

Vastaukset vuoden 2020 arviointikertomuksessa esitettyihin suosituksiin

Arviointikertomus on luettavissa kaupungin verkkosivuilta ulkoisen tarkastuksen osiosta https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Organisaatio_ja_yhteystiedot/Espookonserni/Ulkoinen_tarkastus/Espoon_arviointikertomukset/Arviointikertomukset

2 VALTUUSTOKAUDEN ESPOO-TARINAN TOTEUTTAMINEN

2.1 VUODEN 2020 TALOUSARVION SITOVIEN TULOSTAVOITTEIDEN ASETTAMINEN JA TOTEUMARAPORTOINTI

Tarkastuslautakunnan suositukset

Valtuustokauden tavoitteiden määrää tulee jatkossa vähentää, jotta tärkeimpien tavoitteiden toteuttamisen seuranta on järkevää ja toteuttamisen etenemistä voidaan tarkastella kattavasti vuosittain.

Tulostavoitteiden laadintaprosessia tulee uudistaa, jotta asetettavat tulostavoitteet ovat samanaikaisesti toteuttamiskelpoisia sekä vaikuttavia ja ohjaavat toimintaa valtuuston päättämään suuntaan.

Konsernihallinto/Valve:

Valtuustokaudella 2017-2021 oli poikkeuksellisen paljon valtuustokauden tavoitteita, mistä seurasi, etteivät kaikkein tärkeimmät tavoitteet nousseet riittävästi esiin vuosittaisessa tavoitteenasetannassa ja seurannassa. Tämän takia Espoo-tarinan päivityksen yhteydessä on tarkoitus pyrkiä valtuustokauden tavoitteiden huomattavaan vähentämiseen ja selkeään muotoiluun, jotta niille voidaan vuosittain talousarvion yhteydessä asettaa selkeät ja mitattavat tulostavoitteet.

Tulostavoitteet on tähän saakka asetettu toimialoitain. Nyt käynnistyvälle valtuustokaudelle strategiamallia uudistetaan niin, että jatkossa kaikki tulostavoitteet ovat kaupunkitasoisia. Tämä mahdollistaa fokusoidumman tavoiteasettelun ja seurannan järkevöittämisen.

2.3 POIKKIHALLINNOLLISTEN OHJELMIEN TAVOITTEIDEN TOTEUTTAMISEN ARVIOINTI

Tarkastuslautakunnan suositukset

Poikkihallinnollisille ohjelmille tulee asettaa Espoo-tarinan toteuttamisen kannalta keskeiset tavoitteet kaupungin toiminnan kehittämiseksi.

Valtuuston toivomuksen mukaisesti poikkihallinnollisten kehitysohjelmien kaikissa tulevissa teemoissa tulee huomioida Espoon taloudellinen tilanne kestävän talouden näkökulmasta ja arvioida kehitysohjelmien toimenpiteitä taloudellisen vaikuttavuuden kautta.

Kaikille poikkihallinnollisille ohjelmille tulee taata tarvittavat toimintaedellytykset. Ohjelmakauden edetessä tulee arvioida ohjelmien avulla saavutettuja tavoitteita ja konkreettisia hyötyjä.

Konsernihallinto/Valve:

Alkaville kehitysohjelmille määritellään Espoon ohjelmajohtamisen mallin mukaisesti hyötytavoitteet, jotka kuvaavat pitkän aikavälin vaikutuksia, joihin ohjelmalla tähdätään. Hyötytavoitteita asetettaessa kirkastetaan, miten kukin ohjelma edistää omalla aihealueellaan Espoo-tarinan toteutumista. Valtuustokauden 2021-2025 poikkihallinnollisten kehitysohjelmien hyötytavoitteet valmistellaan ohjelmien ohjausryhmissä ja hyväksytään valtuustossa joulukuussa 2021. Kaupunginhallitus hyväksyy ohjelmasuunnitelmat vuoden 2022 alussa.

Alkavissa ohjelmissa huomioidaan Espoon taloudellinen tilanne kestävän talouden näkökulmasta. Tämän tulee näkyä ohjelmien tavoiteasettelussa, projektien ja toimenpiteiden valinnassa sekä ohjelmatyön vaikuttavuuden arvioinnissa. Tavoitteita asetettaessa on huomioitava realistisuus käytettävissä oleviin resursseihin nähden. Ohjelmien riittävään resursointiin on kiinnitettävä huomiota. Konsernihallinnon strategiayksikkö tukee ohjelmatoimijoiden perehdytystä, ohjelmien hallintaa ja ohjelmien välistä yhteistyötä.

Ohjelmatyölle pyritään löytämään sellaiset mittarit ja indikaattorit, jotka entistä paremmin tukevat ohjelmien seuranta, ohjausta ja arviointia. Poikkihallinnollisten kehitysohjelmien hyötytavoitteiden toteutumisesta ja konkreettisista tuloksista raportoidaan valtuustolle puolivuositain. Toteutusvaiheen puolella välissä syksyllä 2023 tehdään laajempi puolivälitarkastelu, jonka yhteydessä on mahdollista tarvittaessa tarkistaa ohjelmasuunnitelmia. Ohjelmien lopetusvaiheessa arvioidaan laajemmin ohjelmien tuloksia ja vaikuttavuutta osana ohjelmien loppuraportointia.

