

Lautakuntien selvitykset arviointikertomuksesta vuodelta 2013

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan selvitys kaupunginhallitukselle Vantaan kaupungin arviointikertomuksesta 2013

Sosiaali- ja terveyslautakunta 15.9.2014 § 6

Tarkastuslautakunnan laatima Vantaan kaupungin arviointikertomus vuodelta 2013 merkittiin tiedoksi kaupunginvaltuuston kokouksessa 26.5.2014 ja lähetettiin kaupunginhallitukselle toimenpiteitä varten. Kaupunginhallitus päätti 9.6.2014 lähettää valtuuston päätöksen ao. toimialoille toimenpiteitä varten. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala on perehtynyt arviointikertomukseen 2013. Arviointikertomus on sosiaali- ja terveystoimen osalta positiivinen eikä sisällä merkittävää huomauttamista toiminnan suhteen. Vuoden 2013 osalta arviointikertomuksessa on sosiaali- ja terveystoimen osalta tarkasteltu erityisesti vanhus- ja vammaispalveluja sekä toimeentulotukea. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala on laatinut liitteenä olevan vastauksen arviointikertomuksessa esitettyihin toimialaa koskeviin asioihin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan selvitys kaupunginhallitukselle Vantaan kaupungin arviointikertomuksesta 2013

NÄKÖKULMANA JOHTAMINEN

1.4 Vuoden 2013 tavoitteiden toteutuminen Vantaalla:

1.4.3. Muita arvioita tavoitteista

Taustaa: Vuoden 2013 sitova tavoite 14 oli Palvelujen tehokkuutta ja vaikuttavuutta parannetaan. Asiakkaan valinnanvapautta palvelujen suhteen lisätään. Tavoitteen mittarit olivat 1) Toimialoittain uudet ennalta ehkäisevät toimenpiteet, kuten asiakkaiden mukaanotto palvelumuotoiluun 2) Asiakkaan valinnanvapautta lisäävät uudet toimenpiteet toimialoittain.

Tavoite on asiakas- ja kuntalaisnäkökulmalta tärkeä. Tavoite on vastuutettu sosiaalitoimen ja sivistystoimen johtajille sekä asukaspalveluiden johtajalle. Tavoite raportoidaan täysin saavutetuksi. Sosiaali- ja terveydenhuolto raportoi ennen kaikkea seniorikansalaisiin kohdistuvista toimenpiteistä ja uusista vaihtoehdoista palveluseteleillä tarjottaviksi palveluiksi. Sivistystoimi raportoi varhaiskasvatuspalveluista ja palvelusetelien käytöstä sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman sisältämistä hyvinvointipalveluista. Konserni- ja asukaspalvelut puolestaan raportoi aluetoimikunnan käynnistämästä toiminnasta ja asukasfoorumeista, joissa asukkaat pohtivat palveluiden kehittämistä. Yhteispalveluihin on niin ikään perustettu ikäihmisille ja omaisille tarkoitettu seniori-info.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset:

”Tarkastuslautakunta toteaa, että toimenpiteitä on tehty eikä mittareissa ilmaista, kuinka paljon tai minkä laatuista toimenpiteiden tulee olla. Tavoite on siis toteutunut. Tarkastuslautakunta toteaa tyytyväisenä ensinnäkin valtiovarainministeriön Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen, jonka tarkoituksena on luoda koko maahan kuntatasolle kattava, myös valtion toimijoiden palveluja tarjoava yhteisten palvelupisteiden verkko, joka toimii yhden luukun periaatteella ja toiseksi kaupungin yhteisen asiakaspalvelun suunnittelua varten käynnistetyin kartoituksen, jonka avulla toimialoilla tarjottavaa avustavaa asiakaspalvelua kartoitetaan.

Toimialat mittaavat asiakastyytyväisyyttä muun muassa asiakaskyselyin ja palautelomakkeiden avulla. Esimerkkinä voidaan mainita sosiaali- ja terveystoimen toimialan asiakaspalautejärjestelmä, joka koostuu jatkuvasta, välittömästä asiakaspalautteesta, kohdennetuista asiakaskyselyistä ja lakisääteisestä asiakaspalautteesta. Palautetta kerätään paljolti nettisivujen kautta. Viralliseksi palautteeksi kutsutaan kirjattavia palautteita eli muistutuksia, kanteluja, oikaisuvaatimuksia, valituksia ja potilasvahinkoilmoituksia. Mediaseurantaa tekee M-Brain-konserni. Seurantana on ollut myös THL:n toteuttama alueellinen terveys- ja hyvinvointitutkimus.

Valinnanvapautta pyritään lisäämään palvelusetelien käyttöönotolla ja laajentamalla palvelusetelien käyttöä uusiin palvelumuotoihin.”

Tarkastuslautakunnan suositus:

”Kuntalaisille tulee saada viestitetyksi, että kaupunki tarjoaa monipuolisesti erilaisia osallistumisen ja vuorovaikuttamisen kanavia asukkailleen. Tällaisia ovat esimerkiksi kunnan internet -sivut, vantaakanava.fi, tiedotus- ja keskustelutilaisuudet, aloitelaatikot, mahdollinen palautepuhelin ja kyselyihin vastaaminen. Vaikuttamista on myös virallisten palautteiden, kuten oikaisuvaatimusten käyttäminen. Kaikkien toimialojen tulee varmistua, että asiakaspalautejärjestelmät ovat käytössä ja palaute otetaan kehittämisen välineeksi. Samoin tieto eri palvelumuotojen mahdollisuudesta tulee esitellä kuntalaisille.”

Toimialan vastaus:

Kuten arviointikertomuksessa todetaan, sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla on käytössä asiakaspalautejärjestelmä. Toimialan asiakaspalautteista tehdään yhteenveto vuosittain. Palautteiden perusteella toimintaa kehitetään yksikkö-, tulosalue- ja toimialatasolla.

Toisella vuosikolmanneksella 2014 toteutetun toimialan laajan, kahden vuoden välein tehtävän asiakastyytyväisyyskyselyn ennakkotietojen perusteella kuntalaisten tyytyväisyys saamiinsa palveluihin on edelleen korkealla tasolla.

Tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan palveluista vantaalaiset asukkaat saavat palveluyksiköistä, puhelimitse ja internetistä sekä näiden lisäksi muun muassa erilaisten osallistavien ohjelmien ja hankkeiden sekä asiakasiltojen, tietoisikujen ja sosiaalisen median kautta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan viestintä osallistuu kaupungin internet-sivujen uudistukseen, jonka tavoitteena on saada sivuista palvelu- ja asiakaslähtöinen. Asiakkaalle tullaan esittelemään sekä kaupungin tarjoamat palvelumuodot, mutta myös kolmannen sektorin palveluja.

Kuten arviointikertomuksessa todetaan, kuntalaisten valinnanvapautta pyritään lisäämään palvelusetelien käyttöönotolla ja laajentamalla palveluse-

telien käyttöä uusiin palvelumuotoihin. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla on käytössä neljä palveluseteliä. Vuosittain kartoitetaan uusien palvelusetelipalvelujen käyttöönottoa asiakkaiden valinnanvapauden lisäämiseksi. Kartoitusten perusteella valitaan sellaiset palvelut, joissa palvelusetelin käyttöönotto on taloudellisesti kannattavaa.

Taulukossa esitetään yhteenveto asukasosallisuuden muodoista sosiaali- ja terveystoimessa.

