

Lautakuntien selvitykset arviointikertomuksesta vuodelta 2014

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan selvitys kaupunginhallitukselle Vantaan kaupungin arviointikertomuksesta 2014

Sosiaali- ja terveyslautakunta 14.9.2015 § 7

VD/1701/00.03.00.00/2015

Tarkastuslautakunnan laatima Vantaan kaupungin arviointikertomus vuodelta 2014 merkittiin tiedoksi kaupunginvaltuuston kokouksessa 25.5.2015 ja lähetettiin kaupunginhallitukselle toimenpiteitä varten. Kaupunginhallitus päätti 8.6.2015 lähettää valtuuston päätöksen ao.

toimialoille toimenpiteitä varten. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala on perehtynyt arviointikertomukseen 2014. Vuoden 2014 osalta arviointikertomuksessa on sosiaali- ja terveystoimen osalta tarkasteltu erityisesti perhepalveluja. Arviointikertomus on sosiaali- ja terveystoimen osalta positiivinen eikä sisällä merkittävää huomauttamista toiminnan suhteen. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala on laatinut liitteenä olevan vastauksen arviointikertomuksessa esitettyihin toimialaa koskeviin asioihin.

NÄKÖKULMANA JOHTAMINEN

1.1 Strategian vieminen läpi organisaation sekä 1.2 Strategian jalkauttamisen onnistuminen

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

1. Osana johtamisjärjestelmää Vantaa on kehittänyt strategiатыön mallin valtuustokaudelle. Tarkastuslautakunta tutki tärkeimmän ohjausvälineen eli valtuustokauden strategian jalkauttamisen onnistumista kyselyn avulla. Työntekijöille tehdyn strategiakyselyn perusteella voidaan todeta, että työntekijät tuntevat varsin hyvin itselleen henkilökohtaisesti työssä asetetut tavoitteet. Kuitenkin tulosten perusteella strategian jalkauttamista työntekijöille pitää edelleen jatkaa. Erityisesti strategian eri osien välisten yhteyksien selkiinnyttäminen on tarpeen, jotta koko strategian rakentuminen visiotasolta työntekijän omiin tavoitteisiin saakka hahmottuu kunnolla ja saadaan kokonaiskäsitys strategiasta.

Taustaa:

Tarkastuslautakunta suoritti talvella 2015 strategiaa koskevan kyselyn henkilöstölle. Vantaan tarkastuslautakunta toteutti keväällä 2014 kaikille Vantaan kaupungin esimiehille suunnatun strategiakyselyn, jossa esitettiin esimiehille 11 erilaista väittämää, joista seitsemän väittämää oli joko samoja tai lähes samoja väittämiä kuin nyt toteutetussa työntekijöille tehdystä kyselyssä. Lisäksi vision, arvojen ja strategisten päämäärien omaksumista koskevien väittämien osalta molemmat ryhmät arvioivat sekä itseään, että toista ryhmää.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset:

Kyselyn perusteella voidaan todeta, että työntekijät tuntevat varsin hyvin itselleen henkilökohtaisesti työssä asetetut tavoitteet. Selvä enemmistö työntekijöistä myös kokee kyseisten tavoitteiden tukevan tulosityksikölleen asetettuja tavoitteita. Yli viisikymmentä prosenttia työntekijöistä katsoi myös sisäistäneensä hyvin myös strategian ”ylemmät kerrokset” (visio, arvot ja strategiset päämäärät). Sen sijaan arvioitaessa visiota, arvoja ja strategisia päämääriä johtamisvälineinä vaihtoehto ”En osaa sanoa” keräsi työntekijöiltä eniten vastauksia. Vertailtaessa esimiehille ja työntekijöille tehtyjä kyselyjä niissä olleiden samojen väittämien osalta voidaan todeta, että esimiehistä työntekijöitä selvästi suurempi osa oli samaa mieltä väittämistä.

Toinen kyselyistä tehty vertailu koski väittämiä, joissa esimiehet ja työntekijät antoivat arvion Vantaan vision, arvojen ja strategisten päämäärien sisäistämistä sekä itselleen että toiselle ryhmälle. Tässä vertailussa havaittiin, että esimiehet katsovat sisäistäneensä Vantaan vision, arvot ja strategiset päämäärät työntekijöitä paremmin. Myös työntekijät arvioivat esimiestensä sisäistäneen vision ja strategiset päämäärät itseään paremmin. Näyttäisi siltä, että sekä työntekijät että esimiehet kokivat myös vaikeaksi arvioida miten toinen ryhmä on sisäistänyt arvot, vision ja strategiset päämäärät, koska kolmannes vastaajista valitsi näissä väittämässä ”En osaa sanoa” vaihtoehdon.

Saadut tulokset vahvistavat esimiestenkin kyselyssä esille tullutta asiaa, että strategian jalkauttamista työntekijöille pitää edelleen jatkaa. Erityisesti strategian eri osien välisten yhteyksien selkiinnyttäminen on tarpeen, jotta koko strategian rakentuminen visiotasolta työntekijän omiin tavoitteisiin saakka hahmottuu kunnolla ja saadaan kokonaiskäsite strategiasta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vastaus:

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla on laadittu toimialatasoinen johtamisjärjestelmä sekä tulosaluetasoiset johtamisjärjestelmät. Strateginen johtaminen perustuu strategiasta tulevien tavoitteiden asettamiseen ja toteuttamiseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla on systemaattisesti jalkautettu toimialaa koskevat Vantaan valtuustokauden tavoitteet sekä vuosittaiset sitovat tavoitteet toimialan tuloskortille ja siitä edelleen tulosalueille. Lähes kaikki tulosityksiköt laativat vuosittain ylemmän tason strategian pohjalta joko tuloskortin tai toimintasuunnitelman. Henkilöstökeskuksen johtamisen konsultti on vierailut toimialan ja tulosaluiden johtoryhmissä opastamassa kaupungin strategiatyökalujen käyttöön.

Arviointikertomuksesta ei ilmene kuinka moni sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijä tai esimies vastasi kyselyihin, ja miten heidän vastauksensa vastasivat kaupungin keskiarvoa. Arviointikertomuksessa todetaan kaupunkitasoisen arvion perusteella, että strategian jalkauttamista työntekijöille tulee edelleen jatkaa. Myös sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan eri tasoilla asiaan tulee kiinnittää jatkossa entistä enemmän

huomiota. Palveluintensiivisellä toimialalla on kuitenkin oleellista jalkauttaa strategiaa siten, että se palvelee kunkin toiminnon palveluprosessien kehittämistä, ja strategiaa edistetään vuorovaikutuksessa henkilöstön kanssa toimintalähtöisesti. Yksilötasolla esimies suunnittelee yhdessä työntekijän kanssa tämän henkilökohtaiset tavoitteet, jotka osaltaan jalkauttavat sekä oman yksikön että ylemmän tason tavoitteita. Kyselyn perusteella näyttäisi siltä, että Vantaalla henkilökohtaisten tavoitteiden jalkautuksessa ja sisäistämisessä on myös hyvin onnistuttu.

1.3 Vuoden 2014 sitovien tavoitteiden toteutuminen Vantaalla

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

2. Valtuuston asettamat sitovat tavoitteet toteutuivat täysin tai melko hyvin 72 prosenttisesti (83 prosenttisesti vuonna 2013). Taloudelliset tavoitteet toteutuivat paremmin eli 90 prosenttisesti (90 prosenttisesti vuonna 2013). Jossain määrin toteutui 21 prosenttia tavoitteista (10 prosenttia vuonna 2013) ja toteutumatta jäi seitsemän prosenttia (seitsemän prosenttia vuonna 2013). Tarkastuslautakunnalla oli huomautettavaa tai kommentoitavaa 36 prosenttiin tavoitteista, kun edellisvuonna huomautuksia tai kommentteja annettiin 21 prosenttiin tavoitteista.

Tarkastuslautakunta kiinnittää tavoitteiden raportojien huomiota siihen, että tavoitteista raportoidaan ymmärrettävästi ja selväsanaisesti siten, että lukija ymmärtää mitä on tehty tavoitteen saavuttamiseksi. Siovien tavoitteiden raportointi on osa toimintakertomusta, joka on osa tilinpäätöstä.

1.3.3. Tarkastuslautakunnan arvioita tavoitteista

Huomautettavaa tavoitteiden raportoinnissa s. 18

Sitova tavoite 1.2: Kuntien prosentuaalinen joukkoliikenteen maksuosuus ei kasva HSL:n toimintatuloista. HUS:lle asetetaan taloutta ja tuottavuutta koskevat tavoitteet.

Taustaa: Tarkastuslautakunta toteaa, että tavoite on kaksiosainen, joka hankaloittaa kokonaisarviointia. Joukkoliikenteen maksuosuustavoite on asetettu HSL:lle ja HSL:n tilinpäätöksen mukaan kuntien prosentuaalinen joukkoliikenteen maksuosuus oli 48,8 prosenttia vuonna 2014. HUS:n palvelusopimuksen menojen kasvu mukaan lukien ylijäämäpalautus ja kalliin hoidon tasaus verrattuna 2013 tilinpäätökseen oli raportoinnin mukaan 4,7 prosenttia. Näin ollen toinen kahdesta mittarista toteutui täysin, mutta toinen mittari ei toteutunut lainkaan.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset (sosiaali- ja terveystoimen osalta):

Kaikissa neljässä tavoitteessa on mittarille annettu tietty luku- tai prosentti-arvo. Vain yhdessä tavoitteessa (HSL tavoite) toinen tavoitteeksi annettu arvo

toteutuu. Muiden tavoitteiden osalta tavoiteltu arvo jäi saavuttamatta ja kahdessa tapauksessa ei saavutettu edes lähtötasoa. Näissä tapauksissa tavoite ei toteudu lainkaan. Jos tavoiteltu luku- tai prosenttiarvo ei toteudu, mutta arvoissa olisi selvä parannus lähtötasoon, voi toteutumisarvio olla positiivisempi. Uutisointimainintojen osalta olisi raportoinnissa erittelyn voinut viedä tarkemmalle tasolle ja eritellä negatiivisten, neutraalien ja positiivisten mainintojen määrien muutokset.

Tarkastuslautakunnan suositus:

Jos tavoitteelle on asetettu tarkka määrällinen arvo (prosentti tai muu lukuarvo) ja jos arvoa ei saavuteta, niin tavoite ei toteudu. Tavoitearviointi voi olla lievempi, jos esimerkiksi raportoinnissa voidaan osoittaa myönteistä kehitystä tapahtuneeksi vaikka tavoiteltua arvoa ei tarkalleen saavuteta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vastaus:

Kuten arviointikertomuksessa todetaan, kaksi- tai useampiosaiset tavoitteet hankaloittavat kokonaisarviointin tekemistä, ja tällaisten tavoitteiden asettamista tulisi jatkossa välttää. Täsmälliset määrälliset tavoitteet ovat helposti mitattavissa, ja siksi seurannan kannalta tavoitteina selkeitä. Kääntöpuolena on se, että tavoite joudutaan määrittelemään ei-toteutuneeksi tilanteessa, jossa kehitys on ollut toivotun suuntaista mutta tavoite jäänyt saavuttamatta. Kuten, tarkastuslautakunta toteaa, että näissä tapauksissa tavoitearviointia voitaisiin jatkossa lieventää.

Huomautettavaa tavoitteiden mittaroinnissa s. 19

Sitova tavoite 15.1: Aukkaiden terveyttä ja hyvinvointia edistävien ohjelmien toimenpiteitä toteutetaan.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset (sosiaali- ja terveystoimen osalta):

Lastensuojelun asiakkuuksien mittaria määritellään eri lähteissä eri tavalla ja työkyvyttömyyseläkettä saavien määrästä ei vielä saatu vuoden 2014 tietoa.