3 KAUPUNGIN JA KONSERNIN TALOUDEN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖN ARVIOINTI

3.1 KAUPUNGIN JA KONSERNIN TALOUDEN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖN KEHITYS

Tarkastuslautakunnan suositukset

Taloudellisesti kestävä Espoo -tuottavuus- ja sopeutusohjelman toteuttaminen on välttämätöntä kaupungin ja konsernin talouden tasapainon saavuttamiseksi. Kaupungin johdon ja henkilöstön sekä luottamushenkilöiden tulee määrätietoisesti jatkaa tasapainottamis- ja tuottavuustoimenpiteiden toteuttamista.

Koronapandemian vaikutukset kaupungin talouteen ja palveluihin tulee esittää talousraportoinnin yhteydessä valtuustolle.

Konsernihallinto/Ojavuo:

Taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelman toimeenpano on käynnistynyt suunnitellusti. Kaikki toimialat ja tulosyksiköt toteuttavat Take-ohjelmaa. Valtuuston päättämät tuottavuustavoitteet on jaettu toimialoille, jotka ovat jakaneet ne tulosyksiköille. Tulosyksiköt ovat jakaneet tuottavuustavoitteet vuosille 2021–2025. Ohjelmaa toteutetaan erilaisilla projekteilla ja toimenpiteillä. Osa projekteista koskee koko kaupunkia ja on pitkäkestoisia, osa koskee vain yhtä yksikköä ja valmistuu jo ensimmäisenä vuonna. Ohjelman toimenpiteiden ja tuottavuustavoitteiden toteutumisesta raportoidaan kvartaaleittain kaupungin tulosjohtoryhmässä ja puolivuositain kaupunginhallitukselle ja valtuustolle. Kehys- ja talousarviovalmistelu perustuu Taloudellisesti kestävä Espoo –tuottavuus- ja sopeutusohjelman tavoitetasoihin ja toimenpiteisiin. Kaupunkitasoisilla linjauksilla kehitetään suorituksen-, osaamisen- ja työkykyjohtamista, parannetaan asiointi- ja palveluprosesseja sekä kehitetään talouden suunnittelua, seurantaa ja analysointia. Vuoden 2021 2. osavuosikatsaus sisältää raportoinnin Take-ohjelman etenemisestä.

Sosiaali- ja terveystoimi:

Tuottavuus- ja sopeutusohjelman toteuttaminen on monivuotinen tehtävä. Ohjelman tavoite on leikata 54 miljoonaa euroa sosiaali- ja terveydenhuollon kulukasvusta. Tavoitteen saavuttaminen edellyttää sekä toiminnan tehostamista ja toimintojen kehittämistä, että totutusta palvelutasosta tinkimistä.

Taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelma sisältää 86 sosiaali- ja terveystoimen toimenpidettä. Toimenpiteet esimerkiksi automatisoivat työprosesseja, alentavat hankittavien palvelujen yksikköhintoja, purkavat mahdollista ostopalvelun ylilaatua ja muuntavat palvelujen järjestämistapaa kustannusvaikuttavammaksi.

Tehokkuutta haetaan esimerkiksi kehittämällä paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden palveluita nykyistä kustannusvaikuttavammiksi ja palvelupolkua sujuvammaksi. Tutkimusten mukaan sosiaali- ja terveystoimen palvelujen käyttäjistä pieni vähemmistö aiheuttaa merkittävimmät kustannukset.

Palveluiden uudistaminen siten, että digitaaliset palvelut, tavanomaiset palvelut ja omahoidon palvelut muodostavat toimivan kokonaisuuden, tuo säästöä niin kuntalaisen arjessa kuin ammattilaisen työajassa. Digitaalisia palveluita, esimerkiksi chat-palveluja ja videovastaanottoja, lisätään tulevina vuosina.

Sivistystoimi:

Sivistystoimi raportoi aina osavuosikatsausten yhteydessä taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelman edistymisen ja vaikuttavuuden sekä koronapandemian vaikutukset kaupungin talouteen ja palveluihin toimialan osalta.

Taloudellisesti kestävä Espoo –ohjelman pääpaino on henkilöstöön ja toimitiloihin liittyvissä kehityshankkeissa, mutta myös digitalisaation hyödyntäminen on tärkeässä roolissa.

Tekninen ja ympäristötoimi:

Toimiala raportoi osavuosikatsausten yhteydessä taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelman edistymisen sekä koronapandemian vaikutukset toimialan talouteen ja palveluihin.

3.4 HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT SEURANTATIEDOT SEKÄ KUNTA10 - TUTKIMUS

Tarkastuslautakunnan suositus

Palvelutuotannon järjestämisen kokonaiskuvan muodostamiseksi on henkilöstömäärien lisäksi tarkasteltava vuokratyövoiman käytön sekä palvelujen ostojen määrien kehitystä toiminto- ja toimialakohtaisesti.

Konsernihallinto/Sarekoski:

Henkilötyövuosien lisäksi raportoidaan kaupunkitasoisesti vuokratyövoiman käyttö. Palvelujen ostojen seuranta tehdään käytettyjen euromäärien tasolla. Palveluostoihin kirjataan sekä ne tilanteet, joissa osto ei ole vaihtoehto omalle tai vuokratyövoimalle sekä myös sellaiset tilanteet, joissa palvelujen lisäoston sijaan olisi mahdollista teettää työ myös omalla tai vuokrahenkilökunnalla. Näiden erottelu ei ole yksiselitteistä, varsinkaan lyhyellä aikajänteellä. Palvelujen ostojen seurannassa euromääräiset muutokset ovat mahdollinen seurantataso, kuten toimialat alla kertovat tarkemmin.