Osallisuus	Talha	Terveyspalvelut	Perhepalvelut	Vahva	Suun th
Edustuksellisen osallisuus	Ennakoarviointi	Ennakoarviointi	Ennakoarviointi, Paikalliseromani työryhmä, monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta	Ennakoarviointi, Vanhus- ja vammaisneuvosto	Ennakoarviointi
Suora osallisuus	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalauttejärjestelmä ja kysely	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalauttejärjestelmä ja asiakastytytvyyskysely	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalauttejärjestelmä ja kysely	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalauttejärjestelmä ja kysely, Seniori-info	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalauttejärjestelmä ja kysely
Toimintaosallisuus	HYVIS, AHVO, VIKSU, WAMPO, asiakasillat, nuorten aloitekanava	HYVIS, AHVO, VIKSU, WAMPO, kokemusasiantuntija ja -tukiryhmät, asiakasvastaava, asiakasillat, tietoiskut potilasjärjestöjen kanssa, hoidon- ja palvelutarpeen arviointi ja hoito-/palvelusuunnitelma, e-resepti, Forsante sähköinen asiointi	HYVIS, AHVO, VIKSU, WAMPO, Ikäpalo-hanke, toimeentulotuen arviointiryhmä, Vertaisasiantuntija, asiakasillat, nuorten aloitekanava, Asiakasraatityöskentely (aikuissosiaalityö), Palvelutarpeen arviointi ja hoito-/palvelusuunnitelma, Vantaan vaikuttamispäivät, leffa- ja soppailat	VIKSU, WAMPO, Seniorineuvola, seniorifoorumi, Vanhainkotien taloneuvostot, Palveluodotusten kysely, asiakasillat, henkilökohtainen budjetointi, Palvelutarpeen arviointi ja hoito-/palvelusuunnitelma	Hankkeet, asiakasillat, Palvelutarpeen arviointi ja hoito-/palvelusuunnitelma, e-resepti, asiakasta osallistavat työmenetelmät, HYVIS, VIKSU, WAMPO, AHVO, Asiakasvastaavaverkoston jäsen, tietoiskut eri ryhmille esim. ikääntyneille
Tieto-osallisuus	Nettisivut, esitteet, avoindata (HRI)	Nettisivut, esitteet, avoindata (HRI)	Nettisivut, esitteet, avoindata (HRI)	Nettisivut, esitteet, uutiskirje, Ikäihmisten palveluopas, avoindata (HRI)	Nettisivut, esitteet, avoindata (HRI)

NÄKÖKULMANA TOIMINTA

3.5.3 Vanhus- ja vammaispalvelut

Taustaa: (tiivistelmä)

Vanhuspalvelulaki (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012) astui voimaan 1.7.2013. Lain myötä ikääntyville suunnattuja palveluja joudutaan lisäämään ikääntyvien määrän kasvaessa ja seuraamaan aikaisempaa systemaattisemmin palveluiden vaikutuksia ikääntyneen väestön hyvinvointiin. Myös ennaltaehkäisyssä resurssien riittävyyden turvaaminen on tärkeää. Lain mukaan iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnetty kiireettömät sosiaalipalvelut viimeistään kolmen kuukauden kuluessa päätöksen teosta. Lisäksi laissa todetaan, että pitkäaikainen hoito ja huolenpito voidaan toteuttaa laitoshoidona vain, jos siihen on lääketieteelliset perusteet tai jos se on iäkkään henkilön arvokkaan elämän ja turvallisen hoidon kannalta muuten perusteltua.

Vammaispalvelujen työllistämispalveluissa toimii viisi työvalmentajaa, joiden tuella työsuhteisiin palkkatöihin työllistyneitä vammaisia oli 51 henkilöä vuoden 2013 aikana; TE-toimiston kautta tai itsenäisesti työllistyneistä ei ole tietoa. Vammaisten työllistymisen edistämiseksi tukitoimet ovat merkittävässä roolissa. Työvalmentajien tuen merkitys vammaisten työllistymisessä on suuri.

Vammaispalveluissa on kokeiltu henkilökohtaista budjetointia työ- ja päivätoiminnassa. Arviointiajankohtana henkilökohtainen budjetti oli kolmella asiakkaalla. Henkilökohtainen budjetointi mahdollistaa yksilölliset, joustavat ja oikein kohdennetut palveluratkaisut asiakkaille. Samalla omaa palvelutuotantoa on muokattu ja räätälöity yksilökeskeisen työotteen avulla asiakkaiden tarpeita paremmin vastaaviksi.

Vanhus- ja vammaispalveluissa on käytössä muutamia, asiakkaan valinnanvapautta lisääviä palveluseteleitä. Palvelusetelin laajentamista hankaloittaa se, että Vantaalla ei ole käytössä palveluseteliportaalia.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset:

”Vanhusväestön määrä Vantaalla on voimakkaassa kasvussa. Käytännössä laissa määrätty subjektiiiviset oikeudet ja palvelujen järjestämisvelvollisuus rajoittavat mahdollisuuksia toiminnan sopeuttamiseen. Yhtenä uusimmista säännöksistä heinäkuussa 2013 voimaan tulleen vanhuspalvelulain myötä kiireettömien sosiaalipalveluiden antamiselle ikääntyneille on säädetty määräaika. Vanhuspalvelulain tuomat vaatimukset eivät pääsääntöisesti ole aiheuttaneet suuria ongelmia. Lähinnä pitkäaikaisen hoivan jonoissa tulee laissa määriteltyjen määräaikojen ylityksiä.

Hoiva-asumisen palveluissa on jo entuudestaan ollut käynnissä Kulttuurin muutos -projekti, jossa puretaan laitoshoidon ohjatun ja tuetun asumisen suuntaan. Panostusta suunnataan, kuten vanhuspalvelulakikin edellyttää, avopalveluihin ja kotihoitoon.

Myös vammaispalveluissa on käynnissä siirtyminen laitoksista palveluasumiseen. Vammaisten työllistämiseksi Vantaalla on työvalmentajien tuen ansiosta koko maahan verrattuna hyvä taso. Vammaispalveluissa on myös kokeiltu henkilökohtaista budjetointia.

Monet vanhus- ja vammaispalveluita koskevasta TVO:n säästötavoitteista on saavutettu, osa TVO:ssa esitetyillä toimenpiteillä. Joissain tapauksissa on jouduttu etsimään korvaavia sopeuttamistoimenpiteitä, kun suunniteltu toimenpide ei ole ollut mahdollinen. Palvelusetelin käyttöä on hiljalleen lisätty. Asiakkaan kannalta hyvänä voidaan pitää sitä, että valinnanvapaus paranee.”

Tarkastuslautakunnan suositus:

”Tarkastuslautakunta kannustaa lisäämään henkilökohtaista suunnittelua ja budjetointia vammaispalveluissa. Sähköisten palveluiden ja apuvälineiden merkitys kasvaa edelleen ja niitä kannattaa kokeilla ennakkoluulottomasti. Hyvinvointiteknologian käyttöönottamisessa ja kehittämisessä tulisi hyödyntää kaikki yhteistyömahdollisuudet oppilaitosten kanssa.”

Toimialan vastaus:

Pitkäaikaishoidon järjestämisessä on pystytty toteuttamaan vanhuspalvelulakia 3 kuukauden jonotusajan osalta, mutta hoitopaikkoja tarvitaan jatkossa lisää, jotta kasvavaan palvelutarpeeseen voidaan vastata. Laitoshoidon on purettu sekä hoiva- että vammaispalveluissa. Asiakkaiden valinnanvapautta on lisätty mm. ottamalla käyttöön palveluseteli hoiva-asumisessa ja omaishoidon vapaapäivien järjestämiseksi. Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnassa 18.8.2014 hyväksyttiin esitys, jossa esitettiin valinnanvapausmallin käyttöön ottoa hoivapalveluissa sekä palvelusetelin käyttöönottoa kotihoidossa ja henkilökohtaisen budjetoinnin pilotoinnin jatkamista vammaispalveluissa. Voimavaroja suunnataan enemmän ennaltaehkäiseviin palveluihin mm. syksyllä 2013 alkaneen ikääntyneiden neuvonta- ja palveluohjaushankkeen avulla (Ikäpalo- pilotti). Teknologian kehittämisessä on tehty yhteistyötä sekä Metropolian että Laurean kanssa (mm. Etähoito- ja Hyvinvointi-TV-hanke). Sähköisiä palveluita ja hoidon teknologiaa lisätään (mm. Silver- hanke). Vuodelle 2016 esitetään teknologiakoordinaattorin palkkaamista.