Tarkastuslautakunnan suositus:

Tavoitteen mittaroinnin, tavoitteen toteutuksen ja tavoitteen raportoinnin välillä pitää olla selkeä yhteys. Tavoitteen sisältäessä useampia tavoiteltavia asioita, nämä kaikki asiat pitää mittaroida, ja myös kaikista niistä pitää antaa raportoinnissa tietoa. Toteutettaessa tavoitetta eri tavalla kuin mitä mittarissa on kerrottu, pitää kertoa miksi näin on tehty.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vastaus:

Kuten tarkastuslautakunta toteaa, lastensuojelun asiakkuudesta on käytössä erilaisia määrittelyjä. Siksi mittareiden nimeämisen tulee olla jatkossa täsmällisiä. Arviointikertomuksessa nostettiin esiin mm. Kuusikkovertailussa käytetty määrittely. Kuntien välisessä vertailussa joudutaan seuraamaan ja mittaamaan niitä tunnuslukuja, jotka kunnat pystyvät tuottamaan yhtenäisesti.

Yksittäisellä kunnalla voi olla oman toimintansa seurantaan tarkoituksenmukaisempiakin tunnuslukuja ja mittareita.

Lastensuojelulain uudistuksessa 27 § todetaan lastensuojelun asiakkuuden alkavan kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja eli jatkossa asiakkuus alkaa vasta lastensuojeluselvityksen jälkeen. Vantaa on päivittänyt vuoden 2015 talousarvioon mittarin sisällön vastaamaan lain muutosta.

Arviointikertomuksessa myös todetaan, että mittariin Työkyvyttömyyseläkettä saavien määrä on ilmoitettu vuoden 2013 lopun tilanteen mukaisena ja, että vuoden 2014 tietoa ei ole vielä saatavissa. Myös lähtötilanteen ja vuoden 2013 vertailutietona esitetään edellisen vuoden lopun tilanne. Sosiaali- ja terveystoimi toteaa, että jatkossa tavoitteet ja mittarit on syytä asettaa niin, että kunnalla on strategian aikajänteellä tosiasiallinen vaikutusmahdollisuus sekä tavoitteen toteuttamiseen että ajantasaiseen tiedon saamiseen omista järjestelmistään.

Tavoitetta ei voi arvioida

Sitova tavoite 16.1 Palvelumuotoilu otetaan käyttöön ja

Sitova tavoite 19.1: Toimialojen sähköisen asioinnin ja itsepalvelujen määrää lisätään suunnitelmallisesti.

Tausta:

Tavoitteen (16.1) mittarina on palvelumuotoiltujen palvelujen määrän kasvattaminen toimialoilla ja vertailukohtana ovat lähtötilanne 31.12.2012 ja tilanne vuonna 2014. Kuitenkaan mistään ei käy ilmi vertailulukuja kyseisten palvelujen määrästä lähtötilanteessa ja vertailutilanteessa. Raportoinnin perusteella palvelumuotoilua on tehty runsaastikin eri toimialoilla, mutta koska käytettävissä ei ole mitään vertailukohtaa ei tavoitetta voi annetuilla tiedoilla arvioida.

Tavoitteen (19.1) mittarina on sähköisten palvelujen ja itsepalvelujen määrän kasvattaminen toimialoilla, mutta mittarina olevaa määrää ei ilmoiteta. Vertailukohtana ovat lähtötilanne 31.12.2012 ja tilanne vuonna 2014 mutta vertailulukuja sähköisen asioinnin ja itsepalvelujen määrästä ei raportoinnissa tule ilmi. Raportoinnissa mainitaan kyllä vuonna 2014 käyttöön otettuja uusia sähköisiä palveluja ja erilaisia toimenpiteitä sähköisen asioinnin parantamiseksi, mutta annetuilla tiedoilla tavoitteen toteutumista ei voi arvioida.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset:

Sähköisten palvelujen ja palvelumuotoilujen lisäämistä koskevien tavoitteiden osalta on mittariksi otettu palvelujen lukumäärän lisääminen. Kummankaan tavoitteen osalta ei kuitenkaan ilmoiteta vertailulukuja palvelujen määrästä lähtötilanteessa vuonna 2012 eikä vertailutilanteessa vuonna 2014, tosin

raportoinnista käy ilmi, että palveluja on lisätty. Ilman tarkempaa selvitystä ei vertailua eikä arviointia voi tehdä.

Tarkastuslautakunnan suositus:

Tavoitteisiin pitää sisältyä selkeät, arvioinnin mahdollistavat mittarit ja tavoitteen toteutuminen pitää pystyä todentamaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vastaus:

Kuten arviointikertomuksessa todetaan, edellä mainittujen sitovien tavoitteiden mittaaminen määrällisesti ei ole onnistunut siten kuin tavoitteille asetettuina mittareina on edellytetty. Kuten kertomuksessa todetaan, toimialoilla on otettu tavoitteiden mukaisesti käyttöön uusia sähköisiä ratkaisuja ja kehitetty palveluja yhdessä asukkaiden kanssa. Jatkossa mittarit tulee kuitenkin asettaa niin, että tavoitteiden toteutuminen voidaan myös arvioida suhteessa asetettuun mittariin.

Strategian toteutumisen seurannassa sekä määrälliset että laadulliset mittarit ovat tärkeitä, ja ne tulee asettaa tavoitteen kannalta tarkoituksenmukaisesti. Sosiaali- ja terveystoimessa määrällinen arviointi soveltuu hyvin mm. talouden, palvelutapahtumien ja asiakasmäärien seurantaan. Toiminnan ja prosessien kehittäminen taas on pitkäjänteistä uudistustyötä, jossa sekä lähtötasojen määrällinen asettaminen että etenemisen vuosittainen arviointi on haasteellista. Kuvaamalla tehdyt toimenpiteet ja käyttöönotetut uudet toimintatavat päätöksentekijät saavat numeerista arviointia oleellisemmän tiedon tehdyistä työstä.

1.7 Informaation kulku ja asiakaspalautejärjestelmä osana ulkoistettujen palveluiden onnistumista - case Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveystoimien palvelut

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

6. Vantaan strategisena päämääränä on monituottajuuden avulla lisätä asiakkaan valinnanvapautta. Sitovana tavoitteen 2014 on toimialojen monituottajamallien lisääntyminen palvelutuotannossa. Palvelujen kehittämisessä asiakaspalaute ja tuottajan näkökulma ovat keskeisessä osassa. Palveluita kehitettäessä monituottajuuden pohjalta ulkoistettujen palveluiden ja niitä tuottavien palveluntuottajien määrä lisääntyy. Esimerkiksi kasvavan tuottajajaksikoiden määrän tuomat vaatimukset kaupungin toiminnalle on tärkeää ottaa huomioon uusien toimintamallien taloudellisten tavoitteiden aikaväliä määriteltäessä. Näin taataan mahdollisuus tuotannon tehostamiseen ja kaupungin velvollisuuksien täyttämiseen muuttuvassa toimintaympäristössä.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset:

Kiteytetysti voidaan todeta, että ulkoistettujen palveluiden onnistuminen tehtävässään on pitkälti riippuvainen ulkoistetuille palveluille asetetuista

tavoitteista ja palvelulle osoitetuista resursseista. Vantaan palvelustrategisten linjauksien ytimessä olevalle monituottajamallille ollaan asetettu monia, kunniahimoisia tehtäviä. Sen tulisi toimia yhtenä keskeisimpänä säästötyökaluna, joka olisi palveluleikkauksia mielekkäämpi vaihtoehto Vantaan talouden tasapainottamiseen. Keinot tasapainottamiseen löytyvät paljolti ulkoistettujen palveluiden hyödyntämisenä yhtäältä joustavana kapasiteetin lisääjänä ja toisaalta oman tuotannon kirittäjänä. Toisaalta monituottajamallin tulisi muokata palvelutuotantoa entistä asiakaslähtoisemmäksi, taustalla ovat osiltaan sekä uudistuvan lainsäädännön mukanaan tuomat uudet velvoitteet että kaupungin omien strategisten linjausten tuomat paineet. Tavoitteiden yhdistäminen ei aina ole kovin yksinkertainen tehtävä, sillä uusien toimintamallien adaptointi ja kehittäminen edellyttää tavallisesti ylimääräisiä kehitysresursseja ja halutut säästötavoitteet usein toteutuvat vasta pitkällä tähtäimellä, joskus vasta erilaisten kokeilujen ja korjausliikkeiden jälkeen. Välittäjätoiminnot ovat onnistuneessa ulkoistuksessa avainosassa. Tuotantotavasta riippumatta on palveluiden kehittämisprosessissa tärkeää, että kaikki osapuolet on otettu mukaan ja heille on annettu mahdollisuus osallistua kehittämisprosessiin. Asiakasrajapinnassa käytännön ongelmat näyttäytyvät konkreettisimmin ja mekanismien, joilla mahdolliset ongelma-kohdat tuodaan toimialan johdon tietoon, on oltava olemassa. Vain niin ulkoistetulla palvelulla on mahdollisuus toimia kaupungin strategian mukaisesti oman tuotannon tehostajana, uusien toimintatapojen lähteenä ja vertailukelpoisena kirittäjänä.

Tarkastuslautakunnan suositus:

Palveluiden kehittämisessä asiakaspalaute ja tuottajan näkökulma ovat keskeisessä osassa. Palveluita kehitettäessä monituottajuuden pohjalta ulkoistettujen palveluiden ja niitä tuottavien palveluntuottajien määrä lisääntyy. Esimerkiksi kasvavan tuottajayksiköiden määrän tuomat vaatimukset kaupungin toiminnalle on tärkeää ottaa huomioon uusien toimintamallien taloudellisten tavoitteiden aikaväliä määritettäessä. Näin taataan mahdollisuus tuotannon tehostamiseen ja kaupungin velvollisuuksien täyttämiseen muuttuvassa toimintaympäristössä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vastaus:

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan palveluhankinnoissa vaatimuksena on riittävä, mahdollisimman optimaalinen laatu suhteessa palvelun hintaan. Hinnan muodostukseen vaikutetaan käytettävissä olevilla hankinnan keinoilla. Hankittavien palvelujen tuottavuutta ja vaikuttavuutta on kehitetty yhteistyössä palveluntuottajien kanssa mielenterveyden asumispalveluissa, päihdehuollon asumispalveluissa ja lastensuojelun sijaishuollon palveluissa. Tavoitteena hankkeissa on ollut mm. kehittää mittareita, joilla voidaan osoittaa toiminnan tehostuminen ja asiakkaiden tilanteiden koheneminen. Saatuja tuloksia hyödynnetään myös omissa palveluissa.

Sosiaali- ja terveystoimessa palveluseteli on käytössä suun terveydenhuollossa, hoiva-asumisen tehostetussa asumispalvelussa, omaishoidontuen lakisääteisen vapaan ja muun vapaan aikaisessa hoidossa tehostetussa asumispalvelussa sekä omaishoidontuen vapaan aikaisessa hoidossa muussa palvelussa.

Asiakkaan valinnanvapautta tukeva palvelusetelien laajentaminen useampiin toimintoihin sekä käytön määrällinen lisääminen ovat mahdollista, kun sähköinen palvelusetelien hallintajärjestelmä otetaan käyttöön 2015-2016.