Konsernihallinto/ Ojavuo:

Taloussuunnittelu on laatimassa tarkastelua, jossa tulosityksiköittäin tarkastellaan oman tuotannon, ostopalvelun ja palvelusetelillä järjestettyjen palvelujen osuuksia sekä euro- että htv tarkastelulla. Lisäksi tarkastellaan tulosityksiköittäin sijaisten, vuokra- ja ylityön kustannuksia ja palvelujen järjestämistä omana, ostopalveluna ja palvelusetelillä Patu-palvelutuotteisiin käytettyjen eurojen kautta. Tarkastelu toteutetaan uudella Johtamisen ja talousohjauksen tietojärjestelmällä, joka otetaan käyttöön vaiheittain vuoden 2022 aikana.

Sosiaali- ja terveystoimi:

Sosiaali- ja terveystoimi seuraa henkilöstömäärän ja vuokratyövoiman käyttöä. Vuokratyövoiman käytössä ei ole vuosina 2018-2020 tulosyksiköittäin ollut suurta vaihtelua suuntaan tai toiseen. Vuonna 2020 koronatyö vaikeutti työvoiman saatavuutta. Työvoimavajealueita olivat aiempien vuosien tapaan lähihoitajat, lääkärit, sosiaalityöntekijät ja koronaan liittyen sairaanhoitajat. Vuosina 2018-2020 vuokratyövoiman käyttö on henkilötyövuosina (htv) laskettuna pysynyt noin 11 prosentissa toimialan kokonaistyöpanoksesta. Alla olevassa taulukossa esitetään vuokratyövoiman osuus henkilöstötyövuosina tulosyksiköiden kokonaistyövoimasta vuosina 2018 -2020:

Vuokratyövoiman osuus kokonaistyövoimasta (htv)	2018	2019	2020
Vanhusten palvelut	18 %	17 %	18 %
Terveyspalvelut	8 %	10 %	7 %
Perhe- ja sosiaalipalvelut	4 %	5 %	5 %

Asiakaspalvelujen ostot muodostavat sosiaali- ja terveyspalveluista ison osan. Toimialatasoisesti ostopalveluiden kustannuskasvu oli 3 prosenttia vuonna 2020 suhteessa edelliseen vuoteen, kun vastaava vertailulukku vuotta aiemmin (2018/2019) oli 8 prosenttia. Alla olevassa taulukossa esitetään henkilöstön, työvoimavuokrauksen sekä asiakaspalvelujen ostojen kehitys tulosyksiköittäin vuodesta 2015. Muutosprosentit on laskettu euromääräisistä kustannuksista.

	2015 milj. euroa	%muutos 15-16	%muutos 16-17	%muutos 17-18	%muutos 18-19	%muutos 19-20
24 VANHUSTEN PALVELUT						
Henkilöstö	57,7	3,5 %	-1,1 %	3,8 %	8,4 %	7,1 %
Työvoimavuokraus	8,8	14,1 %	-11,5 %	-1,7 %	5,0 %	-9,6 %
Asiakaspalvelujen ostot	45,8	6,1 %	4,0 %	-3,9 %	2,8 %	8,5 %
25 TERVEYSPALVELUT						
Henkilöstö	50,5	1,9 %	-6,8 %	0,9 %	10,9 %	5,1 %
Työvoimavuokraus	1,2	-12,8 %	82,1 %	23,3 %	28,1 %	-29,7 %
Asiakaspalvelujen ostot	280,4	-6,2 %	7,2 %	3,1 %	7,4 %	2,1 %
27 PERHE- JA SOSIALIPALVELUT						
Henkilöstö	57,6	5,2 %	-5,1 %	3,0 %	-3,5 %	3,8 %
Työvoimavuokraus	1,1	2,2 %	0,9 %	42,8 %	19,6 %	10,2 %
Asiakaspalvelujen ostot	67,7	8,9 %	12,8 %	3,5 %	11,4 %	1,2 %

Sivistystoimi:

Henkilöstömäärän ja vuokratyövoiman määrän hallintaa kehitetään tulosyksiköiden kanssa osana henkilöstösuunnitteluprosessin ohjausta ja toimintatapoja kiinnittämällä huomio henkilöstösuunnittelun nykykäytänteiden arviointiin, tuottavuustavoitteisiin ja taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelmaan. Lisäksi seurataan ja analysoidaan henkilöstömäärän ja vuokratyövoiman käyttöä osavuositarkastuksissa ja Patu-raportoinnissa.

Vuonna 2020 sivistystoimen oma henkilöstö tuotti 6 593 henkilötyövuotta ja vuokratyövoima 365 henkilötyövuotta. Oman henkilöstön henkilötyövuodet kasvoivat 0,9 prosenttia ja vuokratyövoiman laskivat 26 prosenttia vuodesta 2019. Vuokratyövoiman osuus oli 5,2 prosenttia sivistystoimen yhteenlasketuista henkilötyövuosista. Henkilöstön määräaikaisten

palvelusuhteiden kasvua selittää päätoimisten projektityöntekijöiden kasvu, joka vuonna 2020 oli 101 työntekijää.

Vuokratyövoiman käytön laskua selittää korona, jolloin henkilöstöä ei rekrytoitu Henkilöstöpalvelut Seure Oy:n kautta. Henkilötyövuosien kasvua jäi alhaisemmaksi kuin oppilas- ja opiskelijamäärän kasvu, joka esimerkiksi suomenkielisen perusopetuksen osalta oli 2,5 prosenttia ja lukiossa 7,4 prosenttia.