3.5.15 Toimeentulotuki

Taustaa:

Ulkoinen tarkastus teki selvityksen Vantaan toimeentulotukikäsittelystä vuonna 2013. Tavoitteena oli yleisesti selvittää toimeentulotukihakemusten käsittelyä Vantaalla ja syitä koko Vantaalla kesästä 2012 alkaneisiin ja alkuvuoden 2013 jatkuneisiin toimeentulotukihakemusten käsittelyajoissa esiintyneisiin viiveisiin. Samalla tarkasteltiin Vantaalla toimeentulotukihakemusten käsittelyn nopeuttamiseksi loppuvuodesta 2012 ja keväällä ja kesällä 2013 tehtyjä toimia. Lisäksi tavoitteena oli selvittää syitä huhtikuussa 2013 kerätyssä tilastossa olleisiin isoihin eroihin Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelyajoissa. Selvityksessä seurattiin myös miten toimeentulotukihakemusten käsittelyajat koko Vantaalla ja kyseisillä sosiaaliasemilla kehittyivät kevästä 2013 vuoden loppuun. Selvitys on kokonaisuudessaan nähtävissä osoitteessa www.vantaa.fi/arviointikertomus.

Käytetyt menetelmät:

Sekä koko Vantaan että Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelyä selvitettäessä käytiin läpi Vantaan toimeentulotukiasioiden organisointia koskevaa yleistä tietoa, Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnan toimeentulotukiasioita koskevia päätöksiä, ja päätösten liitteinä olleita asiakirjoja. Hakunilan ja Myyrmäen sosiaaliasemia koskevassa vertailussa käytettiin myös taustatietoina tilastokeskuksen julkaisemia tilastoja sosiaaliasemien alueiden väestörakenteesta, työttömyydestä ja tulotasosta. Lisäksi Hakunilan ja Myyrmäen sosiaaliasemille tehtiin haastattelukäynnit, joiden avulla selvitettiin tarkemmin kyseisten sosiaaliasemien toimeentulotukipäätösten tekoon liittyviä prosesseja ja käytäntöjä. Tämän jälkeen tietoja vielä täydennettiin sähköpostitse tehdyillä kysymyksillä. Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja seurattiin vuoden 2013 loppuun saakka. Ohessa selvityksen johtopäätökset ja suositukset.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset:**"Koko Vantaa**

Vantaalla oli vaikeuksia saada toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja pysymään lain vaatimassa 0–7 arkipäivässä vuoden 2012 kesästä lähtien. Elokuussa 2012 päättyi 12 määräämisen etuuskäsittelijän työsuhteet, mikä pahensi tilannetta. Loppuvuodesta 2012 saatiin akuuttia toimeentulotukihakemusten käsittelyruuhkaa purettua sosiaaliasemilla järjestetyillä ruuhkanpurkamistalkoilla ja joulukuussa 2012 Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta myös päätti käynnistää toimeentulotukiprosessin parantamis- ja kehittämishankkeen, johon kuului erilaisia osaprojekteja, muun muassa käytäntöjen yhtenäistäminen, Kelan kanssa tehtävä yhteistyö ja sähköisen toimeentulotukijärjestelmän kehittäminen ja käyttöönotto. Toimeentulotukihakemusten käsittely saatiin loppuvuodesta 2012 hetkeksi ajan tasalle, mutta vuoden 2013 tammikuussa toimeentulotukihakemusten käsittely alkoi jälleen Vantaalla viivästyä. Aluehallintovirasto määräsi 17.4.2013 tehdyllä päätöksellä Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnan ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, joilla saatetaan toimeentulotukihakemusten käsittelyajat toimeentulotukilaissa säädetylle tasolle 31.7.2013 mennessä uhkasakkomenettelyn uhalla.

Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli toimenpiteitä toimeentulotukihakemusten ruuhkautuneen käsittelytilanteen purkamiseksi jälleen 22.4.2013. Lautakunta päätti hyväksyä esitetyn toimenpidelistan toteutettavaksi aikuissosiaalityön kaikilla sosiaaliasemilla: Toimenpidelistalla oli osittain samoja asioita, joista oli päätetty jo joulukuussa 2012 (esimerkiksi sähköisen toimeentulotukijärjestelmän kehittäminen ja Kela-yhteistyö), mutta nyt listalla oli myös toimenpiteenä 12 määräämisen työntehtäjän rekrytointi. Määräämisten työsuhteet esitettiin alkavaksi 1.5.2013 ja jatkuvaksi 31.12.2013 saakka.

Toimeentulotukihakemusten käsittelytilanne alkoi Vantaalla parantua kesällä 2013. Jo kesäkuulla käsittelyajat olivat selvästi nopeutuneet ja heinäkuun loppuun mennessä kaikilla Vantaan sosiaali-aseteilla toimeentulotukihakemukset käsiteltiin lain vaatimassa seitsemässä arkipäivässä. Aluehallintovirasto päätti 28.8.2013, että Vantaan toimenpiteet ovat olleet asianmukaisia eikä uhkasakkomenettelylle ollut perusteita. Aluehallintovirasto kuitenkin ilmoitti jatkavansa Vantaan toimeentulotukien käsittelyn määräaikojen seurantaa. Ajalta 1.9.2013–28.2.2014 Vantaan sosiaali- ja terveystoimen oli annettava selvitykset toimeentulotuen käsittelyajoista. Seurantaan oli liitettävä kuukausittaiset selvitykset toimeentulotuen käsittelyajoista.

Loppuvuoden 2013 aikana Vantaan toimeentulotukihakemusten käsittelytilanne pysyi hyvällä tasolla ja hakemukset käsiteltiin lähes 100 prosenttisesti lain vaatimassa seitsemässä arkipäivässä. Yksittäisissä tapauksissa käsittelyaika saattoi ylittää seitsemän vuorokautta, mikä johtui usein esimerkiksi akuuteista sairauspoissaoloista. Tavoitteena on, että toiminnan organisoinnilla vähennetään tulevaisuudessa työpisteiden haavoittuvuutta ja prosessi kestäisi jatkossa poissaoloja nykyistä paremmin.

Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittely

Tehdyssä selvityksessä vertailtiin myös kahden Vantaan sosiaaliaseman, Myyrmäen ja Hakunilan toimeentulotukihakemuskäsittelyyn liittyviä käytäntöjä, resursseja ja yleisiä taustatekijöitä. Samoin seurattiin miten toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kyseisillä sosiaaliasemilla kehittyivät keväästä 2013 vuoden loppuun. Kyseiset sosiaaliasemat valittiin vertailuun, koska vuoden 2013 huhtikuussa julkaistussa tilastossa toimeentulotukihakemukset oli käsitelty nopeimmin Myyrmäen sosiaaliasemalla ja hitaimmin Hakunilan sosiaaliasemalla ja käsittelyajoissa oli melko selvät erot. Selvityksessä pyrittiin löytämään syitä mistä erot käsittelyajoissa Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien välillä johtuivat ja samalla seurattiin toimeentulotukihakemusten käsittelyaikojen kehitystä kyseisillä sosiaaliasemilla.

Selvityksessä ei tullut esille mitään oleellisia eroja kyseisten sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelyprosesseissa. Taustatiedoiksi kerätyistä tilastotiedoista Myyrmäen ja Hakunilan alueiden väestörakenteesta, työttömyystilanteesta ja tulotasosta voitiin todeta, että väestön tulotaso oli tilastointivuonna (2011) hieman matalampi Hakunilan alueella. Työttömien ja vieraskielisten kokonaismäärät olivat alueilla suunnilleen samalla tasolla, mutta näihin ryhmiin kuuluvien suhteellinen osuus väestöstä on selvästi suurempi Hakunilan alueella kuin Myyrmäen alueella. Ei kuitenkaan ole tiedossa heijastuvatko väestörakenteen suhteelliset osuudet sosiaaliasemien asiakasrakenteisiin.

Selvin ero sosiaaliasemien välillä oli alkuvuodesta 2013 resursseissa. Resurssiero oli syntynyt vuonna 2012, kun molemmilta sosiaaliasemilta oli loppunut kahden määräaikaisen etuuskäsittelijän työsuhte. Myyrmäki oli onnistunut saamaan palkkatuella työllistettyjä paikkaamaan etuuskäsittelynsä resurssia, mutta Hakunila ei ollut onnistunut yrityksistä huolimatta löytämään sopivia työllistettyjä lisäresurssiksi. Hakunila oli saanut ylitöillä ja talkootyöllä loppuvuodesta 2012 toimeentulotukihakemuskäsittelyn hetkeksi ajan tasalle mutta vuoden 2013 alusta lähtien hakemuskäsittely alkoi taas viivästyä.