NÄKÖKULMANA TALOUS

2.4.4 Liikelaitokset, Suun terveydenhuollon liikelaitos

Taustaa:

Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitokselle oli talousarvion sitovina erinä vuosittain Vantaan kaupungille maksettava seitsemän prosentin korko kaupungin antamasta lainasta ja seitsemän prosentin korko peruspääomasta sekä liikeylijäämä ja bruttoinvestoinnit. Kaupungille maksettavien korkojen euromäärä oli yhteensä 227 368,08 euroa. Suun terveydenhuollon liikelaitos maksoi tavoitteen mukaisen koron kaupungille vuonna 2014. Myös sitovana eränä ollut bruttoinvestoinnit toteutui, mutta sitovana eränä ollut liikeylijäämä ei toteutunut talousarvion mukaisesti. Liiketoiminnan kulut ylittyivät talousarviosta noin 700 000 euroa. Liikelaitoksen vuoden 2014 tilinpäätöksessä todetaan, että liikelaitoksen tulos oli 265 061,96 euroa alijäämäinen johtuen siitä, että kaikkia kulueria säästö- ja tehostamistoimenpiteistä huolimatta ei pystytty kattamaan täysimääräisinä.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset:

Liikelaitoksista Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen ja Vantaan Työterveys liikelaitoksen talous toteutui selvästi ennakoitua paremmin ja liikelaitosten sitovat erät ja taloudelliset tavoitteet toteutuivat. Suun terveydenhuollon liikelaitos maksoi myös tavoitteen mukaiset korot kaupungille. Sen sijaan suun terveydenhuollon liikelaitoksen sitovista eristä liikeylijäämä ei toteutunut vaan kulut ylittyivät selvästi arvioidusta ja talousarviossa ennakoitu liikeylijäämä muuttui liikealijäämäksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vastaus:

Suun terveydenhuollon liikelaitoksen johtokunta on 21.1.2015 hyväksynyt liikelaitoksen talouden ja toiminnan tehostamissuunnitelman, jonka toteutumista se seuraa jokaisessa kokouksessaan. Suunnitelmalla tähdätään siihen, että liikelaitos saavuttaa talousarvion mukaisen liikeylijäämän.

NÄKÖKULMANA TOIMINTA

3.7 Lastensuojelun palvelut ja lasten sijaishuolto

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Syksyllä 2014 pula lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä ja suuren asiakasmäärän tuoma työpaine nostatti julkisuudessa keskustelua lastensuojelun tilasta. Lastensuojelun tulosityksikkö antoi asiasta selvityksen ja

toimenpide-esityksiä kaupunginhallitukselle. Uuden sosiaalihuoltolain myötä lastensuojelun ennalta ehkäiseviä palveluita on oltava enemmän saatavilla ilman lastensuojelun asiakkuutta. Laissa säädetään muun muassa lapsiperheiden oikeudesta kotipalveluun tietyissä tilanteissa. On tärkeää, että kynnyks palveluihin on matala ja että apua on saatavilla ilman pelkoa leimaantumisesta. Erilaisen tilastointi- ja seurantatiedon tuottaminen perustuu liiaksi erilliseen keräämiseen ja tietoja joudutaan kirjaamaan kahteen kertaan. Suunnittelun, seurannan ja tuottavuuden parantamiseksi tietojen hallintaa ja saatavuutta käytössä olevista järjestelmistä on syytä parantaa.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset:

Lastensuojeluun liittyen sitovan tavoitteen 15.1 (Asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia edistävien ohjelmien toimenpiteitä toteutetaan) yhtenä mittarina on se, että lastensuojelun asiakkaiden osuus 0-17-vuotiaista vähenee. Tavoitetasoa ei saavutettu, mutta osuus väheni vuoden takaisesta. Lastensuojeluasiakkaiden väheneminen ei sinänsä välttämättä kuvaa palvelujen hyvää laatua, vaan voi olla jopa päinvastoin. Esimerkiksi palvelujen supistaminen voi johtaa siihen, että asiakasmäärä pienenee. Palvelutarve voi jäädä huomaamatta. Lastensuojelun asiakkuuksien vähentämisessä merkittävimpänä tekijänä lienee panostaminen ennen lastensuojelun asiakkuutta oleviin palveluihin ja ennakoivaan toimintaan. On hankala yhtälö, että puheissa kuulutettu ennalta ehkäisevä työ tahtoo tiukkoina aikoina jäädä subjektiivisten oikeuksien jalkoihin. Parannusta tilanteeseen tuo se, että uuden sosiaalihuoltolain myötä ennalta ehkäiseviä palveluita on oltava enemmän saatavilla.

Lastensuojelun tulossyksikön tavoitteena on ollut saada asiakastyöhön lisää aikaa muuttamalla kirjaamiskäytäntöjä reaaliaikaiseksi, jolloin vapautuva työaika kohdennetaan välittömään asiakastyöhön. Etäkäyttöyhteyksien puute (ongelmana tietoturvan järjestäminen) on kuitenkin toistaiseksi estänyt tämän. Käytännössä asiat siis vielä toistaiseksi kirjataan kahteen kertaan. Lisäksi asiakastietojärjestelmästä saatavat tilastotiedot ovat hyvin rajalliset ja tilastointia on tästä syystä tehtävä manuaalisesti muissa järjestelmissä. Jatkuvaa työajan seurantaa ei ole käytössä, joten tavoitteen toteutumisen todentaminen jää puutteelliseksi. Seurantatiedon saaminen on siis osoittautunut ongelmaksi. Niin sanotut käsikirjanpidot ja tietojen kirjaaminen moneen kertaan vievät turhaan työaikaa ja heikentävät tuottavuutta. Tiedolla johtamisen kehittäminen (kohta 1.5.2) ratkaisee näitä ongelmia. Haasteena etenkin lastensuojelun avohuollon puolella on ollut saada vakansseihin kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaalityöntekijöitä.

Sosiaalityöntekijöiden pätevyysvaatimukset ovat hyvin tiukat ja opiskelupaikkoja on vähän.

Tavoitteiden suuntaan on edetty mutta tuottavuuden ja tuloksellisuuden parantamisessa on vielä paljon tekemistä erityisesti siinä, että päästään eroon tietojen kaksinkertaisesta kirjaamisesta ja keräilystä. Tämän voidaan katsoa

koskevan muitakin tässä arviointikertomuksessa tarkasteltuja perhepalveluiden yksiköitä.

Yhteistyö ja toimintamallien laatiminen neuvoloiden, varhaiskasvatuksen ja koulujen kanssa on tärkeää.

Tarkastuslautakunnan suositus:

Tarkastuslautakunta pitää hyvänä, että varhaisen tuen toimintaa ollaan kehittämässä ja vahvistamassa. On tärkeää, että avun piiriin pääsee helposti ja ilman leimautumisen pelkoa.

Etäkäyttöyhteydet ja suoraan asiakastietojärjestelmistä saatavan tilastoinnin parantaminen on nähtävä tärkeinä edellytyksinä asiakastyöhön käytettävän ajan lisäämiseksi ja ylipäänsä ajankäytön tehostamiseksi.

Tarkastuslautakunta suosittelee, että edelleen yritetään vaikuttaa sosiaalityön koulutuspaikkojen lisäämiseen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vastaus:

Toimialan vastaus tähän on kohdan 3.9 yhteydessä.

3.8 Aikuissosiaalityö

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Vuoden 2014 alusta normitettu toimeentulotuki eriytettiin omaan toimintayksikkönsä. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat on saatu lain edellyttämälle tasolle ja sähköinen hakeminen mahdollistui vuoden 2014 aikana. Yhteistyö Kelan kanssa tiivistyi vuoden 2015 alussa entisestään ja valmistautuminen perustoimeentulotuen maksatuksen siirtymiseen Kelalle vuonna 2017 on edistynyt hyvin. Organisaatiojärjestelyillä ja toteutetulla tehtävärakenneuudistuksella on pystytty lisäämään suoraa asiakastyötä ja sosiaalityön osuutta. Suunnittelun, seurannan ja tuottavuuden parantamiseksi tietojen hallintaa ja saatavuutta käytössä olevista järjestelmistä on syytä parantaa.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset:

Sosiaalityössä on edessä suuria muutoksia sote-ratkaisun, Kelauudistuksen ja sosiaalihuoltolain muutoksen myötä. On hyvin suuria asioita (sote-ratkaisu), joiden käytännön vaikutukset eivät vielä ole selvillä. Toimeentulotuen maksatuksen siirtyminen Kelalle vuonna 2017 todennäköisesti nostaa kaupungin toimeentulotukimenoja, koska niin sanotun toimeentulotuen alikäytön oletetaan vähenevän. Toisaalta henkilöresurssia vapautuu sosiaalityöhön, kun etuuskäsittelijöitä ei enää tarvita. Organisaatiomuutos on iso edistysaskel ja on hyvä, että tulevaan toimeentulotuen maksatuksen muutokseen on varauduttu jo nyt. On tärkeää, että sosiaalityöhön ja asiakkaiden vastaanottotyöhön on panostettu.

Suoran asiakastyön kasvattaminen on mahdollista, kun työaika vapautuu etuuskäsittelyltä. Asiakastyöhön käytetyn ajan seuranta on ollut ”käsiseurantaa”. Tulosyksikön mukaan jatkossa tietoa saadaan paremmin tietojärjestelmästä, mutta määrittelyt olivat kesken. Seurantatiedon saaminen on paljastunut ongelmaksi muillakin syksyn aikana tehdyillä perhepalveluiden arviointikäynneillä (päihdehuolto ja lastensuojelu). Käsikirjanpidot ja tietojen kirjaaminen moneen kertaan vievät turhaan työaika ja heikentävät tuottavuutta. Tiedolla johtamisen kehittämiseen tähtäävä hanke (kohta 1.5.2) parantaa tilannetta osaltaan.

Sähköisen asioinnin osuuden kasvattamisessa on vielä tekemistä, jotta siitä saatavat hyödyt toteutuvat täysimääräisesti.

Asuntojen puute hidastaa siirtymää kevyempään (tarpeen mukaiseen) hoitoon ja asunnottomien tilanteen parantamista.

Päihde- ja mielenterveyskuntoutujille tarvitaan matalan kynnyksen toimintaa, joka vastaisi kuntouttavaa työtoimintaa (ei vain kuuden kuukauden ajalle). Tähän tarpeeseen vastaa syksyllä käynnistynyt Klubitalotoiminta.

Sosiaalisen kuntoutuksen ja sosiaalisen työllistämisen yritysten saaminen Vantaalle olisi myös tärkeätä, kun asiakaskunnassa hyvin monella on matala koulutustaso ja hyvin pitkä aika edellisestä työllistymisestä. Lisäksi tarvittaisiin oppisopimuskoulutuspaikkoja.

Toimialan käyttösuunnitelmassa luetellut aikuissosiaalityön tulosyksikön keskeiset vuoden 2014 tavoitteet on saavutettu ja palvelujen kehittämiseen ja tuottavuuden parantamiseen liittyviä toimenpiteitä on tehty.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vastaus:

Toimialan vastaus tähän on kohdan 3.9 yhteydessä.

3.9 Päihdepalvelut

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Päihdepalveluissa on tavoiteltu suoran asiakastyön lisäämistä. On kehitetty palvelunohjausta ja jalkautuvalla työllä tehostettu avohoitoa. Nuorisoasematyö järjestettiin uudelleen. Avopalvelujen osuutta kasvatetaan ja laitoshoidon vähennetään. Tilastointi- ja seurantatiedon tuottaminen perustuu liiaksi erilliseen seurantaan. Suunnittelun, seurannan ja tuottavuuden parantamiseksi tietojen hallintaa ja saatavuutta käytössä olevista järjestelmistä on syytä parantaa.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset:

Ylhäältä päin annetut muutokset vaikeuttavat toimintaa. Vakansseja on ollut pitkään avoimena. Osittain syynä ovat nimikemuutokset, jotka eivät sovellu päihdepalveluiden toimintaan. Lisäksi täyttölupien saaminen on kestänyt pitkään.