Sivistystoimessa ulkoisten palvelujen ostot, yhteensä 106,5 milj. euroa vuonna 2020, laskivat 1,4 prosenttia. Asiakaspalvelujen ostot olivat 43,1 milj. euroa, jossa oli laskua noin 0,9 prosenttia. Asiakaspalvelujen ostoja tehtiin mm. suomenkielisessä varhaiskasvatuksessa noin 12,6 milj. eurolla, jossa laskua edellisvuoteen oli 3,0 prosenttia. Liikunta- ja nuorisopalveluissa asiakaspalvelujen ostot olivat 5,9 milj. euroa, joka oli edellisvuoden tasolla. Kunnilta ja kuntayhtymiltä ostettiin asiakaspalveluja yhteensä 14,7 milj. euroa, ja ne kasvoivat 11,5 prosenttia. Muita merkittäviä palveluostoja olivat Espoo Catering Oy:ltä tehdyt ateriapalvelujen ostot 27,1 milj. euroa sekä asiakaskuljetukset, noin 5,9 milj. euroa, jotka laskivat noin 20 prosenttia.

Tekninen ja ympäristötoimi:

Toimialan henkilöstömäärä ei ole kasvanut. Palvelujen ostot ovat muutoin toimialalla lisääntyneet mutta tilapalvelut-liikelaitoksessa on ostoja jonkin verran vähennetty tilojen siivouksen harvennuttua henkilökunnan etätöihin siirtymisen vuoksi. Työvoiman vuokrausta on käytetty ainoastaan tilapalvelut-liikelaitoksessa, mutta määrä ei ole kasvanut.

Kaupunkitekniikan keskus ei käytä vuokratyövoimaa. Palvelujen ostaminen on keskeinen osa infran suunnittelua ja rakentamista sekä osittain myös kunnossapitoa. Kaupunkitekniikan keskuksen toiminnassa palveluostot ovat kasvaneet volyymin kasvun mukaisesti. Keskus sekä tuottaa palveluja itse että ostaa niitä markkinoilta ja arvioi sekä valitsee kunkin palvelun ja toiminnon osalta tarkoituksenmukaisimman tuottamistavan.

3.5 TYÖLLISYYSTILANTEEN KEHITYS

Tarkastuslautakunnan suositukset

Kaupungin työllisyyspalvelujen tulee kuntakokeilun mahdollistamana tarjota asiakkaille monialaisia palveluja. Työllisyyden edistämiseksi tulee hyödyntää eri asiakasryhmien tarpeiden mukaisesti kaikkia kaupungin käytettävissä olevia keinoja.

Kaupungin tulee turvata Espoon työllisyyspalvelujen resurssit suhteessa palvelujen tarpeeseen.

Työllisyysmäärärahat tulee saada aikaisempaa paremmin kohdennettua työllisyyden lisäämiseen kuntaosuuskustannusten maksamisen sijasta. Työllistämistä edistävien tehokkaiden toimenpiteiden avulla on mahdollista vähentää kuntaosuuskustannuksia.

Konsernihallinto/Sipilä:

Työllisyys Espoossa perehdytetään henkilöstöä säännöllisesti eri palveluntuottajien palvelutarjontaan. Omavalmentajilla on käytössään koko pääkaupunkiseudun yhteinen, kattava ja jatkuvasti kehitettävä sähköinen palvelumanaali. Tämä helpottaa asiakkaan tarpeista lähtevän, monipuolisen asiakasohjauksen. Työllisyys Espoossa tehdään asiakkaan tarpeista lähtevien palvelujen kehittämisen yhdessä asiakkaiden ja kumppaneiden kanssa. Työllisyyskokeiluissa kunnat voivat käyttää Ely-keskuksen palveluhankintoja ja tässä teemme vahvaa vaikuttamistyötä, jotta asiakkaille hankitaan heidän tarpeisiinsa vastaavia palveluja.

Työllisyys Espoon-palvelumallissa on tarkoituksena ottaa huomioon asiakkaiden monialaiset palvelutarpeet ja yhteensovittaa kaupungin keinovalikkoon TE-toimiston palveluihin jo työttömyyden alkuvaiheessa asiakkaan tarpeen mukaan. Nuorten työllisyyden edistämiseksi tehdään laaja-alaisesti yhteistyötä kaupungin käytettävissä olevin keinoin ja resurssein yhdistämällä resursseja nuorten yksilöllisten tarpeiden mukaisesti niin ennaltaehkäisevässä työssä kuin työllisyyttä korjaavassa työssä. Nuorten osalta ekosysteemytyössä ovat mukana Ohjaamotalon toimijat; sivistystoimi erityisen vahvasti niin nuorisopalvelujen kuin peruskoulujen ja toisen asteen osalta. Vieraskielisten osalta osaamiskeskukset (Omnian osaamiskeskus maahanmuuttajille ja korkeasti koulutettujen osaamiskeskus) tarjoavat asiakkaille laaja-alaisesti palveluja, joita voidaan asiakkaan tarpeen mukaan yhteensovittaa. Kulttuuri- ja liikuntapalvelujen rooli yhteisessä työllistymisen edistämässä tulee kasvamaan ja uusia avauksia yhteistyöksi on jo tehty.