Kesäkuun viikolta 25 tehty tilasto osoitti, että käsittelyajoissa olevat erot Hakunilan ja Myyrmäen sosiaaliasemien välillä olivat huomattavasti taasoittuneet. Myyrmäessä hakemuskäsittely oli hieman nopeampaa kuin Hakunilassa mutta ero oli selvästi tasaantunut. Verrattuna huhtikuuhun oli merkittävin muutos tapahtunut Hakunilan resursseissa. Nyt Hakunilassa oli kaksi kesäapulaista ja lisäksi Hakunila käytti jo jonkin verran keväällä Van-

taalle palkattuja määräaikaista etuuskäsittelijöitä apuna toimeentulohakemustensa käsittelyssä.

Heinäkuulta ei ollut enää saatavilla toimeentulohakemusten käsittelytilastoa, mutta koko Vantaata koskien todettiin, että heinäkuussa kaikilla sosiaaliasemilla käsiteltiin toimeentulotukihakemukset lain vaatimassa ajassa. Heinäkuulta oli vielä saatavilla yhden viikon ajalta päätösmäärätilastoja ja työntekijäkohtaisia päätöstilastoja sosiaaliasemittain. Näiden tilastojen mukaan eniten päätöksiä/työntekijä tehtiin tuona ajankohtana Myyrmäessä ja kolmanneksi eniten Hakunilassa. Sekä koko Vantaata, että tarkemmin kahta Vantaan sosiaaliasemaa koskevassa toimeentulotukihakemusten käsittelytarkastelussa resurssit osoittautuivat tärkeimmäksi tekijäksi toimeentulotukihakemusten käsittelyongelmien ratkaisemisessa vuonna 2013. Kun elokuussa 2012 päättyivät 12 määräaikaisten etuuskäsittelijän työsuhteet, etuuskäsittely ruuhkautui pahasti koko Vantaalla. Vaikka talkootyöllä ja ylitoilla saatiin tilanne vuoden 2012 lopussa hetkeksi etuuskäsittelyssä ajan tasalle, niin alkuvuonna 2013 tilanne taas huononi. Vuoden 2012 puolella oli jo päätetty erilaisista toimenpiteistä etuuskäsittelyn parantamiseksi, mutta selvimmin etuuskäsittely nopeutui, kun etuuskäsittelyyn palkattiin 2013 keväällä 12 uutta määräaikaista työntekijää.”

Tarkastuslautakunnan suositus:

”Toimeentulotukihakemusten käsittely on toimeentulotukilain mukaan tehtävä tiettyssä ajassa (seitsemän arkipäivää). Tämän vuoksi on tärkeää pitää huolta, että tukia myöntävät sosiaaliasemat pystyvät asiassa toimimaan lain vaatimusten mukaan. Kaikki etuuskäsittelyn nopeuttamiseksi ja yhdenmukaistamiseksi Vantaalla tehdyt ja käynnissä olevat toimenpiteet ovat tärkeitä, mutta samalla pitää varmistaa, että toimeentulotukikäsittelyyn on olemassa myös riittävä resurssi, jotta vuoden 2012 lopun ja 2013 alkuvuoden isoilta viivästyksiltä toimeentulotukihakemusten käsittelyssä jatkossa vältytään.

Loppusyksystä 2013 ulkoisen tarkastuksen tietoon tuli toimeentulotukiasiakirjojen ja niiden liitteiden käsittelyyn liittyviä ongelmia. Oli ollut tapauksia, että asiakkaat olivat toimittaneet henkilökohtaisesti toimeentulotukihakemusasiaansa liittyviä samoja asiakirjoja (hakemusliitteitä tai oikaisuvaatimuksia) useamman kerran sosiaaliasemille, mutta sosiaaliasemilta oli edelleen pyydetty toimittamaan kyseisiä asiakirjoja uudelleen. Asiakkaat ilmoittivat, että vaaditut asiakirjat oli todistetusti toimitettu sosiaaliasemille ja asiakkaat olivat myös ottaneet kopiot kyseisistä asiakirjoista. Näiden tapausten perusteella toimeentulohakemusten ja hakemuksiin liittyvien liitteiden käsittelyprosessia on sosiaaliasemilla vielä syytä tarkistaa. On varmistettava, että on olemassa riittävä ohjeistus siitä, miten asiakkaan toimittamien hakemuksen ja hakemusliitteiden kanssa eri tilanteissa (esimerkiksi jälkikäteen toimitetut liitteet) menetellään, jotta hakemukset ja liitteet varmasti pysyvät tallessa ja päätyvät kyseistä asiaa käsittelevälle henkilölle.”

Toimialan vastaus:

Aikuissosiaalityön uusi organisaatiomalli otettiin käyttöön 1.3.2014. Uudessa organisaatiomallissa normitettu toimeentulotukityö eriytettiin sosiaalityöstä omaksi yksiköksen. Tarkoituksena on ollut nopeuttaa ja yhdenmukaistaa toimeentulotuen käsittelyä. Normitetun toimeentulotuen yksikköön perustettiin vuoden 2014 alusta lukien uusi sosiaalityön esimiehen virka. Sosiaalityön esimies vastaa yksikön operatiivisesta toiminnasta ja etuuskäsittelytyön kehittämisestä. Yksikössä on lisäksi kolme johtavaa sosiaalityöntekijää ja vuodelle 2014 määräaikaisten johtava sosiaalityöntekijä sekä määräaikaisten projektipäällikkö. Etuuskäsittelytyön lisäresurssina vuodelle 2014 on 12 määräaikaisten etuuskäsittelijän virat. Lisäksi

etuuskäsittelytyötä on vahvistettu Seure Henkilöstöpalvelut Oy:stä ostetulla henkilöstöllä.

Maaliskuussa 2014 otettiin käyttöön uusi tehokkaampi käyttöliittymä, joka nopeuttaa toimeentulotuen ratkaisutyötä ja mahdollistaa myös asiakkaiden sähköisen asioinnin. Huhtikuusta alkaen asiakkaiden sähköinen toimeentulotukiasiointi on ollut käytössä ja kesään mennessä noin seitsemän prosenttia kaikista toimeentulotukipäätöksistä on tehty sähköisten hakemusten perusteella. Huhtikuussa myös Kela-yhteistyö laajeni ja asiakkaat voivat jättää toimeentulotukihakemuksen kaikkiin Vantaan Kelan yksiköihin.

Asiakasmäärät ovat edelleen kasvaneet vuoden 2014 ensimmäisen vuosipuoliskon aikana yli 9 prosenttia verrattuna vuoden 2013 vastaavaan ajankohtaan. Vuoden 2014 alussa toimeentulotukea saaneita kotitalouksia oli 6 335 ja heinäkuussa 7 636, kasvua 20,5 prosenttia. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan johtoryhmä on esittänyt taloussuunnitelmaehdotukseensa, että määräaikaisen henkilöstön virkasuhteita jatketaan vuoden 2015 aikana. Syksyllä 2014 ja ensi vuoden ajan tehostetaan sähköisen asioinnin tiedottamista asiakkaille ja kuntalaisille. Sähköisen asioinnin prosenttiosuuden merkittävä kasvu mahdollistaisi uuden käyttöjärjestelmän mahdollisimman tehokkaan käytön, jolloin toimeentulotukipäätökset pystyttäisiin tekemään lain säätämässä ajassa siten, että henkilöstön lisäresursointia tarvittaisi vain mahdollisissa poikkeustilanteissa.