Käytössä olevista järjestelmistä saatavat tilastointitiedot ja kustannusten seuranta ovat riittämättömiä, mikä vaikeuttaa toiminnan mittaamista ja seuranta. Asiakastietojärjestelmästä ei saada ulos riittäviä tietoja eikä muutoksia siihen joko pystytäkään tekemään tai ne maksavat liikaa. Tilastointia on pakko tehdä omilla sovelluksilla mikä taas vie tehokasta työaikaa. Tiedolla johtamisen kehittäminen (kohta 1.5.2) toivon mukaan poistaa näitä ongelmia. Vaikuttavuuden arviointi ei onnistu, ei ole mittareita eikä tietoa. Toimialan asiakastytyväisyyskyselyn mukaan päihdepalveluiden antama palvelu on parantanut asiakkaan elämäntilannetta 77 prosentilla vastaajista (täysin tai osittain samaa mieltä).

Kuusikkokunnissa on huomattavia eroja siinä, miten päihdehuollon palvelut on järjestetty. Huomattavia eroja on myös siinä, kuinka kaupungit ovat määritelleet eri palvelumuodot. Päihdehuollon Kuusikkovertailussa on vuosien mittaan muutettu määrittelyjä, alettu käyttää nettokustannuksia ja lopulta otettu mukaan vyörytettyjä kustannuksia.

Näistä syistä kustannukset eivät ole suoraan vertailukelpoisia edellisiin vuosiin nähden kaikkien kuntien osalta. Kun vertailuja kuitenkin tehdään, on tärkeää, että määrittelyt tehdään riittävän tarkasti ja vertaillaan sellaisia asioita, joista saadaan todellista tietoa. Jos käytetään arvioita, sen tulee käydä ilmi. Toimialan käyttösuunnitelman päihdepalveluiden keskeiset vuoden 2014 tavoitteet on saavutettu ja mainittuja palvelujen kehittämiseen ja tuottavuuden parantamiseen liittyviä toimenpiteitä on tehty.

Tarkastuslautakunnan suositus:

Käytössä olevista järjestelmistä saatavan tilastointi- ja kustannusseurantatiedon parantaminen on nähtävä tärkeänä edellytyksenä asiakastyöhön käytettävän ajan lisäämiseksi, ajankäytön tehostamiseksi ja suunnittelun sekä seurannan parantamiseksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vastaus:

Arviointikertomuksen johtopäätöksissä ja suosituksissa on nostettu esiin kehittämiskohteita perhepalvelujen lastensuojelussa, aikuissosiaalityössä ja päihdepalveluissa. Perhepalvelujen johtoryhmä on käsitellyt arviointikertomuksen johtopäätökset ja suositukset sekä aloittanut tarkoituksenmukaiset toimenpiteet.

Lastensuojelun osalta tarkastuslautakunta pitää hyvänä, että varhaisen tuen toimintaa ollaan kehittämässä ja vahvistamassa. Vuonna 2015 asteittain voimaan tulleen uuden sosiaalihuoltolain tavoitteena on vahvistaa peruspalveluja, vähentää korjaavien toimenpiteiden tarvetta sekä parantaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Perhepalveluissa toimintaa kehitetään edelleen ja organisoidaan tulevien vuosien aikana vastaamaan uuden lain tavoitteita. Perhepalvelujen tulosalueella varhaisen tuen rakenteet ovat olemassa.

Aikuissosiaalityön osalta arviointikertomuksessa todetaan, että aikuissosiaalityön tulosityksikön keskeiset vuoden 2014 tavoitteet on saavutettu ja palvelujen kehittämiseen ja tuottavuuden parantamiseen liittyviä

toimenpiteitä on tehty. Suuri muutos tulee olemaan toimeentulotuen perusosan siirtyminen Kelalle vuoden 2017 alusta, mihin normitetun toimeentulotuen yksikössä valmistaudutaan.

Lastensuojelun suosituksessa nostettiin esiin myös vaikuttaminen sosiaalityön opiskelijapaikkojen lisäämiseen. Pääkaupunkiseudun kunnat ovat yhdessä olleet yhteydessä yliopistoihin sekä ministeriöön. Vuonna 2016 voimaan tuleva laki sosiaalihuollon henkilöstöstä tiukentaa sijaisten kelpoisuusvaatimuksia ja saattaa vaikeuttaa sosiaalityöntekijöiden saatavuutta entisestään. Sosiaalihuollon ammatinharjoittamisoikeus voidaan jatkossa myöntää sosiaalihuollon keskeisille ammattiryhmille: sosiaalityöntekijälle, sosionomille ja geronomeille.

Päihdepalvelujen suosituksissa nostettiin esiin tilastointi- ja kustannusseurantatietojen parantaminen. Haasteena on nähty erityisesti kuntien välisen luotettavan vertailutiedon saatavuus. Käytettävissä olevat tietojärjestelmät ovatkin jäykkiä vastaamaan toiminnan ja tietotarpeiden muutoksiin. Vantaan kaupungin tiukka taloustilanne ei ole mahdollistanut tarkoituksenmukaisen tietovaraston hankintaa. Sosiaali- ja terveystoimessa on suunniteltu päihde- ja mielenterveyspalvelujen toiminnallista integraatiota, jossa huomioitaisiin myös tilastoinnin ja kustannusseurantatietojen kehittäminen.

Soster ltk käsittelyn jälkeen apulaiskaupunginjohtaja on täydentänyt sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vastauksia alla olevan arviointikertomuksen 2014 kohdan ja tarkastuslautakunnan suosituksen osalta:

3.4 Kuntalaispalveluiden tulosalue

Sosiaali- ja potilasasiamies s. 59-61

Taustaa:

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta sisältää kaksi itsenäistä tehtävää. Vantaalla kyseiset tehtävät on yhdistetty yhdelle henkilölle. Tehtävät ovat yhdistelmä suoraa asiakasneuvontaa ja yleisellä tasolla vaikutetaan siihen, että kuntalaisten asema sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana paranee ja kehittyy. Sosiaali- ja potilasasiamiehelle ei kuulu valtaa muuttaa hallintopäätöksiä, vaan toimintatapana on neuvotteleva tiedon antaminen lainsäädännöstä ja oikeuskäytännöstä.

Asiakasyhteydenotot viime vuosina ovat olleet 2 000 yhteenoton suuruusluokkaa. Yhteydenotoista terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja on ollut viime vuosina hieman enemmän kuin sosiaalialaa koskevia. Yhteydenotot tapahtuvat valtaosin puhelimitse ja puhelinaikoja ei ole rajoitettu vaan koska tahansa voi soittaa tai jättää soittopyynnön. Paljon yhteydenottoja vuosittain tulee sosiaalipuolelta toimeentulotuesta, jossa päätöksiä tehdään vuosittain tuhansia. Terveystoimintapuolella hoitovirhe-epäilyt ovat suurin

yhteydenottojen syy. Sähköinen asiointi on yhteydenottotapana lisääntymässä mutta salassapitolainsäädäntö rajoittaa ja hidastaa sähköpostilla tehtävää asiointia.

Sosiaali- ja potilasasiamies antaa kaupunginhallitukselle vuosittain toiminnastaan selvityksen, jossa luodaan yhteydenottojen kokonaiskuva sekä esitellään ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi. Kyseiset kehittämissuositukset on otettu melko hyvin huomioon kaupungin taholta, mutta monesti hieman toisessa muodossa ja viiveellä. Vanhusten laitoshuollossa, toimeentulotuessa ja sähköisen asiointin kehittämisessä on asiamiehen ehdotuksia esimerkiksi otettu huomioon. Yleisesti voi katsoa, että yhteistyö kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa on toiminut hyvin. Tilanteet, joissa on menetelty selvästi lain vastaisesti, korjataan yleensä niistä huomautettaessa. Sen sijaan yksittäisissä asiakastapauksissa asiamies toivoo, että asiamiehen esittämiä toivomuksia ja ehdotuksia voitaisiin ottaa enemmän huomioon.

Esimerkkitapauksena ehdotuksesta, joka ei edennyt, tuli esiin sosiaali- ja potilasasiamiehen jo kolme vuotta sitten tekemä ehdotus terveyskeskuspäivystyksen asiakkaiden kirjallisesta informoimisesta tapauksissa, jossa potilas ei pääse toiveistaan huolimatta lääkärin vastaanotolle. Sosiaali- ja potilasasiamies esitti selvityksessään vuodelta 2010 (selvitys oli kaupunginhallituksessa 11.4.2011 § 20 ja kaupunginvaltuustossa 23.5.2011 § 15), että jos terveyskeskuspäivystyksessä potilas ei toiveistaan huolimatta pääse lääkärin vastaanotolle vaikka kokee sen välttämättömäksi, niin hoidon tarpeen arvioinut terveydenhuollon ammattihenkilö tulisi velvoittaa lähettämään kirjallinen ote potilasasiakirjoista tämän ratkaisun osalta potilaalle kotiin viikon sisällä päivystyskäynnistä. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala otti tuolloin kantaa ehdotukseen todeten muun muassa, että hoidon ajankohta eli kiireellisyys arvioidaan terveydenhuollon ammattilaisen toimesta ja arvio kirjataan sairauskertomukseen ja arvion tulos informoidaan potilaalle. Sairauskertomusten systemaattisen lähettämisen potilaille toimiala näki ongelmallisena, koska Vantaalla on käytäntö, että sairauskertomukset saa kirjallisella allekirjoitetulla tai suullisella pyynnöllä terveysasemalta tai hoitaneesta yksiköstä. Kannanotossa todettiin myös, että jos siirryttäisiin esitettyyn käytäntöön, hoitokertomusotteita lähetettäisiin systemaattisesti osin tarpeettomasti tuhansittain ympäri Vantaata. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala totesi, että sen mielestä esitettyyn toimintamalliin ei voida suoraan siirtyä, mutta asiaa tulee kuitenkin selvittää ja potilaan informoimiseen hoidon tarpeen arvioinnista kiinnitetään huomiota.

Vantaan tarkastuslautakunta pyysi arviointikokouksen jälkeen 22.10.2014 selvityksen sosiaali- ja terveystoimelta mahdollisuudesta ottaa käyttöön menettely, jossa potilaalle lähetetään kotiosoitteeseen kopio hoidon tarpeen kirjallisesta arvioinnista siinä tapauksessa, että potilaan toivomus tavata lääkäri tai saada välitöntä hoitoa ei toteutunut. Vantaan terveystoimien tulosalueen johtoryhmä käsitteli 11.11.2014 tarkastuslautakunnan selvityspyynnön ja päätti, että terveyskeskuspäivystys käynnistää 1.12.2014 alkaen menettelyn, jossa potilaalle annetaan käynnin yhteydessä kirjallinen selvitys (tuloste) hoidon tarpeen arvioinnista. Selvitys annetaan, jos potilaan ei katsota hoidon tarpeen arvioinnin perusteella tarvitsevan lääkärin tai muuta välitöntä hoitoa. Terveyskeskuspäivystyksen mukaan tilanteissa, joissa potilas ei ole tarvinnut

lääkärin tai muuta välitöntä hoitoa, hoidon tarpeen arvioinnista on annettu potilaalle printti käynnistä hänen sitä pyytäessään. Terveyspalvelujen johtajan päätöksellä nyt, kun on siirrytty Kanta-arkistoon (jossa potilaat voivat tarkastella tietojaan), kyseisen käynnin käyntitiedot tulostetaan potilaalle hänen niitä pyytäessään.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset:

Tulosalueelle kuuluvan sosiaali- ja potilasasiamiehen toiminnan arvioinnin yhteydessä nousi esille kolme vuotta sitten asiamiehen tekemä ehdotus terveystieteiden päivystysten asiakkaiden kirjallisesta informoimisesta tapauksissa, joissa asiakas ei toiveistaan huolimatta pääse lääkäriin vastaanotolle vaikka kokee sen välttämättömäksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala otti tuolloin kantaa ehdotukseen ja totesi, että sen mielestä esitettyyn toimintamalliin ei voida suoraan siirtyä mutta asiaa tulee kuitenkin selvittää ja potilaan informoimiseen hoidon tarpeen arvioinnista kiinnitetään huomiota. Tarkastuslautakunta pyysi arviointikokouksessa asiasta kuultuaan 22.11.2014 sosiaali- ja terveystoimelta selvitystä mahdollisuudesta ottaa käyttöön menettely, jossa asiakas saisi sosiaali- ja potilasasiamiehen aiemmin tekemän ehdotuksen mukaan kirjallisen dokumentin hoidon tarpeen arvioinnista tapauksissa, joissa asiakas ei toiveistaan huolimatta pääse lääkäriin vastaanotolle, vaikka kokee sen välttämättömäksi.