Työllisyyden kuntakokeilun myötä lakisääteiset TE-toimiston asiakaspalvelutehtävät ovat siirtyneet kaupungin vastuulle. Resursseja suhteessa tehtävään ei kuitenkaan saatu valtiolta tarpeeksi. Kuntakokeilun alkaessa 1.3.2021 Espoon kaupunki kohdensi asiakaspalveluun 20 henkilötyövuoden (htv) lisäresurssin, jotta asiakaspalvelu turvataan. Vuonna 2022 astuu voimaan niin sanottu pohjoismaisen mallin lainsäädäntö. Tulevan pohjoismaisen mallin mukainen asiakaspalvelu tarkoittaa, että asiakkaita tullaan määräämuotoisesti, lain velvoittamana, kontaktoimaan useammin kuin aikaisemmin ja heille tulee tarjota palvelua kasvokkain enenevässä määrin. Tähän asiakastyöhön ei valtio ole määritellyt tarpeeksi resursseja ja Espoon kaupunki käy aktiivista vaikuttamistyötä muiden kuntien kanssa valtion suuntaan tämän osalta. Asiakaspalvelun lisätarve on laskettu Työllisyys Espoossa ja tarve on esitetty kehysneuvottelujen yhteydessä. Lisäresurssin tarve on 15 henkilötyövuotta (htv) kokeilun loppuun asti, kunnes pysyvä lainsäädäntö työllisyyspalveluista astuu voimaan ja kaikki TE-palvelut siirtyvät kunnille.

Työllisyys Espoon asiakasohjauksen osuvuutta pyritään tehostamaan käynnistyvän palvelumuotoilutyön avulla, jossa kuvataan asiakaspolut ja asiakassegmentit sekä otetaan huomioon asiakaskokemus. Näin saadaan asiakkaiden tarpeet tunnistettua, laadittua tarpeista lähtevät selkeät palvelupolut ja tuntemus asiakassegmenteistä paranee.

Työllisyys Espoo ja kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelut ovat käynnistäneet Työkyky -hankkeen, jossa selvitetään eläkemahtoisuuksia ja ohjataan kuntoutukseen pitkään työttöminä olleita asiakkaita. Palvelun avulla on tarkoitus saada tunnistettua ja ohjattua asiakkaita moniammatillisen arvion perusteella joko kuntoutukseen tai työkyvyttömyyseläkkeelle. Oikealle etuudelle siirtyminen on asiakkaan näkökulmasta inhimillinen ratkaisu ja vähentää kunnan kuntaosuuskustannuksia.

Espoon kaupungin palkkatukityöllistämisen prosessi on uudistettu keväällä 2021 työnvälityksen kannalta tehokkaammaksi. Työnantajalähtöisellä toiminnalla saadaan monipuolisesti erilaisia palkkatukitehtäviä kaupungin toimialoilta, ja näitä paikkoja voidaan tarjota palkkatuella työllistettäville työnhakijoille nopeasti. Osa työllisyysmäärärahoista

kohdennetaan opinnollistaviin rekrytointimalleihin (palkkatuella tuettuihin oppisopimuksiin) työvoimapula-aloilla. Näin työllisyysmäärärahojen käytöllä on entistä enemmän vaikuttavuutta pitkällä tähtäimellä, kun työllistetty saa palkkatukityösuhteen aikana ammatillisen pätevyyden ja voi työllistyä vakituisiin tehtäviin esim. Espoon kaupungille. Palkkatukimahdollisuus huomioidaan myös työnhakijoiden työllistämisessä yrityksiin. Työllisyys Espoo tekee aktiivista yritys yhteistyötä ja esittelee työnhakijoita yrityksissä oleviin avoimiin tehtäviin myös ilman palkkatukea. Tämä estää työttömyyden pitkittymistä ja työnhakijan päätymistä ns. kuntaosuuslistalle.

Sosiaali- ja terveystoimi:

Työllisyyden kuntakokeiluissa pyritään integroimaan työllisyys-, koulutus- ja sosiaali- ja terveystoimen palvelut entistä tiiviimmin yhteen. Pitkään työttöminä olleiden tilanteet edellyttävät usein kokonaisvaltaista ja monialaista, asiakaslähtöistä yhteistyötä. Tämä edellyttää eri tulosyksiköiden ja sosiaali- ja terveystoimen palvelualueiden yhteistyömallien ja asiakasprosessien arviointia ja sosiaalityön resurssien turvaamista monialaisen yhteistyön mahdollistamiseksi.

4 ASUKAS- JA ASIAKASLÄHTÖISYYS KAUPUNGIN PALVELUISSA

4.1 ASUKAS- JA ASIAKASLÄHTÖISYYDEN KEHITYS VALTUUSTOKAUDELLA

Tarkastuslautakunnan suositus

Asukas- ja asiakaslähtöisyyden edistämiseksi kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia on edelleen lisättävä. Kaikilla kaupunkilaisilla tulee olla yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa. Espoon tulee tiedottaa aktiivisesti ja avoimesti asukas- ja asiakasosallisuusasioista.

Kaupungin tulee huolehtia henkilöstön riittävästä kouluttamisesta ja sitouttamisesta asukas- ja asiakaslähtöiseen toimintatapaan.

Kaupungin johdon ja henkilöstön sekä luottamushenkilöiden tulee toiminnassaan edistää asukas- ja asiakaslähtöisyyttä.

Asukas- ja asiakaslähtöisyyden kehittämistyössä tulee hyödyntää muiden toimijoiden hyväksi todettuja käytäntöjä.

Konsernihallinto/Remes, Ticklén

Espoo kehittää asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia yhdessä asukkaiden kanssa. Espoo-tarina ja Osallisuusmalli linjaavat osallisuustyötä. Osallisuusmalli antaa työlle yhteiset tavoitteet ja toimintatavat. Uudet osallisuuden rakenteet tukevat työn tekemistä.

