyn yhteiskunnalle aiheuttamien kustannusten keskiarvohinta oli 522,40 euroa vuonna 2015, yhteensä 6,3 miljoonaa euroa koko maassa vuositasolla. Sovittelun edut eivät jää vain taloudelliseen puoleen. Sovittelua pidetään erityisen tehokkaana keinona nuorten ja alaikäisten kohdalla. Mahdollisuus korjata virheensä ja aiheutuneen harmin/vahingon ynnä muun ymmärtäminen voi ohjata tekijän jatkossa viisaampiin toimintamalleihin. Myös aikuisten kesken keskusteluyhteyden saaminen voi auttaa molempia osapuolia enemmän kuin asian käsittely oikeusasteissa.

### **Suositukses (s. 61):**

Tarkastuslautakunta pitää sovittelutoiminnan jatkumista tärkeänä, koska se on etenkin nuorten ja alaikäisten kohdalla tehokas uusintarikollisuuden ehkäisy keino.

### **Vastaus:**

Sovittelutoiminta alkoi Vantaalla ensimmäisenä Suomessa jo vuonna 1983 kokeiluna, ja sovittelu käynnistyi Vantaalla projektina v. 1983 ja kunnan vapaaehtoisesti järjestämänä palveluna vuonna 1986. Lakisäätöiseksi valtakunnalliseksi toiminnaksi sovittelutoiminta tuli v. 2006.

Kuten tarkastuslautakunta toteaa, riita- ja rikosasian sovittelu säästää valtiolta tuomioistuimien, syyttäjälaitoksen ja poliisitutkintaan liittyviä kuluja ja myös hillitsee tuomioistuinten ruuhkautumista. Valtiolta saatava korvaus kattaa toiminnan kulut. Vantaan sovittelutoimisto tuottaa valtakunnan edullisimmat sovittelupalvelut (valtakunnallinen keskihinta 534 €, Vantaan sovittelutoimiston hinta 310 €, viite: tilastoraportti 2016

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134653/Tr15\\_2017.pdf?sequence=4](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134653/Tr15_2017.pdf?sequence=4)).

Sovittelupalvelu on merkittävä mahdollisuus kaikenikäisille. Riita-asian sovittelualoitteen voi tehdä kuka tahansa kuntalainen. Sovittelusta asiakas voi saada ohjausta jatko- ja tukipalveluihin. Myös Vantaan kaupungille sovittelupalvelu on mahdollisuus saada korvauksia siihen kohdistuneista vahingonteosta. Sovittelupalvelulla on myös vaikutusta yleisen sovinnollisuuden edistämisessä.



Sote- ja maakuntauudistuksessa lakiin rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta perustuvan sovittelutoiminnan hallinnollinen asema tulee valmistella suunnitelmallisesti siten, että Vantaalla käynnistetty laadukas toiminta jatkuu häiriöttä.

### **8.3 Perusterveydenhuolto (s. 61 – 64)**

#### **Tiivistelmä nro 16 (s. 5)**

Perusterveydenhuollossa on pysytty hoitotakuussa ja asiakastyytyväisyys on edelleen korkealla tasolla, vaikka terveysasemilla arvosanat olivat hieman edellistä tutkimusta huonommat. Hoitoonpääsyä yritetään nopeuttaa ja lisätä sähköisiä palveluita, itsepalveluita sekä palvelusetelin käyttöä. Palveluihin pääsyn tulisi olla alueellisesti tasa-arvoista. Tarkastuslautakunta pitää sähköisten palvelu- ja itsepalvelumuotojen kehittämistä tärkeänä niin terveysaseman kuin koko toimialankin tasolla.

#### **Johtopäätökset (s. 63):**

Tulosalueen tavoitteet on johdettu toimialan tavoitteista ja ne pääsääntöisesti edelleen kaupungin sitovista tavoitteista. Tulosalueelle asetetut toiminnalliset tavoitteet toteutuivat varsin hyvin ja talousarvio alittui.

Kaupunki raportoi hoitotakuun toteutumisesta internetsivuillaan. Kaupungin raportoinnin mukaan puhelinpalvelujärjestelmän kokonaisvastausprosentti on ollut 90,5–95,1 prosenttia tammi-elokuussa 2016 ja hoitotarpeen arvioinnit on tehty määräajassa. Kiireetön hoito tulee aloittaa kolmen kuukauden sisällä ensimmäisestä yhteydenotosta. Saatujen listausten perusteella tämä toteutuu.

Terveysasemapalveluissa on vuonna 2016 ollut alueellisia eroja toisaalta puhelinyhteyden saamisessa ja toisaalta kiireettömän lääkäriajan odotusajassa. Hyvänä asiana voidaan todeta, että molempien osalta on jo päätetty tehdä korjaavia toimenpiteitä.

Varattuja vastaanottoaikoja jää vuosittain paljon käyttämättä. On tilanteita, joissa ajanvarauksen peruminen onnistuu vain puhelimitse ja toisaalta tiedetään, että puhelinpalvelut ovat välillä hyvin ruuhkaisia. Jos ajan peruminen on kovin aikaa vievää, se saattaa jäädä tekemättä.

#### **Suosituks (s. 64):**

Palveluihin pääsyn tulisi olla alueellisesti tasa-arvoista. Vastaanottoajan perumisen pitäisi olla riittävän nopeaa ja yksinkertaista.