Terveyspalvelujen johtoryhmä päätti tarkastuslautakunnan selvityspyynnön pohjalta, että terveystieteiden päivystys käynnistää 1.12.2014 alkaen menettelyn, jossa potilaalle annetaan käynnin yhteydessä kirjallinen selvitys (tuloste) hoidon tarpeen arvioinnista, jos potilaan ei katsota hoidon tarpeen arvioinnin perusteella tarvitsevan lääkäriin tai muuta välitöntä hoitoa. Tarkastuslautakunnalle saapui kuitenkin 6.2.2015 kirje, jonka mukaan ”Terveyspalvelujen johtajan päätöksellä nyt kun on siirrytty Kanta-arkistoon (jossa potilaat voivat tarkastella tietojaan), kyseisen käynnin käyntitiedot tulostetaan potilaalle hänen niitä pyytäessään”.

Tarkastuslautakunnan suositus:

Tarkastuslautakunta edellyttää edelleen, että asiakas saisi pyytämättä kirjallisen dokumentin hoidon tarpeen arvioinnista tapauksissa, joissa asiakas ei toiveistaan huolimatta pääse lääkäriin vastaanotolle, vaikka kokee sen välttämättömäksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan vastaus:

Kuten tarkastuslautakunta oli selvityspyynnössään esittänyt, terveystieteiden päivystyksessä käynnistettiin menettely, jossa potilaalle annettiin käynnin yhteydessä kirjallinen selvitys (tuloste) hoidon tarpeen arvioinnista tilanteessa, jossa potilaan ei katsottu hoidon tarpeen arvioinnin perusteella tarvitsevan lääkäriin tai muuta välitöntä hoitoa. Menettelytapa ei kuitenkaan osoittautunut tarkoituksenmukaiseksi. Terveystieteiden päivystysten seurantakokouksessa 26.1.2015 päivystysten ylilääkäri ja osastonhoitaja totesivat, että kaikki potilaat eivät kyseisiä tulosteita halunneet, vaan potilastietoja sisältäviä tulosteita oli päätynyt yleisiin roskakoreihin sairaalan alueella. Saadun kokemuksen perusteella terveystieteiden johtoryhmä päätti, että jatkossa kirjallinen selvitys (paperituloste) hoidon tarpeen arvioinnista annetaan niille kaikille potilaille, jotka sen haluavat. Potilaan käyntitiedot ovat

nähtävissä kansallisessa Kanta-arkistossa, josta asiakkaat voivat halutessaan tulostaa ne sieltä itselleen. Sosiaali- ja terveystieteiden toimiala pyrkii laajemminkin kannustamaan kuntalaisia hyödyntämään käyttöönotettuja digitaalisia, paperittomia ratkaisuja.

Kaupunkisuunnittelulautakunnan, teknisen lautakunnan ja ympäristölautakunnan selvitys arviointikertomuksesta vuodelta 2014

Kaupunkisuunnittelulautakunta 14.9.2015 § 10

Tekninen lautakunta 15.9.2015 § 8

Ympäristölautakunta 16.9.2015 § 7

VD/1701/00.03.00.00/2015

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

Tarkastuslautakunnan laatima Vantaan kaupungin arviointikertomus vuodelta 2014 merkittiin tiedoksi kaupunginvaltuuston kokouksessa 25.5.2015 ja lähetettiin kaupunginhallitukselle toimenpiteitä varten. Kaupunginhallitus päätti 8.6.2015 lähettää valtuuston päätöksen ao. toimialoille toimenpiteitä varten.

Toimialoja ja eräitä tulosalueita pyydetään antamaan selvityksensä arviointikertomuksen tiivistelmäkohtiin 30.9.2015 mennessä seuraavasti: Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala kohdat 1, 2, 5, 6, 8, 9, 10.

Lisäksi toimialoja ja eräitä tulosalueita pyydetään antamaan selvityksensä niitä koskevista arviointikertomuksen sisältökohdista. Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialaa koskevat seuraavat arviointikertomuksen kohdat 3.2 Ympäristökeskus ja 3.3 Korjausrakentaminen.

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala on valmistellut kokonaislausunnon kaupunkitasoisessa arviointikertomuksessa toimialaa koskevista kohdista. Toimialan lautakunnat antavat osaltaan selvityksensä toimialan kokonaislausunnon pohjalta.

1. Valtuustokauden strategian jalkauttamisen onnistuminen

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Osana johtamisjärjestelmää Vantaa on kehittänyt strategiatyön mallin valtuustokaudelle. Tarkastuslautakunta tutki tärkeimmän ohjausvälineen eli valtuustokauden strategian jalkauttamisen onnistumista kyselyn avulla. Työntekijöille tehdyn strategiakyselyn perusteella voidaan todeta, että työntekijät tuntevat varsin hyvin itselleen henkilökohtaisesti työssä asetetut tavoitteet.

Kuitenkin tulosten perusteella strategian jalkauttamista työntekijöille pitää edelleen jatkaa. Erityisesti strategian eri osien välisten yhteyksien selkiinnyttäminen on tarpeen, jotta koko strategian rakentuminen visiotasolta työntekijän omiin tavoitteisiin saakka hahmottuu kunnolla ja saadaan kokonaiskäsitys strategiasta.

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialan vastaus:

Toimiala jatkaa strategian jalkauttamista kaikilla organisaatiotasoilla siten, että koko henkilöstö on tietoinen omien henkilökohtaisten tavoitteiden nivoutumisesta kaupungin ja toimialan sekä yksikötason strategisiin tavoitteisiin. Kokonaisuuksien ja strategian eri osien välisten yhteyksien selkiinnyttämistä jatketaan kaikkien esimiesten toimesta.

Tulosalueilla on käytössä tulokortti, jota käsitellään yhdessä. Tulokortin sisältö ohjaa mm. työohjelmien laatimista. Jokaisella yksiköllä on oma työsuunnitelma, jonka toteutumista seurataan. Valtuustokauden strategia vastaa hyvin toimialan ja tulosalueiden tehtäviä, ja se ohjaa kaikkea tekemistä. Työntekijät ovat sisäistäneet strategian hyvin ja toteuttavat sitä myös itseohjautuvasti.

Suurin osa toimialan lakisäätelisistä tehtävistä ei ole suoraan kytkettävissä kaupungin strategiaan. Valtuustokauden strategia otetaan jatkossa paremmin huomioon niiltä osin kuin se koskee valvontatyötä ja sen kehittämistä.

2. Valtuuston asettamien sitovien tavoitteiden toteutuminen ja raportointi

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Valtuuston asettamat sitovat tavoitteet toteutuivat täysin tai melko hyvin 72 prosenttisesti (83 prosenttisesti vuonna 2013). Taloudelliset tavoitteet toteutuivat paremmin eli 90 prosenttisesti (90 prosenttisesti vuonna 2013). Jossain määrin toteutui 21 prosenttia tavoitteista (10 prosenttia vuonna 2013) ja toteutumatta jäi seitsemän prosenttia (seitsemän prosenttia vuonna 2013). Tarkastuslautakunnalla oli huomautettavaa tai kommentoitavaa 36 prosenttiin tavoitteista, kun edellisvuonna huomautuksia tai kommentteja annettiin 21 prosenttiin tavoitteista.

Tarkastuslautakunta kiinnittää tavoitteiden raportojien huomiota siihen, että tavoitteista raportoidaan ymmärrettävästi ja selväsanaisesti siten, että lukija ymmärtää mitä on tehty tavoitteen saavuttamiseksi. Sitovien tavoitteiden raportointi on osa toimintakertomusta, joka on osa tilinpäätöstä.

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialan vastaus:

Valtuuston asettamien sitovien tavoitteiden raportointia kehitetään edelleen yhdessä kaupungin taloussuunnittelun ja muiden toimialojen kanssa siten, että tavoitteiden mittarointi, toteutus ja raportointi ovat riittävän ymmärrettäviä ja selväsanaisia. Kaupunkisuunnittelussa tavoitteet on sisällytetty työohjelmaan. Tulokortin ja sitovien tavoitteiden sekä tunnuslukujen ja strategian mittareiden synkronointia parannetaan ja raportointityökaluja kehitetään.

5. Seudullisten kuntayhtymien, HSL ja HSY omistajaohjaus

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Pääkaupunkiseudun kaupunkien ulkoisten tarkastustointien yhteisarvioinnin tavoitteena oli selvittää, toteutuuko omistajakuntien tahto seudullisten kuntayhtymien, Helsingin Seudun Liikenteen ja Helsingin Ympäristöpalvelujen, omistajaohjauksessa. Lähinnä osa virkamiehistä oli sitä mieltä, että omistajakuntien tahto omistajaohjauksessa pääosin toteutuu. Haastatellut ja kyselyyn osallistuneet päätöksentekijät näkivät seudullisen asioiden hoidon, kuntayhtymämuodon ja suurin osa myös nykyisen hallintomallin hyödyt haittoja suurempina huolimatta siitä, että osa päätösvallasta on menetetty. Hallituksen roolin nähdään olevan tärkein omistajaohjauksessa, mutta tällä hetkellä se on myös ongelmallisin. Arvioinnin perusteella sekä yhtymäkokousedustajien että hallituksen jäsenten roolia omistajaohjauksessa tulee selvittää yhteistyössä kaupunkien kanssa. Luottamuksen kehittämiseksi omistajaohjauksessa kaupunkien ja kuntayhtymän sekä virkamiesten ja hallituksen jäsenten yhteistyötä tulee selvästikin lisätä.

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialan vastaus:

Kaupungin aktiivinen edunvalvonta edellyttää yhteistyöprosessien ja -mallien kehittämistä hallitusten varsinaisten jäsenten, asiantuntijajäsenten sekä omistajaohjauksesta vastaavien virkamiesten kesken. Myös edunvalvontatoimikunnan ja yleisjaoston rooleja omistajaohjauksessa on tarkoituksenmukaista selkiyttää.

6. Monituottajamallien lisääntyminen palvelutuotannossa

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Vantaan strategisena päämääränä on monituottajuuden avulla lisätä asiakkaan valinnanvapautta. Sitovana tavoitteena 2014 on toimialojen monituottajamallien lisääntyminen palvelutuotannossa. Palvelujen kehittämisessä asiakaspalaute ja tuottajan näkökulma ovat keskeisessä osassa. Palveluita kehitettäessä monituottajuuden pohjalta ulkoistettujen palveluiden ja niitä tuottavien palveluntuottajien määrä lisääntyy. Esimerkiksi kasvavan tuottajayksiköiden määrän tuomat vaatimukset kaupungin toiminnalle on tärkeää ottaa huomioon uusien toimintamallien taloudellisten tavoitteiden aikaväliä määriteltäessä. Näin taataan mahdollisuus tuotannon tehostamiseen ja kaupungin velvollisuuksien täyttämiseen muuttuvassa toimintaympäristössä.