3.6.2021 osallisuus päätettiin liittää vahvemmin osaksi Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ohjausryhmän työskentelyä ja jatkossa osallisuus näkyy myös ryhmän nimessä. Hyvinvoinnin, terveyden ja osallisuuden edistämisen ohjausryhmä varmistaa, että osallisuuden yhteiset tavoitteet näkyvät kaupungin toimijoiden tulostuloksissa ja ohjaa

osallisuutta koskevien tavoitteiden toimeenpanoa. Se myös edistää yhteistyötä toimialojen ja verkostojen välillä. Syksyllä 2021 on tarkoitus perustaa myös uusi sisäinen osallisuuden työryhmä varmistamaan synergian toteutuminen, tiedonkulku ja edistää aitoja asukas- ja asiakaskohtaamisia kaikissa palveluissa.

Kaupunkitasoiset verkostot tukevat henkilöstöä asiakaspalvelun ja osallisuuden jatkuvassa kehittämisessä. Espoon asiointipalveluverkosto ja osallisuusverkosto kokoavat yhteen sekä palvelujen kehittämisestä vastaavaa että kuntalaisrajpinnassa työskentelevää henkilöstöä. Tarkoituksena on jakaa hyviä käytäntöjä yli toimialarajojen sekä tarjota koulutuksia ja verkostoitumisen mahdollisuuksia. Esimerkiksi asiakaspalvelusta sähköisissä kanavissa sekä asiakaspalautteisiin vastaamisesta on järjestetty koulutuksia. Osallisuusmalli on tuotu myös osaksi uuden työntekijän perehdytystä ja projektityöhön. Jatkossa se lisätään osaksi esimies- ja johtamisvalmennuksia. Kaikille työntekijöille avoin Osallisuusverkosto on laajentunut voimakkaasti ja tarjoaa koko henkilöstölle koulutusta ja tukea työssä. Osallisuuden kehittämispäällikkö johtaa verkostoa. Kevään 2021 aikana verkostolla on ollut 27 erilaista koulutusta tai tapaamista. Koulutukset ovat avoimia kaikille ja mm. Erätauko-dialogiin on koulutettu työntekijöitä läpi organisaation. Työntekijöitä on koulutettu myös mm. sosiaalisen median käyttöön, osallisuussuunnitelman tekoon sekä kehittäjäasiakkaiden ja asukastyöpajojen järjestämiseen. Syksyllä 2021 henkilöstöä koulutetaan mm. kokemusasiantuntijoiden ja osallistuvan budjetoinnin käyttöön sekä nuorten osallisuuden lisäämiseen.

Espoo on verkostoitunut myös muiden kuntien ja kaupunkien kanssa osallisuustyössä ja kuuluu mm. Demokratiakuutisiin, Kuntien osallisuustekijöihin sekä Eurocities-verkostoon. Kehittämistyössä hyödynnetään siis myös muiden kokemuksia ja kehittämistä tehdään myös yhdessä muiden toimijoiden kanssa.

Asukkaiden vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia on lisätty ja lisätään sekä kehitetään koko ajan. Asukkaiden toiveesta osallistumisen ja vaikuttamisen keinoja laajennetaan (mm. uudet uutiskirjeet, osallisuussymboli ja tuleva osallisuusalue) ja uusia tapoja vuorovaikutukseen kehitetään (mm. Kaupunki tavattavissa, Espoo Town Hall, Osallisuuskävelyt).

Espoon kaupunki on mukana Taloyhtiöklubi-hankkeessa, jossa tavoitteena on tiivistää taloyhtiöiden ja kaupungin välistä vuoropuhelua alueen kehittämisessä. Lisäksi Lähiöohjelmassa 2020-2022 Espoolla on tavoitteena ehkäistä Matinkylän ja Espoon keskuksen asuinalueiden eriytymistä, edistää asuinalueiden elinvoimaisuutta sekä lisätä asukkaiden hyvinvointia ja osallisuutta.

Osallistumisen ja vaikuttamisen menetelmiä otetaan entistä enemmän käyttöön, esimerkiksi Erätauko-dialogia on käytetty keväällä 2021 aikana kaupunkisuunnittelun asukastapahtumissa. Lisäksi esim. Otakantaa.fi -alusta on otettu käyttöön jo yli 20 kaupungin kehittämishankkeessa. Talvella 2021 kaupunki järjesti myös mm. Teams-koulutusta asukasyhdistyksille, jotta osallistuminen myös etäyhteyksin mahdollistuisi mahdollisimman monelle näin korona-aikana.

Syksyllä 2021 osa järjestettävistä Erätauko-koulutuksista avataan myös asukkaille, yhdistyksille ja yhteisöille. Alueellista asukastoimintaa kehitetään edelleen asukkaiden kanssa syksyn 2021 aikana. Tavoitteena on löytää uusi Espoo-tarinaa tukeva toimintamalli, jossa asukkaat, kaupunki ja muut toimijat yhdessä kehittävät kaupunkia.

Kuntalaiset osallistuvat kaupungin kehittämiseen myös antamalla palautteita. Espoo saa vuosittain noin 20 000 palautetta palautepalvelunsa kautta. Lisäksi palautteita tulee muissa sähköisissä kanavissa, kuten sosiaalisessa mediassa ja kasvokkaisissa asiakaspalvelutilanteissa sekä puhelimitse. Kaupunki haluaa hyödyntää palautteiden kautta

saamaansa tietoa entistäkin paremmin. Mitä palautteet koskevat? Nousevatko tietyt aiheet erityisesti esille tiettyinä aikoina tai tietyillä asuinalueilla? Näitä asioita kuka tahansa pääsee tarkastelemaan itse palauteraportin avulla. Raportilta voi esimerkiksi katsoa, kuinka paljon palautetta jostain tietystä palauteaiheesta on annettu vaikkapa edeltävän viikon aikana. Tai tarkistaa, kuinka paljon palautetta viime kuussa tuli omalta asuinalueelta. Aluetieto tosin on saatavissa vain osassa palautteista – lähinnä ympäristöön ja katujen kunnossapitoon liittyvistä palautteista.