Loppusyksystä 2013 ulkoinen tarkastus kiinnitti huomiota toimeentulotukiasiakirjojen ja liitteiden käsittelyyn liittyviin ongelmiin. Normitetun toimeentulotuen päätöksenteko tapahtuu toistaiseksi Vantaalla viidessä sosiaalitoimistossa ja neljässä Kelan toimistossa. Asiakkaat voivat jättää hakemuksensa ja hakemuksensa liitteet mihin tahansa toimeentulotuen yksikköön tai Kelan toimistoon. Toisinaan asiakkaan hakemus ja liitteet ovat olleet eri toimistoissa tai toimistossa liitteet vastaanottava työntekijä on erheellisesti ohjannut liitteet muualle kuin asiakkaan toimeentulotukipäätöksistä vastaavaan toimistoon. Tilanteita on ollut, että asiakkaan toimittama liite tai hakemus on kokonaan kadonnut.

Uuden käyttöliittymän myötä hakemukset ja liitteet on pystytty skannaamaan ja siten niiden hallinta on ollut varmempaa. Jotta hakemuksen ja liitteiden ohjautuminen oikeaan pisteeseen nopeutuu, otetaan toimistoissa käyttöön syyskuusta alkaen uusi parempi toimintamalli. Uudessa mallissa kaikki Kela-pisteisiin ohjautuvat hakemukset ja liitteet skannataan. Toimistoihin jäävät hakemukset sekä liitteet ohjataan ratkaisusta vastaavalle etuuskäsittelijälle, joka kirjaa käyttöjärjestelmään asiapaperit saapuneiksi. Hakemus ja pysyvät liitteet skannataan järjestelmään vasta ratkaisun jälkeen. Näin hakemuksen jälkeen saapuneiden liitteiden ohjautuminen ratkaisun tekijälle työntekijälle on varmempaa, eikä hakemuksien esikäsittelyn skannaustyö viivästyä asian ratkaisemista. Mikäli koko normitetun toimeentulotuen yksikkö saisi toimia yhteisissä tiloissa, asiakirjojen käsittelyssä olevat ongelmat todennäköisesti kokonaan poistuisivat. Tila-asioista on neuvoteltu Tilakeskuksen kanssa.

Kaupunkisuunnittelulautakunnan, teknisen lautakunnan ja ympäristölautakunnan selvitys arviointikertomuksesta vuodelta 2013

Kaupunkisuunnittelulautakunta 15.9.2014 § 9
Tekninen lautakunta 16.9.2014 § 8
Ympäristölautakunta 17.9.2014 § 7

Tarkastuslautakunta laatii vuosittain kaupunginvaltuustolle tilinpäätöksen käsittelyn yhteydessä luovutettavan arviointikertomuksen, jossa arvioidaan ovatko valtuuston asettamat toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet toteutuneet.

Kaupungin arviointikertomus valtuustokaudelta 2013 merkittiin tiedoksi kaupunginvaltuustossa

26.5.2014. Kaupunginhallitus päätti 9.6.2014 lähettää valtuuston päätöksen toimialoille toimenpiteitä varten siten, että lautakuntien tulee antaa selvityksensä kaupunginhallitukselle niitä koskevista arviointikertomuksen kohdista 30.9.2014 mennessä.

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala on valmistanut kokonaislausunnon kaupunki-

tasoisessa arviointikertomuksessa toimialaa koskevista kohdista. Toimialan lautakunnat antavat

osaltaan selvityksensä toimialan kokonaislausunnon pohjalta.

1. Talouden tasapainottamis- ja velkaohjelman (TVO) tulokset

Tarkastuslautakunta toteaa:

”Kaupunginvaltuuston hyväksymän talouden tasapainottamis- ja velkaohjelman (TVO) tulokset näkyivät kaupungin tilinpäätöksessä vuoden 2013 päättyessä. Käyttötalouden menojen kasvu painettiin edeltäneitä vuosia alemmalle tasolle ja se oli vain 2,2 prosenttia. Investoinneissa käytettiin tarpeellisuusharkintaa ja hajautettiin investointeja ajallisesti. Samanaikaisesti tulot ylittivät ennusteen. Vuosi 2013 oli Vantaan talouteen liittyvien riskien hallinnan kannalta myönteinen.”

Toimialan vastaus:

Toimialalla on tehty määrätietoista työtä TVO- ohjelman toteuttamiseksi ja myös onnistuttu siinä. Vuoden 2013 tilinpäätös osoittaa, että toimialan tulot ylittivät budjetoidun ja menot alittivat budjetoidun. Merkittävimmät tulonlisäykset muodostuivat maanmyynnistä, kunnallistekniikan sopimustuloista, maanlajityksestä, rakennusvalvonnasta ja pysäköinninvalvonnasta. Menojen säästöjä saavutettiin kaikkien toimialan kolmen lautakunnan toimialueilla. Merkittävä osa menojen säästöistä syntyi henkilöstömenoissa, joissa vakanssien täyttämättä jättäminen tai täyttöprosessi viivästyttäminen synnytti säästöjä. Myös eräissä teknisissä tehtävissä oli saatavuusongelmia. Henkilöstömenojen säästöillä on toki kääntöpuolensa; tuotannossa on osin hyvin niukat resurssit ja hyvän palvelutason ylläpito on erittäin haasteellista, kun mm. ylläpidettävien katujen ja viheralueiden määrä kasvaa vuosittain.

2. Viestintä erilaisista osallistumisen ja vuorovaikuttamisen kanavista

Tarkastuslautakunta toteaa:

”Kuntalaisille tulee saada viestitetyksi, että kaupunki tarjoaa monipuolisesti erilaisia osallistumisen ja vuorovaikuttamisen kanavia asukkailleen. Tällaisia ovat esimerkiksi kunnan internet -sivut, vantaa-kanava.fi, tiedotus- ja keskustelutilaisuudet, aloitelaatikot, mahdollinen palautepuhelin ja kyselyihin vastaaminen. Vantaa näkyy myös Facebookissa ja Twitterissä. Vaikuttamista on myös virallisten palautteiden kuten oikaisuvaatimusten käyttäminen. Kaikkien toimialojen tulee varmistua, että asiakas-palautejärjestelmät ovat käytössä ja palaute otetaan kehittämisen välineeksi. Myös palvelumuotoilun keinoin voidaan palvelut luoda paremmin asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Samoin tieto eri palvelu-muotojen mahdollisuudesta tulee esitellä kuntalaisille.”

Toimialan vastaus:

Toimiala on tiedottanut aktiivisesti toiminnoistaan eri kohderyhmille suunnattujen tiedotteiden, verkkosivujen ja asukaskokousten välityksellä sekä osallistumalla eri tapahtumiin. Tiedottamista tehdään tiiviissä yhteistyössä asianomaisen asiantuntijan kanssa, jonka yhteystiedot on ilmoitettu asukkaille

suunnatussa viestinnässä yhteydenottoja varten. Toimialalla on myös viisi erillistä asiakaspalvelupistettä.

Toimiala on sen vaikuttavuuden vuoksi koettu kiinnostavaksi asukkaiden keskuudessa. Kaupungin verkkosivujen kautta saadusta palautteesta noin kaksi kolmasosaa koskee maankäyttöä. Asukkaat ottavat usein yhteyttä suoraan asiantuntijoihin sekä puhelimitse että sähköpostitse kysyäkseen lisätietoja eri toiminnoista. Myös asukastilaisuudet ovat olleet suosittuja. Vuorovaikutteisuutta ja osallistumismahdollisuuksia on pyritty lisäämään entisestään muun muassa hyödyntämällä sosiaalista mediaa ja kehittämällä karttapalveluita.

3. Joukkoliikenteen palvelut ja kustannukset

Tarkastuslautakunta toteaa:

"Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä HSL järjestää tällä hetkellä seitsemän Helsingin seudun kunnan joukkoliikenteen suunnittelu- ja tilaajatehtävät. Kuntayhtymä tekee tiivistä yhteistyötä kuntien kanssa, jotta kuntien ja niiden eri alueiden joukkoliikennetarpeet tulisivat huomioiduksi liikenne-suunnittelussa. Kunnat määrittävät oman alueensa joukkoliikennelinjastosuunnitelmien taloudelliset lähtökohdat. Isoja joukkoliikenteeseen vaikuttavia muutoksia HSL-alueella lähivuosina ovat Kehäradan ja Länsimetron valmistuminen, jolloin etenkin Espoon ja Vantaan joukkoliikennelinjastot uudistuvat."