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialan vastaus:

Kuntatekniikan keskus soveltaa kaikessa tuotannossaan monituottajamallia. Katu- ja viheraluiden suunnitelmista ulkoiset palveluntuottajat, suunnittelukonsultit tuottavat n. 90 - 95 %. Kunnallistekniikan rakentamisesta n. 65 % tehdään rakennusurakoina ja 35 % kaupungin omajohtoisena työnä. Omajohtoisen työn kustannuksista suurin osa koostuu ulkoisesta palvelutuotannosta kuten kuljetuksista, materiaaleista ja erikoisalojen vuosiurakoista mm. louhintaurakka. Katujen ja viheralueiden ylläpidosta n. 75 % tehdään kaupungin omana työnä, jossa siinäkin hyödynnetään laajalti mm. yksityisiä kone- ja kuljetusurakoitsijoita kaupungin oman kaluston ja kuljettajien tukena. Korson ja Hakunilan alueilla ylläpidosta vastaavat yksityiset alueurakoitsijat. Lähivuosina kilpailutetaan yksi uusi ylläpitourakka tämän hetkisen käsityksen mukaan Koivukylän alueelle, jolloin oman tuotannon painopiste siirtyy selkeästi läntiselle Vantaalle.

Tilakeskuksessa ei ole ollut varsinaista palvelutuotantoa vuoden 2012 toimitilapalvelujen yhtiöittämisen jälkeen. Kaikki konsulttipalvelut, rakentamispalvelut ja kiinteistöhoitopalvelut hankitaan joko konserniyhtiöiltä erikseen laadittujen sopimusten perusteella tai erikseen yksityisiltä markkinoilta kilpailuttamalla. Uusien hankintakeskuksen kanssa yhteistyössä valmisteilla olevien kilpailutusten perusteella toimijoiden määrä tulee vähenemään etusijaisjärjestyksen johdosta. Konsulttipalvelut hankitaan toistaiseksi ainoastaan tapauskohtaisesti kilpailuttamalla.

Uutena palveluhankintana on päätetty (Kh 7.9.2015) myös kohdetason toimitilapalvelujen manageroinnin kilpailutuksesta pilottikohteeseen. Kohdetason johtamiseen on katsottu olevan tarvetta myös laajemmin, mikä tullee avaamaan uusia mahdollisuuksia kiinteistöalan toimijoille.

Monituottajamalli ei toistaiseksi sovellu toimialan lakisäätteisten tehtävien (kuten esimerkiksi erilaiset luvat, ilmoitukset ja tarkastustoiminta) toteuttamiseen. Hankkeiden valmisteluun, rakennuttamiseen ja valvontaan liittyvät vastuut eivät ole ulkoistettavissa, joten näissä tehtävissä konsulttipalveluita käytetään lähinnä täydentävänä lisäpalveluna kohdekohtaisesti.

8. Vantaan Energia Oy:n ympäristötavoitteiden saavuttaminen

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Vantaan Energia Oy:n lähivuosien strategian kolme teemaa ovat sähköiseen asiointiin panostaminen, kannattavuus ja energian tuotannon kehittäminen monipuoliseksi ja vähähiilisempään suuntaan. Kaikkia teemoja viedään eteenpäin useilla toimenpiteillä. Yhtiön kannattavuus on ollut hyvällä tasolla ja yhtiön sähkön ja lämmön toimitusvarmuus on ollut hyvä. Yhtiö päivitti vuonna 2013 vastuullisuuslupauksensa vuoteen 2016. Lupauksissa korostuu vastuu ympäristöstä, vastuu sidosryhmille sekä luotettava energiantoimitus. Vuonna 2014 valmistui yhtiön kaikkien aikojen suurin investointi: jätevoimala. Jätevoimalalla on jatkossa tärkeä osa yhtiön kannattavuuden ja energian toimitusvarmuuden vahvistamisessa ja myös voimalan käytön myötä yhtiön selvästi alenevat hiilidioksidipäästöt tukevat merkittävästi sekä yhtiön että koko Vantaan ympäristötavoitteiden saavuttamista.

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialan vastaus:

Jätevoimalan käytön myötä päästöt vähenevät, mutta Vantaan Energia Oy:n hiilidioksidipäästöjen vähenemisen määrä riippuu muista polttoainevalinnoista.

9. Ympäristökeskuksen arviointi

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Ympäristökeskuksen tulosalue hoitaa useita suoraan laeista tulevia paikallisia viranomaistehtäviä. Näiden tehtävien hoito luotettavasti ja laadukkaasti on yksi tulosalueen toiminnan keskeinen päämäärä. Lisäksi tulosalue tekee vuosittain erilaisia ympäristön tilaan liittyviä selvityksiä ja tutkimuksia sekä kokoaa kaupungin ympäristöraportin.

Hyvin tärkeänä toiminnassaan ympäristökeskus pitää pääkaupunkiseudun yhteistyötä. Yhteistyö käsittää virkamiesten yhteisiä tapaamisia, yhteistarkastuksia valvontakohteisiin, vesiensuojeluyhteistyötä ja erilaisen ympäristötiedon tuottamista (etenkin ilmansuojeluun liittyvät mittaukset). Yhteistyön avulla pystytään ylläpitämään ja tuottamaan ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollon palveluja laajemmin kuin mihin pelkästään omalla toiminnalla olisi mahdollisuus.

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialan vastaus:

Pääkaupunkiseudun yhteistyö toimii edelleen hyvin ja sitä kehitetään jatkuvasti. Yhteistyötä on myös pääkaupunkiseudun ulkopuolisten kuntien kanssa, mm. eläinlääkäripäivystys-yhteistyö Porvoon kanssa 2016 alkaen.

10. Korjausrakentamisen arviointi

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Rakennuttamisprosessin eri ongelma-alueet ja rakentamisen laatuasiat ovat nousseet esille Vantaalla ja myös monissa muissa kaupungeissa. Rakennuttamisen tulosityksikkö pyrkii tehostamaan rakennusprosessin laadunvarmistusta käymällä läpi prosessin kriittisiä kohtia (esimerkiksi kosteudenhallinnan osalta) yhdessä urakoitsijan kanssa ja tehostamalla kriittisten työvaiheiden valvontaa. Tulosityksikön henkilöstölle on myös hankittu lisäkoulutusta erityisesti rakennustyömaan kosteudenhallintaan liittyvistä asioista. Jokaiselle merkittävälle korjausrakennushankkeelle tulisi tilaajan toimesta laatia rakennusvalvontasuunnitelma. Valvontasuunnitelma ohjaa valvonnan oikea-aikaisuutta ja resurssitarvetta. Urakoitsijoiden ja rakennuttamiskonsulttien ammattitaidolla ja halulla tehdä hyvää laatua on tärkeä merkitys. Olisi hyvä lisätä laajemminkin tärkeimpien rakennusliikkeiden, alan konsulttitoimistojen ja kaupungin välistä vuoropuhelua ja käydä yhdessä läpi rakentamisprosessin kriittisiä kohtia ja ongelmia sekä hakea kaikkien osapuolien ratkaisuehdotuksia ongelmakohtiin.

Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialan vastaus:

Rakennuttamisen vastuualue kehitti kirjalliseen muotoon tehdyn rakennushankkeen valvontasuunnitelman 2014 loppuvuodesta. Valvontasuunnitelma kuvaa tiivistetysti rakennushankkeen tilaajatehtävät ja niihin liittyvät toimenpiteet. Rakennustyön valvonnan kuvaaminen on siten osa valvontasuunnitelmaa, samoin kuin esim. kosteudenhallinta. Valvontasuunnitelmaa käytetään kaikissa merkittävässä rakennushankkeissa. Valvontasuunnitelman pohjalta voidaan kohdetta urakoivien tahojen kanssa ennakoidusti käydä läpi tilaajan vaatimukset, erityisesti keskeiset onnistumistekijät ja urakoitsijan toimenpiteet näiden täyttämiseksi, mikä osaltaan edesauttaa koko prosessin sujuvuutta.

Yksikön henkilöstö on saanut kosteudenhallintaan ulkopuolisen konsultin koulutusta. Aurinkokiven hankkeessa kosteudenhallintaan on lisäksi hankittu ulkopuolinen asiantuntija seuraamaan, mittaamaan ja dokumentoimaan nimenomaan kosteudenhallintaan ja sisäympäristöön vaikuttavia tekijöitä rakentamisen aikana. Asiantuntija, tilakeskus ja urakoitsija ovat yhdessä suunnitelleet miten laadukkaan sisäympäristön toteutuminen voidaan tehokkaasti varmistaa.

Sääsuojauksen osalta on edelleen käytössä toimintamalli, jossa hankekohtaisesti arvioidaan mm. työn luonteen, tehtyjen suunnitelmaratkaisujen ja rakennusajankohdan perusteella erillisen sääsuojauksen käyttämisen ja laajuuden tarve. Analyysien perusteella esim. Aurinkokiven monitoimirakennuksen, Vantaanlaakson päiväkodin osakorjauksen sekä Jokiniemen koulun vesikattovaiheen työt tehtiin

sääsuojauksella. Vastaavasti toimitaan Simonkallion päiväkodin vesikattorunkovaiheessa.

Tilakeskus tekee yhteistyötä alan toimijoiden kanssa rakentamisprosessin kehittämisessä. Tilakeskuksen edustajat ovat mukana mm. rakennuttajaliiton (RAKLI) toiminnassa, jossa ala pohtii keinoja mm. rakentamisen laadun parantamiseksi. Samoin yhteisiä tapaamisia rakennusteollisuuden (RT) edustajien kanssa on käyty viimeksi alkuvuodesta 2015. Aiemmin kuvatun valvontasuunnitelman yksi tarkoitus on työmaakohtaisesti avata vuoropuhelu ”hyvän laadun tuottamisen pelisäännöistä”.

Tilakeskus toteutti konsulttityönä rakennuttamisprosessien arvioinnin hankkeiden ja rakennusprojektien laadunhallinnan näkökulmasta. Arviointitarve kohdistui erityisesti kaupungin toimitilahankkeiden rakennuttamisprosessin laadun arviointiin ja kehittämispisteiden identifiointiin suhteessa rakennusprojektien lopputulokseen ja projektien aikaisiin riskeihin. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina maaliskuussa 2015. Lisäksi tilakeskuksen henkilöstö teki itsearviointeja sähköpostitse. Kohderyhmän muodostivat tilakeskuksen rakennusprojekteissa viime vuosina mukana olleet avaintoimijat (200 vastausta) sekä tilakeskuksen henkilöstö (20 vastausta). Arviointitulosten mukaan tilakeskukseen liittyvät mielikuvat rakennuttajana olivat positiivisia. Useimmiten vastaajat mainitsivat ammattitaitoisuuden ja toimivuuden. Tilakeskus saa vastaajilta arvosanaksi 8,2 asteikolla 1-10. Itsearvioijat antoivat hieman asiakkaita alempia arvosanoja, heidän arvioiden keskiarvoksi muodostui 7,8. Noin kolmannes asiakasvastaajista arvioi tilakeskuksen olevan keskitasoa parempi sekä julkisilla markkinoilla että yksityisillä markkinoilla oleviin rakennuttajiin verrattuna.