Palvelutilanteesta ja asiakaskokemuksesta palautetta kerätään säännönmukaisesti. Vuoden 2021 aikana kaikissa asiointipisteissä ja palvelutoreilla sekä keskitetyissä sähköisessä asiointinnissa kerätään palautetta jokaisen käynnin tai palvelutapahtuman jälkeen ja lisäksi kerran vuodessa toteutetaan kyselynä suurempi asiakastytyväisyyskysely.

Vielä kehittyvien palveluiden ollessa kyseessä on järjestetty myös asukastilaisuuksia, esimerkiksi Kalajärven palvelutorin kokeiluvaiheessa on 2019-2020 kumpanakin vuonna järjestetty yksi tilaisuus, josta toinen koronan vuoksi verkkovälitteisesti. Myös hankerahoitteen maahanmuuttajien neuvontapalveluiden kehittämiseen hyödynnetään palvelumuotoilun menetelmiä ja kun palvelumuotoiluprojekti tehdään yhdessä Aalto-yliopiston kansainvälisten opiskelijoiden kanssa, on toteuttajissakin mukana palvelun yhtä kohderyhmää. Kokeiluissa asiakas ja henkilöstö on suoraan keskiössä ja siksi esimerkiksi asiointipalveluiden liikkuvaa palvelumallia kehitetään loppuvuodesta 2020 alkaen kokeilujen kautta.

Asiointipalveluiden henkilöstö osallistuu vuosittain asiakaspalvelukoulutuksiin. Osa henkilöstöstä on myös mukana erilaisissa oman työn ohessa projekteissa, joissa jotain tiettyä asiakaslähtöisyyden osa-alueen tietämystä voi syventää. Esimerkiksi tänä vuonna kaksi palveluneuvojaa on saanut valtiovarainministeriön projektissa tutustua tarkemmin palvelumuotoilun osallistaviin menetelmiin. Asiointipisteillä työntekijät ja esihenkilöt myös havainnoivat asiakkaita ja muuttavat ympäristöä ja toimintatapoja asiakasystävällisempään suuntaan. Asiointipisteiden uudessa toimintamallissa, joka toteutuu tällä hetkellä Tapiolassa ja Leppävaarassa, asiakas kohdataan jo ovensuussa, koska havaittiin, että osa asioista ei vaadi vuoronumeroa palvelutiskille vaan voidaan hoitaa nopeasti jo sisään tullessa.

Jotta palvelisimme paremmin myös verkossa, kehitämme uutta OmaEspoo-sivustoa. Kyseessä on itsepalvelukanava, jossa asiakas voi asioida kaupungin kanssa sähköisesti ja sujuvasti itse valitsemallaan hetkellä. OmaEspoo-sivustolta eri palvelut ja asiakkaan omat tiedot löytyvät helposti samasta paikasta. OmaEspoo on myös osallistumisen kanava. Sen kautta kuntalaiset voivat myös osallistua kaupungin kehittämiseen ja toimintaan. Uudistuksessa kiinnitetään huomiota erityisesti siihen, että palvelusta tulee helppokäyttöinen ja saavutettava. Haluamme varmistaa, että yhä useampi voi, osaa ja haluaa hyödyntää kaupungin sähköisiä palveluja. Projektin aikana toteutamme palvelumuotoilua, teemme kyselyjä ja järjestämme työpajoja ja testausmahdollisuuksia asukkaille ja muille asiakkaille. Tavoitteena on, että mahdollisimman moni pääsee osallistumaan palvelun kehittämiseen. Projekti käynnistyi keväällä 2021 ja uusi palvelu tulee käyttöön vuoteen 2024 mennessä.

Digitalisaation ja digiosallistumisen edistämiseksi asiointipalveluilla voi olla tulevaisuudessa nykyistä merkittävämpi rooli, kun digituki palveluna korostuu ja on yksi ydinpalveluista. Digitukea kehitetään tällä hetkellä voimakkaasti yhteisessä hankkeessa Vantaan kaupungin kanssa Valtiovarainministeriön rahoittamassa hankkeessa.

Sosiaali- ja terveystoimi:

Korona on haastanut toimintaa menneenä vuonna. Henkilöstöä on siirretty eri tehtäviin ja asiakasohjaukseen sekä hoito- ja asiakastyöhön on pitänyt kehittää uusia toimintamalleja. Vaikka pandemia on ravistanut perustoimintaa ja sen kehittämistä, on se myös haastanut

sosiaali- ja terveystalvaeluita kehittämään nopealla vauhdilla etänä toteutettavia palveluita (esim. etävastaanotot, etäkotihoito). Näitä palveluita tullaan hyödyntämään ja kehittämään myös pandemian jälkeen.

Joissain palveluissa pandemia on rajoittanut asukkaiden osallistumismahdollisuuksia, esimerkiksi palvelukeskukset ovat olleet kiinni, mikä on vaikuttanut asiakkaiden omaehtoiseen osallistumiseen ja järjestöjen paikan päällä tapahtuvaan toimintaan. Myös hoivakodeissa pandemian aikaiset rajoitukset näkyivät ulkopuolisten vieraiden vähentymisenä. Yhteydenpitoa omaisiin on tuettu uusilla ratkaisuilla. Päivätoiminnan kohdentaminen sitä eniten tarvitseville haastoi kehittämään uusia tukimuotoja.