Toimialan vastaus:

Vantaan kaupungin valtuustokauden 2013 – 2016 strategian tärkein lähtökohta on talouden tasapainottamis- ja velkaohjelma TVO. Tämä edellyttää kaupungilta tiukkaa menokuria, palvelurakenteiden uudistamista ja aktiivista tulopohjan kehittämistä. Vastaavat tavoitteet koskevat osaltaan koko kaupunkikonsernia ja kuntayhtymiä kuten HSL. Kaupunginvaltuuston asettaman sitovan tavoitteen mukaan joukkoliikenteen subventioaste saa olla korkeintaan 50 %.

HSL:n itselleen asettamat strategiset tavoitteet ja visio 2025 vastaavat keskeisiltä osiltaan Vantaan maankäytön ja liikenteen tavoitteita. HSL:n strategian mukaan tehostetaan joukkoliikenteen kustannustehokkuutta ja vahvistetaan koko liikennejärjestelmän rahoituspohjan kestävyyttä. Vantaan kaupungin talous edellyttää, että kyseiset tavoitteet ovat keskeisessä roolissa HSL:n toiminnassa koskien erityisesti tehokasta joukkoliikenteen hoitoa alkaen linjastosuunnittelusta ja päättyen autokiertoon.

Kaupungin taloudelliset realiteetit eivät mahdollista joukkoliikenteen palvelutason oleellista parantamista, mutta maltilliset ja kustannustehokkaat toimenpiteet, joilla parannetaan mm. yhteysväleissä ja tarjonnassa ilmenneiden puutteita ja palvelutasoa ovat mahdollisia Vantaan edustajien kanssa yhteisesti sovittavissa kohteissa.

4. Kohtuuhintaisen asumisen turvaaminen

Tarkastuslautakunta toteaa:

"Kohtuuhintaisen asumisen turvaaminen on jatkossakin tärkeää. Vantaan kaupunkikonsernissa tätä tehtävää hoitaa VAV Asunnot Oy. Köyhyys ja pienituloisuus ovat lisääntyneet. Vapaiden markkinoiden vuokrataso on hyvin monille käytännössä tavoittamattomissa."

"Valtion korkotuki on kallista lainaa alhaisten korkojen vallitessa. Kaupungin tulisi pyrkiä vaikuttamaan siihen, että järjestelmää valtakunnan tasolla järkeistettäisiin ja yksinkertaistettaisiin."

Toimialan vastaus:

Vantaan kaupunki on viime vuosien aikana pyrkinyt useissa eri yhteyksissä vaikuttamaan siihen, että valtion korkotukijärjestelmän kokonaisuudistus

toteutetaan. Viimeksi kaupunki on 28.2.2014 antanut ympäristöministeriölle lausunnon asumisen tukijärjestelmän toimivuudesta.

Lausunnossa todetaan mm., että:

”Tuotantotukijärjestelmää on kehitettävä niin kannustavaksi, että toimijat sitoutuvat siihen. Esimerkiksi tuen määrän ja rajoitusaikojen suhdetta tulee harkita. Valtion tulisi tukea kuntaomisteisten vuokraloyhtiöiden toimintaa vahvemmin erilaisilla tuotantotukimuodoilla, mikäli yksityiset toimijat eivät jatkossakaan kiinnostu ARA-vuokra-asuntojen tuottamisesta.”

Lisäksi lausunnossa on todettu, että:

”Vuokra- ja asumisoikeusasuntojen lisäksi myös erilaisten osaomistusmallien kehittäminen edesauttaisi ihmisten etenemistä asumisuralla ja tämä osaltaan vapauttaisi ARA-vuokra-asuntoja niitä eniten tarvitseville.”

”Valtakunnan tasolla on hyväksyttävä, että tukijärjestelmän on kohdennuttava niille alueille, joissa kohtuuhintaisten asuntojen tarve on suurinta ja asumiskustannukset ovat korkeimpia.”

Kaupunginhallitus on 11.8.2014 antanut lausunnon hallituksen esityksestä eduskunnalle vuokra-asuntojen rakentamisen lyhyestä (20 vuotta) korkotuesta. Lausunnossa todetaan, että ehdotettu lyhyen korkotuen malli luo kannatettavan lisän pitkäaikaisen korkotukilainoituksen rinnalle. Kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen kysynnän ja tarjonnan välillä on epätasapaino, jonka ratkaisemiseen tarvitaan uusia ratkaisuja myös rahoituksen osalta.

Edellä mainittuja perusteluja kaupunki on tuonut esille myös eri foorumeilla valtion edustajien (erityisesti ympäristöministeriö ja asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA), asuntojen rakennuttajien ja kuntien asuntovirkamiesten kanssa.

5. Maapolitiikan käytännön toteuttaminen

Tarkastuslautakunta toteaa:

”Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialalla on keskeinen rooli kaupungin maapolitiikan käytännön toteuttamisessa. Vuonna 2013 käyttöön otetuilla uusilla maapoliittisilla linjauksilla pyritään vahvistamaan kaupungin mahdollisuuksia rakentamisen ja tonttimarkkinoiden hallintaan. Vantaan ennustettu väestön kasvuvauhti edellyttääkin tehokasta maankäyttö- ja kaavoituspolitiikkaa, jotta kaupungin infrastruktuuri pystyy vastaamaan jatkossa kasvavan väestön tarpeisiin.”

Toimialan vastaus:

Kaupunki on strategiallaan kaupunkirakenteen eheytymisestä sekä maapoliittisilla linjauksillaan varmistanut sen, että kaupunki voi kasvaa tulevaisuudessa kaavoittamalla ensisijaisesti omaa maataan sekä ottamalla käyttöön täydennysrakentamisen potentiaalin mm. keskustoissa.

Linjaukset ohjaavat myös kaavoitusohjelmaa, jonka linkittämistä toteutukseen kehitetään edelleen.

6. Vantaan kaavoitusprosessin tehostaminen

Tarkastuslautakunta toteaa:

”Vantaan kaavoitusprosessi viedään läpi tiiviissä yhteistyössä kaikkien kumppanien kanssa, mikä nopeuttaa kaavan toteuttamista. Vaikka kaavoitusprosessi on Vantaalla pääosin sujuva, vaikuttaa kaavan etenemiseen monta tahoa (muun muassa maanomistajat, rakennuttajat ja asukkaat) minkä vuoksi prosessi on haastava. Kaupunkisuunnittelun tavoitteena on edelleen parantaa kaavaproessia ja sen tehokkuutta. Vantaan kaupunginvaltuuston vuonna 2012 hyväksymät maapoliittiset linjaukset ja niiden tavoitteet ohjaavat voimakkaasti kaupunkisuunnittelun työtä. Esimerkiksi kaupungin omistaman maan kaavoittaminen on linjausten mukaisesti etusijalla.

Linjaukset korostavat myös kaavoitusten taloudellisten vaikutusten arviointia, ja kaupunkisuunnittelu pyrkiikin jatkossa ottamaan käyttöön kaavataloudellisia tarkasteluja yhteistyössä kaavojen toteuttajatahojen kanssa.”

Toimialan vastaus:

Maapoliittisten linjausten mukaisesti kaupunki kaavoittaa ensisijaisesti omaa maataan. Alueiden tasapuolisen kehittymisen sekä infrastruktuurin tehokkaan käytön vuoksi myös yksityisen omistuksen kaavoittaminen on jossain tapauksissa järkevää. Tällöin noudatetaan MRL:n 91a§:n ja maapoliittisten linjausten mukaisia menettelytapoja ns. kunnallistekniikan sopimusten solmimisessa.

Kaupunkisuunnittelu kehittää sekä kumppanuuskaavoitusta että oman maan kaavoittamista tulevaisuuden tarpeita varten. Ohjelmoinnin ja yhteistyön avulla pyritään vahvistamaan suunnittelun ja toteutuksen sujuvuutta. Kaavatalouden arviointia vahvistetaan edelleen.