Opetuslautakunnan ja vapaa-ajan lautakunnan selvitys arviointikertomuksesta vuodelta 2014

Opetuslautakunta 14.9.2015 § 10

Vapaa-ajan lautakunta 15.9.2015 § 10

VD/1701/00.03.00.00/2015

Tarkastuslautakunnan laatima Vantaan kaupungin arviointikertomus vuodelta 2014 merkittiin tiedoksi kaupunginvaltuuston kokouksessa 25.5.2015 ja lähetettiin kaupunginhallitukselle toimenpiteitä varten. Kaupunginhallitus päätti 8.6.2015 lähettää valtuuston päätöksen toimialoille toimenpiteitä varten

Strategia

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Osana johtamisjärjestelmää Vantaa on kehittänyt strategiatyön mallin valtuustokaudelle. Tarkastuslautakunta tutki tärkeimmän ohjausvälineen eli valtuustokauden strategian jalkauttamisen onnistumista kyselyn avulla. Työntekijöille tehdyn strategiakyselyn perusteella voidaan todeta, että työntekijät tuntevat varsin hyvin itselleen henkilökohtaisesti työssä asetetut tavoitteet. Kuitenkin tulosten perusteella strategian jalkauttamista työntekijöille pitää edelleen jatkaa. Erityisesti strategian eri osien välisten yhteyksien selkiinnyttäminen on tarpeen, jotta koko strategian rakentuminen visiotasolta työntekijän omiin tavoitteisiin saakka hahmottuu kunnolla ja saadaan kokonaiskäsitys strategiasta.

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Valtuuston asettamat sitovat tavoitteet toteutuivat täysin tai melko hyvin 72 prosenttisesti (83 prosenttisesti vuonna 2013). Taloudelliset tavoitteet toteutuivat paremmin eli 90 prosenttisesti (90 prosenttisesti vuonna 2013). Jossain määrin toteutui 21 prosenttia tavoitteista (10 prosenttia vuonna 2013) ja toteutumatta jäi seitsemän prosenttia (seitsemän prosenttia vuonna 2013). Tarkastuslautakunnalla oli huomautettavaa tai kommentoitavaa 36 prosenttiin tavoitteista, kun edellisvuonna huomautuksia tai kommentteja annettiin 21 prosenttiin tavoitteista.

Tarkastuslautakunta kiinnittää tavoitteiden raportojien huomiota siihen, että tavoitteista raportoidaan ymmärrettävästi ja selväsanaisesti siten, että lukija ymmärtää mitä on tehty tavoitteen saavuttamiseksi.

Sivistystoimen toimialan vastaus:

Sivistystoimi toteaa, että monien tavoitteiden mittarointia ja raportointia hankaloittaa toimintakauden poikkeaminen kalenterivuodesta ja kaupunkitasoisesta strategiatyön syklistä. Tästä syystä mittarin lähtötaso saattaa jäädä tuloskortin laadintavaiheessa löyhäksi.

Tarkastuslautakunta toteaa myös, että sitova tavoite 9.2 (s.16) ”Joustavilla päivähoitopalveluilla tuetaan työllistymistä” ja sen mittari on erikoinen, koska lähtötasona ja tavoitteena on lain vaatima taso. Varhaiskasvatuksen perusteena tavoitteelle on sen tärkeys. Tavoitteen toteuttaminen ei ole itsestäänselvyys, sillä paikkatilanteet eri alueilla vaihtelevat kasvavien alueiden asiakkaiden palveluntarpeiden lisääntymisen sekä esimerkiksi kiinteistöjen korjausten ja äkillisten kiinteistöihin liittyvien pulmien vuoksi. Varhaiskasvatus sitoutuu tavoitteen toteuttamiseen myös hankalissa paikkatilanteissa, joita tälläkin hetkellä eri alueilla on.

Sivistystoimi toteaa, että tavoitteiden mittarointia ja raportointia sekä tapaa viestiä strategiasta tullaan kehittämään muun muassa palvelumuotoilun keinoin. Lisäksi sivistystoimen strategiaprosessia kehitetään siten, että jatkossa tavoitteiden asettaminen ja mittarointi toimialalla kulkee entistä enemmän alhaalta ylöspäin valtuustokauden strategian päämäärien edistämiseksi. Konkreettisemmän mittaroinnin lisäksi alhaalta ylöspäin suuntautuvan strategiatyön avulla strategian jalkauttaminen helpottuu.

Monituottajamallit

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Vantaan strategisena päämääränä on monituottajuuden avulla lisätä asiakkaan valinnanvapautta. Sitovana tavoitteen 2014 on toimialojen monituottajamallien lisääntyminen palvelutuotannossa. Palvelujen kehittämisessä asiakaspalautte ja tuottajan näkökulma ovat keskeisessä osassa. Palveluita kehitettäessä monituottajuuden pohjalta ulkoistettujen palveluiden ja niitä tuottavien palveluntuottajien määrä lisääntyy. Esimerkiksi kasvavan tuottajayksiköiden määrän tuomat vaatimukset kaupungin toiminnalle on tärkeää ottaa huomioon uusien toimintamallien taloudellisten tavoitteiden aikaväliä määriteltäessä. Näin taataan mahdollisuus tuotannon tehostamiseen ja kaupungin velvollisuuksien täyttämiseen muuttuvassa toimintaympäristössä.

Sivistystoimen toimialan vastaus:

Sivistystoimi toteaa, että monituottajuuteen ja palvelumuotoiluun on panostettu hyvin määrätietoisesti. Toteutetuista hankkeista on useita käytännön esimerkkejä kaikilta tulosalueilta. Henkilöstä on koulutettu laajasti palvelumuotoiluun.

Monituottajuus on nuorisopalveluissa pitkään toteutettu toimintamalli. Siinä palveluja suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä nuorisotyön ammattilaisten, nuorten, kansalaisjärjestöjen, vapaaehtoisten ja kaupungin muiden toimijoiden kanssa. Palvelumuotoilu on jo melko laajasti käytössä. Palvelumuotoilun koulutusta ja osaamista kehitetään kaikkien taidoiksi. Uusia avauksia tehdään myös osallistavaa budjetointia lisäämällä. Nyt nuoret ovat päättämässä talojen toimintarahojen käytöstä ja toiminnan sisällöstä. Jatkossa toimintaa halutaan laajentaa myös muihin monituottajamallin toteutuksessa mukana oleviin tahoihin.

Perusopetus

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Perusopetuksessa pyritään suunnittelemaan opetusta niin, että opetus antaisi oppilaille mahdollisimman hyvin tulevaisuudessa vaadittavia tietoja ja taitoja. Vantaa on tehnyt muun muassa merkittävän satsauksen verkkopedagogiikkaan. Talouden tasapainottamis- ja velkaohjelman säästövelvoitteita Vantaan perusopetus toteuttaa koulujen tilatehokkuutta lisäämällä. Suomenkielisessä perusopetuksessa noudatetaan ohjeellisesti Vantaan opetuslautakunnan vuonna 2011 hyväksymää peruskoulutuksen toimenpideohjelmaa. Ohjelma painottaa lähikouluperiaatetta, joka tarkoittaa, että jokainen koulu ottaa vastuun oman koulualueen kaikkien lasten koulunkäynnistä. Ohjelman seurantaraportoinnissa todettiin, että kyselyjen ja tehtyjen toimenpiteiden pohjalta voidaan toimenpideohjelman toteuttamista suunnitellusti jatkaa kiinnittäen kuitenkin erityistä huomiota esiin nousseisiin kehittämiskohteisiin.

Sivistystoimen toimialan vastaus:

Perusopetuksen tulosalue kiittää tarkastuslautakunnan tekemistä johtopäätöksistä ja antamista suosituksista. Alla muutamia asioita, jotka toivottavasti antavat vastauksia suosituksiin.

Vantaalla toimii yksitoista verkkopedagogia, jotka kouluttavat opettajia uusiin opetusmenetelmiin mm. tarjoamalla vertaistukea ja käytännön ohjausta monipuolisesti mm. verkkooppimisympäristöjen, esitystekniikan, mobiililaitteiden, sosiaalisen median, liikkuvan kuvan, sähköisten oppimateriaalien ja kansainvälistä yhteistyötä tukevien työkalujen hyödyntämiseen opetuksessa. Lisäksi he tukevat uusien mobiililaitteiden pedagogista käyttöä kouluilla.

Opetus- ja kulttuuriministeriö myönsi 890 100€ erityisavustuksen suomen- ja ruotsinkielisen esi- ja perusopetuksen toimintakulttuurin kehittämiseen. Tänä syksynä käynnistetään kouluissa Gurucafétoiminta. Toiminta pitää sisällään guruopettajien ja oppilaiden koulutusta, sekä uudenlaisen oppimisympäristön suunnittelun sekä toteuttamisen oppivan yhteisön hengessä, jossa toimintakulttuuria kehitetään yhdessä oppien ja tutkien – innostuen ja onnistuen. Osana hanketta on palkattu myös kolme alueellista erityisopettajaa kehittämään toimivia ratkaisuja koulupudokkuuden ennaltaehkäisemiseksi.

Opetussuunnitelmauudistuksen yhteydessä sidosryhmäyhteistyötä on tehty kaupungin muiden toimi- ja tulosalueiden kanssa. Koulut ovat osallistaneet huoltajia ja oppilaita opetussuunnitelman tekemiseen mm. wilma-kyselyiden, vanhempainiltojen, kodin ja koulun yhteistyö -päivien ja oppilaskunnan hallitusten kautta. Näissä tapaamisissa ja kyselyissä on sivuttu aina laajemminkin koulutyöhön liittyviä asioita.

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma HYVIS

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma HYVIS on toteutettu kuulemalla laajasti muun muassa lapsia, nuoria, vanhempia, työntekijöitä ja yhteistyökumppaneita. Palvelun käyttäjät ja asiakkaat osallistuvat sen kautta palvelumuotoiluun. Vuosittaiset teemat on konkreettisten toimenpiteiden myötä jalkautettu hyvin ja hyviä tekoja toteuttavien toimenpiteiden toteutumisen seuranta on mahdollista.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset:

Palvelujen uudistaminen on kaupungin strategiatyössä merkittävässä roolissa ja se on keskeistä myös HYVIS ohjelmassa, samoin kuin palvelun käyttäjien ja asiakkaiden osallistuminen palvelumuotoiluun. Ohjelman laatimisessa on otettu harvinaisen laajasti huomioon lapset ja nuoret sekä vanhemmat ja muut tahot. Erillisiä varoja ohjelman toteuttamiseen ei ole osoitettu, vaan normaalin toiminnan sisällä toimintaa kehitetään ja kohdennetaan järkevästi, jotta saadaan HYVISTä toteutettua.

HYVIKSESSÄ teemat on konkreettisten toimenpiteiden myötä jalkautettu hyvin. Myös hyviä tekoja tukevien ja toteuttavien toimenpiteiden toteutumisen

seuranta on tämän ansiosta selkeätä. Vuoden 2013 hyviä tekoja tukevista ja toteuttavista toimenpiteistä lähes jokainen toteutui ainakin jossain toiminnassa. Kokonaisvaikuttavuuden arviointi sen sijaan on hyvin vaikeaa kuten yleensäkin poikkihallinnollisten ohjelmien osalta.

Tarkastuslautakunnan suositus:

Yksi teemoista vuosina 2013 ja 2014 oli 'jokaiselle mahdollisuus harrastaa'. Tarkastuslautakunta katsoo, että harrastusten merkitys on hyvin suuri ja tarvittaisiin vaihtoehtoja tavoitteelliselle harrastamiselle (kilpailutoiminnalle). Kouluissa olisi hyvä olla harrastusmaista kerhotoimintaa. Eri lajien hintatietoisuuden levittäminen ja harrastusvarusteiden jälkimarkkinoiden järjestäminen ovat asioita, joissa olisi parantamisen varaa. Suunnitteilla olevan harrastehaun (internetpalvelu) täysimääräinen käyttöönotto ja hyödyntäminen on tärkeää."

Sivistystoimen toimialan vastaus:

Sivistystoimi toteaa, että Vantaan kaupungin vapaa-ajan toimijat ja opetustoimi ovat edistäneet matalan kynnyksen maksutonta harrastustoimintaa merkittävästi vuosina 2014 ja 2015. Toimintaa toteutetaan yhteistyössä järjestöjen ja seurojen kanssa. Tämän lisäksi Vantaan kaupunki tukee järjestöjen toimintaa ja tarjoaa järjestötoimijoiden käyttöön kaupungin hallinnoimia tiloja sekä ulkoliikuntapaikkoja. Liikuntapalvelujen uudet avustusperusteet mahdollistavat tuen osoittamisen myös vaihtoehtoista harrastustoimintaa (ei kilpailutoimintaa) järjestäville seuroille.