#### **Vastaus:**

Lääkärien ja hoitajien vastaanotoille on käytössä yhtenevät hoidon tarpeen arvion ohjeet kirjauskäytäntöineen. Niiden mukaisesti annetaan kiireettömät ja kiireelliset ajat koko kaupungissa. Alueellisia eroja ei ole kokonaan voitu välttää, koska varsinkin isoimmilla terveysasemilla potilaspaine on suurempi. Esimerkiksi Tikkurilan alueella voidaan heti vastata vain noin puoleen tulevista puheluista, vaikka lähes koko henkilöstöresurssi on aamupäivisin sidottu tähän. Yhteydenottotapoja onkin monipuolistettu. Esimerkiksi sähköinen asiakkuus on poistettu monista sähköisistä ajanvarauksista ja näin madallettu kynnystä suoraan kotoa tapahtuvaan ajan varaamiseen. Uutena palveluna on otettu käyttöön kiirevastaanottojen ruuhkamittarit. Vantaan kaupungin nettisivuilta voi käydä katsomassa, mikä terveysasema on vähiten ruuhkautunut ja hakeutua sinne. Palvelu on nimeltään vapaat päiväpoliklinikat ja tällä

harjoitellaan valinnanvapautta Vantaalla. Lisäksi kaikilla terveysasemilla jaetaan terveyspalvelujen palveluseteleitä tasapuolisesti.

Vastaanottoaikoja jätetään paljon käyttämättä terveyspalveluissa. Suun terveydenhuolto mukaan lukien aiheutuu tästä vuosittain noin 1,3 miljoonan tappio Vantaalle. Terveysaseman aikojen peruminen on tehty mutkattomaksi. Jos aika on varattu sähköisesti, sen voi itse peruuttaa tai muuttaa vastaanottoajan sähköisesti viimeistään 24 tuntia ennen vastaanottoaikaa. Tekstiviestillä ajan voi perua ympäri vuokauden – kuitenkin viimeistään vastaanottopäivänä klo 8.00 mennessä. Puhelimitse peruminen tapahtuu arkisin klo 8–16, p. 09 839 10023. Tällöin aika on peruttava viimeistään vastaanottoaikaa edeltävänä päivänä klo 16.00 mennessä. Kaikki ohjeet löytyvät kätevästi internetistä.

#### **8.4 Tikkurilan terveysasema (s. 64 – 65)**

##### **Taustaa:**

Perusterveydenhuollon kokonaisuuden lisäksi tarkastuslautakunta perehtyi yhden terveysaseman toimintaan. Tikkurilan terveysasema on niin sanottu laajan palvelun terveysasema, jossa on kiireellinen ja kiireetön sairausvastaanotto. Toiminnan painopisteenä tulisi olla pitkäaikaissairauksien hoito. Terveysasemalla annetaan myös muun muassa ennalta ehkäisevää terveydenhuoltoa ja hoidetaan pitkäaikaisia sairauksia. Tikkurilan terveysaseman väestöpohja oli vuoden 2016 alussa noin 60 000 asukasta ja se on asukas pohjalla mitattuna yksi Suomen suurimmista terveysasemista.

##### **Johtopäätökset (s. 64):**

Terveysaseman tuottavuusmittarina oli lääkärin vastaanottokäyntien määrän kasvu jossa tavoitetaso oli kolmen prosentin kasvu. Toteutunut vastaanottokäyntien määrän kasvu oli 1,5 prosenttia, joten tavoitetta ei saavutettu. Vastaanottokäyntien määrä on helposti mitattavissa, mutta pelkkä määrän kasvattaminen ei välttämättä palvele toimintaa parhaiten. Arvioinnin yhteydessä nousikin esiin ajatus, että tavoitteena tulisi olla hoidon tarkoituksenmukaisen toteutuksen parantaminen. Tällä voidaan tarkoittaa esimerkiksi toiminnan järjeistämistä niin, että hoitajille siirretään lääkäreiltä tehtäviä, jotka he pystyvät hoitamaan joko itsenäisesti tai tarvittaessa lääkäreitä konsultoiden.

Sähköisten palvelujen ja itsepalvelujen lisäämisessä on mahdollisuus ohjata osa asiakkaista hoitamaan asiansa joustavasti heille sopivana ajankohtana. Esimerkiksi koetulosten ja lääkärin kommenttien katsominen Omakanta- palvelusta vapauttaa puhelinaikoja. Kaikille asiakkaille tämä ei sovellu.

##### **Suositukses (s. 64):**

Tarkastuslautakunta pitää sähköisten palvelu- ja itsepalvelumuotojen kehittämistä tärkeänä niin terveysaseman kuin koko toimialankin tasolla.

##### **Vastaus:**

Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota sähköisten palveluiden kehittämistarpeeseen. Vantaa on tässä valtakunnallisesti etulinjassa, sillä Apottihankkeessa otetaan käyttöön uusi potilastietojärjestelmä marraskuussa 2018. Siinä tulee olemaan uusimmat ja viimeistellyimmät sähköiset itsehoitoportaalit ja sujuvakäyttöiset sähköisen asioinnin kanavat. Potilaiden itsehoito ja erilaisten kyselyjen ja vastausten näkyminen nousee aivan uudelle tasolle. Hoitajat, sosiaalityöntekijät ja lääkärit voivat palvella

potilaskuntaa huomattavasti nykyistä laaja-alaisemmin ja siten, ettei väestön tarvitse tulla käytäville odottamaan. Suuri osa palveluista siirtyy kotiin annettaviksi sähköisesti.

Vantaan terveystalot on mukana tietohallinnon sähköisen asiointin hankkeessa. Siinä luodaan jo syksyllä 2017 sähköinen hoidon tarpeen arvio, joka vapauttaa hoitohenkilökuntaa välittömään asiakastyöhön. Tämä mahdollistaa myös suoran sähköisen ajanvarauksen lääkäreille heti kun terveydenhuoltolain päivitys tämän sallii.