7. Asuinalueiden viihtyisyys ja sen kehittyminen

Tarkastuslautakunta toteaa:

”Katutekniikan, kadunpidon ja mittausosaston yksiköiden tekemä työ luo ulkoisia puitteita asuinalueiden viihtyisyydelle ja kehitykselle. Jatkossa tiukka taloustilanne sekä TVO:n vaatimukset vaikuttavat merkittävästi etenkin katutekniikan ja kadunpidon toimintaan. Liikennealueinvestoinnit on sidottu suurilta osin uudiskohteisiin, joten vanhojen katualueiden perusparannuksia joudutaan sekä priorisoimaan voimakkaasti että siirtämään tulevaisuuteen. Samalla ylläpidettävien ja hoidettavien alueiden määrä tulee kasvamaan. Kadunpidon määrärahat eivät kasva hoidettavien alueiden määrän suhteessa, joten palvelutaso tulee heikkenemään varsinkin alemman kunnossapitoluokan kaduilla. Vanhojen katualueiden korjausvelka tulee kokonaisuudessaan kasvamaan.”

Toimialan vastaus:

Kuntatekniikan tulosalueen katutekniikan, kadunpidon ja mittausosaston yksiköiden työssä panostetaan lähivuodet seuraavassa esitettyihin painopistealueisiin.

Katujen ylläpidossa keskitytään pääkatuihin ja joukkoliikennekatuihin. Liikenneväylien uudelleenpäällystyksellä pystytään eräitä hankkeita lykkäämään. Kuitenkaan rakenteelliseen kunnossapitoon ei riitä määrärahoja. Kaupungin siltaomaisuuden ylläpitoon varataan lähivuotena määrärahoja investointibudjetista. Kaupunkirakenteen tiivistyminen ja uudisrakentaminen lisää liikennettä. Väistämätön lisäliikenne yhdistettynä vanhojen asemakaava-alueiden katuverkon puutteisiin (heikko kunto, puuttuvat jalkakäytävät ja rakentamattomat pääkatuyhteydet) lisää liikenteen haittavaikutuksia mahdollisesti heikentäen liikenneturvallisuutta eräillä alueilla.

Kaupungin maaomaisuutta kasvatetaan panostamalla mittausosastolla katualueiden lohkomisiin.

8. Toimivat joukkoliikenteen palvelut, uudistuminen ja kustannukset

Tarkastuslautakunta toteaa:

”Toimiva joukkoliikenne ja mahdollisimman tasapuolinen palveluiden saavutettavuus joukkoliikenteellä Vantaan eri alueilla ovat tärkeitä Vantaan kaupunkistrategian edistämistekijöitä. Vantaan joukkoliikenne uudistuu merkittävästi vuonna 2015 Kehäradan liikennöinnin aloittamisen myötä. Kehärata luo junayhteyden lentoasemalle ja Kehäradan junat tulevat toimimaan monilla Vantaan alueilla joukkoliikenteen pääyhteytenä. Kehäradan liikenteen käynnistyessä suoria bussilinjoja korvataan Kehäradan liityntälinjoilla. Myös joukkoliikenteen tariffijärjestelmää ollaan uudistamassa

ja joukkoliikenteeseen liittyvät uudistukset tulevat nostamaan Vantaan joukkoliikenteen kustannuksia vuodesta 2015 lähtien.”

Toimialan vastaus:

Joukkoliikenteen kustannukset kasvavat lähivuosina merkittävästi Kehäradan ja Länsimetron liikennöinnin alkamisen vuoksi. Vyöhykelippujärjestelmä toisaalta vähentää Vantaan saamia lipputuloja. Joukkoliikenteen kustannusnousun hallintaan kiinnitetään lähivuosina erityisesti huomiota mm. kiinnittämällä tähän työhön riittävästi henkilöresursseja ja -osaamista.

HSL:n alustavan toiminta- ja taloussuunnitelman 2015 - 2017 mukaan Vantaan kuntaosuus tulee kasvamaan vuoden 2014 talousarvion mukaisesta n. 43 milj. eurosta n. 51,4 milj. euroon vuoteen 2016 mennessä. Samanaikaisesti Vantaa on oikeutettu laskuttamaan HSL:ltä infrakorvauksina mm. asemakiinteistöjen pääoma-, ylläpito- ja hallintokuluja yhteensä n. 6,9 milj. eurolla vuonna 2015 ja 12,4 milj. eurolla vuodesta 2016 eteenpäin. Uusien ja saneerattavien asemien ylläpitokulujen kasvu korottaa Tilakeskuksen ja Kuntatekniikan keskuksen käyttötalousbudjetteja ja korotus katetaan em. infrakorvauksilla.

HSL:n tilinpäätöksen mukaan Vantaalle on kertynyt aikaisemmilta vuosilta kumulatiivista ylijäämäkertymää yhteensä n. 9,3 milj.euroa vuoden 2013 lopussa. Tällä ylijäämäkertymällä on mahdollista tasoittaa lähivuosien kuntaosuuden kasvua.

9. Tilatehokkuuden nosto

Tarkastuslautakunta toteaa:

”Tarkastuslautakunta pitää tilatehokkuuden nostoa hyvänä säästötoimenpiteenä, missä se on tarkoituksenmukaista. Toimenpiteitä tulee tehostaa ja tietopohjaa parantaa. Tunnuslukujen tulee täsmätä ja niiden käytön tulisi olla yhdenmukaista”

Toimialan vastaus:

Tilakeskus on aktiivisesti yhdessä muiden toimialojen kanssa järjestellyt toimitiloja uudelleen siten, että useista tiloista ja rakennuksista luopuminen on ollut mahdollista. Joitakin vuokrasopimuksia on irtisanottu ja tarpeettomia rakennuksia myyty tai purettu. Toimistotilajärjestelyjen yhteydessä työpisteitä on lisätty, mikä on lisännyt tilatehokkuutta. Kouluverkkotarkastelun tuloksena koulujen määrä vähenee ja koulukohtainen tilatehokkuus paranee. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiloja on järjestelty uudelleen ja mm. Leijan pitkään tyhjillään olleet tilat saadaan hyötykäyttöön. Suurimpana purkukohteena on ollut niin ikään pitkään tyhjillään ollut Myyrmäen vanha terveysasema.

Tilankäytön tehokkuutta on mitattu yhteismitallisesti muiden kuntien kanssa KTI:n toimesta. Kuntien kiinteistöjen tunnusluvut ja niiden vertailussa ovat mukana eri kaupunkien toimistotiloja, kouluja ja päiväkoteja, joten tunnuslukujen käyttöä voidaan pitää yhdenmukaisena.

Koko toimialalla tilankäyttöä tehostetaan mm. siirtämällä useampia henkilöitä samaan huoneeseen avokonttorimallisesti sekä tehostamalla yhteisten ja neuvottelutilojen käyttöä.

Opetuslautakunnan ja vapaa-ajan lautakunnan selvitys arviointikertomuksesta vuodelta 2013

Opetuslautakunta 15.9.2014 § 12

Vapaa-ajan lautakunta 16.9.2014 § 11

Tarkastuslautakunnan laatima Vantaan kaupungin arviointikertomus vuodelta 2013 merkittiin tiedoksi kaupunginvaltuuston kokouksessa 26.5.2014 ja lähetettiin kaupunginhallitukselle toimenpiteitä varten.

Kaupunginhallitus päätti 9.6.2014 lähettää valtuuston päätöksen toimialoille toimenpiteitä varten.

Tarkastuslautakunta toteaa:

”Kuntalaisille tulee saada viestitetyksi, että kaupunki tarjoaa monipuolisesti erilaisia osallistumisen ja vuorovaikuttamisen kanavia asukkailleen. Tällaisia ovat esimerkiksi kunnan internet -sivut, vantaakanava.fi, tiedotus- ja keskustelutilaisuudet, aloitelaatikot, mahdollinen palautepuhelin ja kyselyihin vastaaminen. Vantaa näkyy myös Facebookissa ja Twitterissä. Vaikuttamista on myös virallisten palautteiden kuten oikaisuvaatimusten käyttäminen. Kaikkien toimialojen tulee varmistua, että asiakaspalautejärjestelmät ovat käytössä ja palaute otetaan kehittämisen välineeksi. Myös palvelumuotoilun keinoin voidaan palvelut luoda paremmin asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Samoin tieto eri palvelumuotojen mahdollisuudesta tulee esitellä kuntalaisille.”