Nuorisopalvelujen tarjoama harrastustoiminta on matalan kynnyksen toimintaa, kaikille avointa ja maksutonta. Nuorisotilojen monet säännölliset toiminnat, kuten kokkikerho, pelikerho, kuntosali tai jalkapallon pelaaminen ovat hyviä harrastuksia. Myös pienryhmätoiminnassa on mahdollisuus kokeilla erilaisia lajeja.

Liikuntapalveluiden keskeinen painopiste on kaikille avoimien, ei lajiliittojen kilpailutoimintaan tähtäävien maksuttomien tai pienillä osallistumismaksulla toimivien harrastetoimintojen tukeminen. Tämä toteutuu muun muassa 'Liikkuva koulu' ja 'Sporttia kaikille' -hankkeissa, joissa lapsille ja nuorille tarjotaan ilmaista ohjattua liikuntaa koulupäivien yhteydessä ja ilta-aikoina. 'Sporttia kaikille' -hankkeen kohderyhmä on erityisesti maahanmuuttajataustaiset lapset ja nuoret, ja sen toteutuksen suunnitteluun ja tiedottamiseen osallistuu myös monikulttuurisuusasian yksikkö.

Lasten kulttuuri järjestää monipuolista toimintaa Taidetalo Toteemissa ja Pessissä yhteistyössä mm. Vantaan Taidemuseon, taiteenperusopetuksen ja järjestöjen kanssa. Tämän lisäksi järjestetään useita erilaisia taideprojekteja (sirkus, tanssi, kuvataide ja teatteri) ympäri kaupunkia. Toiminnan tavoitteena on tarjota eri kulttuuri- ja uskontotaustaisille lapsille ja nuorille mahdollisuus osallistua maksuttomaan tai edulliseen taideharrastukseen.

Kirjastot ovat monenlaisen tekemisen paikkoja, jonne on helppo tulla. Kaupunginkirjaston tehtävä on lukuharrastuksen edistäminen eri muodoissa. Erityisesti lähiöissä tarvitaan paikkoja, joissa on tarjolla myös maksuttomia

kulttuurielämyksiä ja työpajoja myös heille, joilla ei ole varaa maksaa kalliita pääsymaksuja konsertteihin ym. Lapset ja nuoret ovat toiminnan keskiössä sekä asiakkaina että tekijöinä. Kirjastoissa on vaihtelevasti erilaisia kerhoja (pelikerhot, tyttöjen kerhot ym.), työpajoja ja tapahtumia, joissa itse tekemisellä on suuri rooli.

Vantaan koulujen kerhotoiminta on monipuolista ja yhteistyökumppaneiden verkosto on laaja. Lukuvuonna 2014–2015 kouluissa toimi noin 350 kerhoa. Esimerkiksi WAU ry:n järjestämä matalan kynnyksen liikuntakerhotoiminta tavoitti noin 800 vantaalaista oppilasta 37 eri koulusta lukuvuoden aikana. Kerhotarjonnassa on kuitenkin vielä koulukohtaisia eroja ja tavoitteena onkin laajentaa koulujen kerhotoimintaa asteittain kaikkiin Vantaan kouluihin.

Kaupunkitasoisena tavoitteena on entisestään tiivistää yhteistyötä nuoriso-, liikunta- ja kulttuuripalvelujen sekä päiväkotien, koulujen, kirjastojen, järjestöjen ja seurojen kesken, jotta vantaalaisilla lapsille ja nuorille on jatkossa nykyistä enemmän monipuolista kerho- ja harrastustoimintaa omalla asuinalueellaan.

Vaihtoehtoisten harrastusmahdollisuuksien järjestämisen lisäksi oleellista on niistä tiedottaminen lapsille, nuorille ja lapsiperheille. Vantaa-infoissa on materiaalia ja tietoisuuksia lasten, nuorten ja koko perheen harrastuksista. Tämän lisäksi esimerkiksi terveyspalveluissa on tehty aktiivista ohjausta sopivien harrastusten valinnassa ja niihin aktivoimisessa, huomioiden erityisesti erityisryhmät.

Vammaisille lapsille, nuorille ja heidän perheilleen on toteutettu harrastustoiminnasta myös kysely ja osallisuusilta vuonna 2014. Osallisuusillassa oli mahdollista kokeilla erilaisia harrastuksia sekä kertoa omista tarpeista ja toiveista harrastuksiin liittyen.

Harrastushakua ei ole otettu kattavasti käyttöön. Hausta löytyy joitakin Vantaan kaupungin ja alueen muiden toimijoiden harrastustietoja. Sopimus Helsingin kaupungin nuorisoasiankeskuksen kanssa on tehty ja Vantaan pääkäyttäjät on valittu. Järjestelmän käyttöönoton markkinointi ja koulutus ovat kuitenkin jääneet toteuttamatta henkilövaihdosten vuoksi.

Kulttuuripalvelut

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Kulttuuripalvelut on Vantaalla järjestetty hyvin pienen ja kevyen oman organisaation avulla. Asioita toteutetaan avustamalla vantaalaisia kulttuurilaitoksia ja -yhteisöjä ja tekemällä laajaa yhteistyötä. Kaupungin oman toiminnan painopiste siirtyy kulttuuripalveluita tuottavaan toimintaan. Palvelumuotoilun käytöstä on hyviä kokemuksia.

Sivistystoimen toimialan vastaus:

Sivistystoimi toteaa, että kulttuuripalveluiden toiminta painottuu taide- ja kulttuurikasvatukseen sekä taiteen perusopetukseen. Uutena avauksena on yhteistyössä varhaiskasvatuksen kanssa toteutettava TAIKAVA-hanke, jonka tarkoituksena on lasten kulttuurikompetenssin lisääminen ja kasvun tukeminen. Kaksivuotisessa TAIKAVA-hankkeessa varhaiskasvatuksen henkilöstörakennetta kehitetään kulttuuripalveluiden ja varhaiskasvatuksen yhteistyönä siten, että

kymmenen päiväkodin ryhmäkohtaisten avustajien työsuhteita on muutettu taidekasvattajien työsuhteiksi.

Tavoitteellisuus ja toiminnallisuus ovat kulttuuripalveluissa lisääntyneet. Kunnallisten ja yksityisten oppilaitosten yhteinen oppilasmäärä vuonna 2014 oli 9 595 opiskelijaa. Kulttuuri ja taidekasvatus tavoitti 45 000 lasta ja nuorta. Näiden lisäksi kulttuuripalveluiden tapahtumista nautti 85 474 ihmistä, ja museoiden näyttelyissä vieraili 3 329 henkilöä. Molempien museoiden maksuton sisäänpääsy mahdollisti näyttelykäynnit tasa-arvoisesti kaikille ihmisille. Kulttuuritarjonta tavoittaa suuren määrän ihmisiä myös Vanhus-, vammais- ja sosiaalityön kautta. Kulttuurilla on oma osionsa Wampossa sekä Hyviksessä.

Yksiköiden johtamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota ja puolet johtoryhmän jäsenistä on suorittanut strategisen TAJUA -koulutuksen. Johtoryhmän muut jäsenet osallistuvat koulutukseen 2015. Yksi yksikönjohtaja suoritti JET-tutkinnon.

Nuorisopalvelut

Arviointikertomuksen tiivistelmä:

Nuorisopalveluiden palvelutarjonta on laaja, nuorisotaloista ja kansalais- ja leiritoiminnasta osaltaan nuorisotakuuta toteuttavaan työpajatoimintaan, tuettuun oppisopimuskoulutukseen ja etsivään nuorisotyöhön. Syrjäytymisen estäminen ja osallisuuden tukeminen ovat tällä hetkellä tärkeimpiä tavoitteita. Osallisuutta ja palvelumuotoilua on toteutettu luontevasti ja tiloja käytetään tehokkaasti.

Tarkastuslautakunnan johtopäätökset:

Nuorten työpajatoiminnassa vietettävän jakson pituus on nykyisellään maksimissaan kuusi kuukautta (työkokeilu), kun se aiemmin pystyttiin tarvittaessa venyttämään jopa 18 kuukauteen. Osalle toiminnassa mukana olevista nuorista aika on liian lyhyt. Nuorten työpajatoiminnan vaikuttavuutta on aiemmin pystytty seuraamaan, kun osallistuneista on saatu seurantatietoa puolen vuoden ja vuoden jälkeen, mutta tietojen saanti on tyrehtynyt.

Osallisuutta ja palvelumuotoilua on toteutettu luontevasti. On positiivista, että haetaan uusia tehokkaita toimintamalleja yhdessä yhteistyökumppaneiden, käyttäjien ja asiakkaiden kanssa ja pyritään siihen, että tilat ovat tehokkaassa käytössä. Esimerkkeinä mainittakoon Pähkinärinne ja Länsimäki, mutta tilojen tehokkaaseen käyttöön on pyritty jo aiemminkin.

Pitkään valmisteltu sähköinen avustustenhakujärjestelmä jouduttiin hylkäämään. Valmisteluun käytettiin vuosien varrella suuri määrä henkilöstön työpanosta. Toteutettu ratkaisu ei ollut käytettävyydeltään nykyvaateiden mukainen, ei tehostanut hakemusten käsittelijöiden tehtävää eikä noudattanut kevään 2014 aikana tehdyn Sähköisen asioinnin viitearkkitehtuuria eikä linjauksia.

Virka-aika on tulosaluerajat ylittävän yhteistyön hidaste. Lasten ja nuorten vapaa-ajalla (illoissa) toimijoina ovat nuorisopalveluiden lisäksi vain kirjastot ja jotkin sosiaalipuolen laitokset, muut noudattavat virka-aikaa.

Tavoitteet on johdettu strategisista päämääristä ja niiden voidaan katsoa omilta osiltaan ohjaavan toimintaa kohti strategisia päämääriä.

Sivistystoimen toimialan vastaus:

Sivistystoimi toteaa, että arviointikertomuksessa nuorisopalveluiden osalta tarkastuslautakunnan havainnot ovat kaikilta osin hyvin myönteisiä. Tavoitteet on johdettu strategisista päämääristä ja niiden voidaan katsoa omilta osiltaan ohjaavan toimintaa kohti strategisia päämääriä.

Tarkastuslautakunnan johtopäätösosiossa on kiinnitetty huomiota Nuorten työpajatoiminnan vaikuttavuuden arviointiin, jonka nuorisopalvelut on nostanut huolen aiheeksi. Tarvittavia tietojen saaminen nuorten sijoittumisesta pajajakson päättymisen jälkeen 6 kk ja 12 kk ei TE- hallinnosta enää saada. Syyksi on ilmoitettu tietosuojat. (Valtakunnallisesti tietosuoja tässä ei ole ollut näin ongelmallinen.) Tästä ongelmasta nuorisopalvelut on ilmaissut huolensa monissa eri yhteyksissä ja lukuisat asiantuntijat ovat yhtyneet nuorisopalveluiden näkemykseen. Asiaan tulisi nopeasti saada muutos. Asiaan on nuorisopalveluiden toimesta yritetty saada muutosta TE-hallinnon ja TEM:n kautta onnistumatta. Vaikuttavuuden arvioinnissa kyseiset tiedot olisivat keskeisessä roolissa. Kaupungin työllistymiseen tähtäävissä hankkeissa ja toiminnoissa vaikuttavuutta asiakkaisiin olisi mahdollista arvioida ja seurata vastaavanlaisilla sijoittumistiedoilla.