Toimialan vastaus:

Sivistystoimi toteaa, että viestinnän tehtävänä on tukea toimialan strategian ja perustehtävän toteuttamista viestinnän keinoin. Viestintä on oleellinen osa sivistystoimen prosesseissa ja toiminnoissa; se huomioidaan jo asioiden valmistelu- ja suunnitteluvaiheessa. Toimialan viestintäsuunnitelmassa kaupungin arvot on avattu viestinnän näkökulmasta.

Jotta asukkailla ja henkilöstöllä olisi aito mahdollisuus vaikuttaa päätettäväksi tuleviin asioihin, toimitetaan lautakuntien käsittelyyn tulevista asioista tiedote henkilöstölle, medialle ja Internetiin hyvissä ajoin ennen kokousta. Kokouksen jälkeen tehdyistä päätöksistä tehdään tiedote välittömästi.

Toimialalla järjestetään asukastilaisuuksia erityisesti merkittävien muutosten yhteydessä (esim. kouluverkko, palvelumuotoiluhankkeet) ja lisäksi osallistutaan muiden järjestämiin asukastilaisuuksiin. Erityisenä painopisteenä on lasten ja nuorten osallisuuden lisääminen. Palvelumuotoiluhankkeita on käynnissä useita ja niihin asukkaita osallistetaan kohdennetusti kyseisen palvelun käyttäjien parista.

Sivistystoimen on kohtalaisen helppo tavoittaa asiakkaansa. Koulujen ja oppilaitosten käytössä on Wilma-järjestelmä, jonka avulla tavoitetaan oppilaat ja opiskelijat, huoltajat sekä henkilöstö. Varhaiskasvatuksessa huoltajat kohdataan päivittäin ja vapaa-ajan palveluissa asiakas kohdataan palveluiden yhteydessä. Virallisena palautekanavana toimii vanta.fi palautejärjestelmä ja tulosalueet käsittelevät saadut palautteet säännöllisesti. Lisäksi tehdään asiakastytyväisyyskyselyitä.

Sosiaalisen median käyttö viestinnän ja vuorovaikutuksen välineenä on lisääntynyt nopeasti ja jopa hallitsemattomasti. Toimialalla on käytössä n. 70 sosiaalisen median kanavaa (kesä 2014). Opetuskäytön sosiaalisen median ohjeet on laadittu tänä syksynä.

Asukkaille suunnatuista palveluista viestitään aktiivisesti ja innovatiivisesti. Palveluohjausta toteutetaan muun muassa markkinoimalla varhaiskasvatuksen monipuolista palvelutarjontaa vaihtoehtona kokopäiväiselle päivähoidolle. Toisen asteen oppilaitosten markkinoinnin tavoitteena on ohjata nuori löytämään tarjonnasta mieluista koulutusvaihtoehto sekä tukea perusopetuksen opinto-ohjaajien työtä opinto-ohjauksessa. Aikuisopiston markkinoinnin tavoitteena on esitellä opiston laajaa palveluvalikoimaa siten, että asiakkaat löytävät mieluista vapaa-ajantoimintaa ja muistavat elinikäisen oppimisen merkityksen.

Toimialan hallinnassa olevia tiloja markkinoidaan aktiivisesti, jotta tilat olisivat tehokkaassa käytössä ja asukkailla ja järjestöillä olisi riittävästi tiloja vapaa-ajantoiminnalleen. Kirjastot tarjoavat perustehtävänsä lisäksi monipuolisia tapahtumia ja kursseja, joita markkinoidaan aktiivisesti. Perusopetuksessa markkinointi kohdistuu lähinnä musiikki- ja kielipainotteisten opintojen tarjontaan. Vapaa-ajan palveluissa lähtökohtana on palveluiden ennaltaehkäisevyys ja siten esimerkiksi liikunnallisuuden lisääminen ja taiteen ja kulttuurin elämysten tarjoaminen rikastamaan arkea. Nuorisotyön viestinnässä tavoitteena on palveluiden tuominen helposti lähestyttäväksi ja löydettäväksi erityisesti niille nuorille, jotka ovat vaarassa syrjäytyä.

Tarkastuslautakunta toteaa:

"Vantaan kirjastot tarjoavat monipuolisten aineistojen lainausmahdollisuuksien lisäksi erilaisia verkkopalveluja, tapahtumia ja vuokraavat tiloja erilaiseen toimintaan. Asiakkaiden muuttuneet palvelutarpeet otetaan huomioon ja esimerkiksi sähköisen aineiston tarjontaa on kirjastoissa lisätty. Aukioloaikoihin haettiin lisää joustavuutta muun muassa Pointin itsepalvelukirjastokokeilulla. Vantaan kirjastopalvelut ovat kustannustehokkaita verrattuna muiden suurten kaupunkien kirjastopalveluihin. Tämä tulee esiin opetus- ja kulttuuriministeriön kirjastopalveluiden asukaskohtaisia kuluja vertailevista tiedoista. Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastot muodostavat tiiviissä yhteistyössä toimivan seutukirjaston, HelMet-kirjaston, ja yhteistyön avulla pystytään tarjoamaan huomattavasti laajempaa ja kattavampaa aineistovalikoimaa kuin yksittäisen kunnan kirjastopalvelut pystyisivät ylläpitämään."

Toimialan vastaus:

Sivistystoimi toteaa, että itsepalvelukirjasto on lisännyt huomattavasti Pointin kävijämääriä. Kävijämäärien muutosprosentti tammi-heinäkuu verrattuna vuoden 2013 vastaavaan aikaan oli Pointissa 73,2 %.

Tarkastuslautakunta toteaa:

"Vantaan liikuntatoimen tulevaisuuden kehittämisessä on tärkeää, että liikuntapaikkarakentamisessa, toiminta-avustuksissa ja käyttövuoropolitiikassa huomioidaan vähän liikkuvat ihmiset. Palvelutarpeen kasvuun vastaaminen etenkin senioriväestön osalta vaatii lähivuosina toiminnan kehittämistä edelleen ja ehkä myös resurssien suuntaamista uudelleen."

Toimialan vastaus:

Liikuntapalvelut toteaa, että liikuntaolosuhteiden osalta suurin haaste on liikuntatilojen vähyys suhteessa kysyntään. Kaupungin omat uudisrakennushankkeet keskittyvät lähes yksinomaan kaikille avoimiin ja ilmaisiin lähiliikuntapaikkoihin, joilla pyritään tavoittelemaan liikunnan pariin etenkin seuratoiminnan ulkopuolelle jääviä tai muutoin vähän liikkuvia ihmisiä. Lisäksi olosuhdetarpeita on syntynyt lajien kirjon ja eri lajien harrastajamäärien kasvaessa sekä liikkumisen trendien muuttuessa. Esiin nousseita tarpeita ovat muuan muassa jäähallit, palloiluhallit, tekonurmet ja

kamppailulajien tilat. Näiden ratkaisemiseksi pyritään pääsääntöisesti hakemaan kumppanuusmalleja urheiluseurojen tai yritysten kanssa.

Palvelutarpeen kasvuun pyritään vastaamaan lisäämällä ja tehostamalla ohjausresurssia. Liikuntapalveluiden järjestämät ohjatut liikuntakurssit painottuvat jatkossa yhä enemmän senioriryhmiin. Lasten ja nuorten osalta säännöllistä toimintaa järjestetään tällä hetkellä hankkeiden kautta. Tulevaisuudessa on mietittävä resursointia koulupäivien liikunnallistamisen ja iltapäiväkerhotoiminnan vakiinnuttamiseksi.

Liikuntatoimintaan myönnettävien avustusten jakoperusteita ollaan parhaillaan uudistamassa. Uudistustyön keskeinen tavoite on lisätä tukitoimia harrastemahdollisuuksien lisäämiseksi suuntaamalla käyttövuoroja ja avustuksia kaikille avoimeen, ei-luokittelevaan, toimintaan.