Koronaan liittyen toimintaa on kehitetty yhdessä muiden toimijoiden kanssa asiakasta ja asiakasprosesseja huomioiden. Tästä esimerkkinä ovat nopeasti luodut käytännöt ja prosessit koronaneuvonnassa, - jäljityksessä, - näytteenotossa ja – rokotuksissa.

Koronapandemian aikana asiakasohjauksessa ja viestinnässä on huomioitu koronan riskiryhmiä mm. omien hoitopaikkojen ja palvelupisteiden kautta. Erikielisten palvelutarvetta on huomioitu TASSU-palkitulla monikielisellä koronapuhelimella sekä koronaälybotin käyttöönnotolla. Asiakasviestintää on tehty tehostetusti monia eri kanavia hyödyntäen.

LU-sotehanke on käynnistynyt vuonna 2020 ja kaikki laajempi kehitystyö tehdään jatkossa pääsääntöisesti hankkeen projekteina. Espoon sosiaali- ja terveystalvaeluiden työntekijöitä on laajasti edustettuna näissä projekteissa.

Sosiaali- ja terveystoimen asiakas- ja asukaslähtöisyys-periaatteen toteutumista on vahvistettu vuoden 2020 aikana mm. seuraavilla toimenpiteillä:

- Kaikkien tulosyksiköiden (terveystalvaelut, perhe- ja sosiaalipalvelut sekä vanhustenpalvelut) generiset asiakaspolut on mallinnettu ja otettu käyttöön.
- Uusilla palvelujen järjestämistavoilla pyritään parempaan palvelujen saatavuuteen ja asiakkaiden valinnanmahdollisuuksien lisäämiseen. Koronatoiminnan ohessa terveystalvaeluissa on otettu käyttöön palvelusetelit terveystalvaeluissa ja suun terveydenhuollossa. Näissä, ja myös muissa palvelujen järjestämistä koskevissa valmisteluissa, on kuultu asiakkaita ja asukkaita.
- Asiakkaan ohjaaminen palvelukielen perusteella -projektissa on varmistettu, että asiakkaan palvelukieli huomioidaan paremmin sekä puhelinpalvelussa että asiakkaiden ohjaamisessa palveluun.
- Sotet:n verkkopalveluissa olevat asiakaslomakkeet on muutettu saavutettavaan muotoon EU:n saavutettavuusdirektiivin vaatimusten mukaisesti.
- Uusi asiakaspalaute- ja kyselyjärjestelmä on otettu käyttöön. Hoitoloissa ja yksiköissä kerättävien pikapalautelaitteiden tulokset ovat olleet tavoitteen mukaisella ja ylittävällä tasolla. Koska palautejärjestelmä oli pois käytöstä maaliskuu-marraskuun ajan koronatilanteen vuoksi, on tulosten hyödyntäminen ja systemaattinen seuranta vuoden 2021 tavoitteena. Länsi-Uudenmaan kuntien yhteisessä hoivakotiportaaliissa otettiin käyttöön myös omaisten palautteenantomahdollisuus.
- Palvelusetelien käyttäjiltä kerätään tietoa asiakastytyväsyydestä joko itse tai yhteistyökumppanin kautta. Kysymykset ovat osittain vertailukelpoisia Espoon omia palveluita koskevien kyselyiden kanssa, esim. NPS-kysymys.
- Paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden palvelujen konseptointia on jatkettu LU-Sote:ssa.

On jatkettu jo aiemmin käytössä olleita hyviä menetelmiä ja käytäntöjä:

- Asiakasarvon kasvattamiseen perustuvien Lean-oppien ja palvelumuotoilun soveltamisen kehittämisessä.
- Palvelujen suunnittelussa asiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden osallistaminen erilaisten focus groupien, asiakasraatien, kehittäjäasiakasryhmien, asukaskokousten, havaintojen, testiryhmien, kyselyjen ja palautteiden kautta. Osallistamisessa huomioidaan erilaisten asiakasryhmien kyvykkyydet ja taidot, jonka perusteella valitaan menetelmät osallistamiseen. Corona-aikana osallistaminen on tapahtunut etänä, joka on myös lisännyt osallistumishalukkuutta.
- Yhteistyö Vanhus- ja vammaisneuvoston ja nuorisovaltuuston kanssa palveluihin kohdistuvien muutosten käsittelemiseksi ja päätöksenteon valmistelussa.
- Asiakas otetaan mukaan omien palveluidensa suunnitteluun laajasti eri palveluissa. Esimerkiksi kotihoidossa ja pitkäaikaishoidossa asiakkaat osallistuvat omien palveluidensa suunnitteluun ja päätöksentekoon RAI-mittariston avulla.

Sivistystoimi:

Sivistystoimen tuloksikköjen toiminta perustuu Espoo-tarinaa, valtuuston asettamiin tavoitteisiin ja opetussuunnitelmiin. Kaikkien palvelujen kehittämisen periaatteena on asukas- ja asiakaslähtöisyys, jotka läpileikkaavat eri toiminnot ja näkyvät henkilöstön osaamisen kehittämisen painopisteissä.

Espoolaisen johtamisen yksi viidestä kulmakivistä on asukaslähtöinen toiminta. Kulmakivet toimivat kaupungin johtamisarvoina ja arvot käydään läpi "Espoolainen johtaminen omaksi" -valmennuksessa, joihin sivistystoimen uudet esihenkilöt kutsutaan. Sivistystoimen henkilöstö osallistuu kaupungin järjestämiin johtamiskoulutuksiin, jossa asiakas- ja asukaslähtöisyyden teemat ovat esillä. Valmennuksissa on sovellettu MakewithEspoo -kehittämispakettia välineenä. Lisäksi sivistystoimen henkilöstö osallistuu aktiivisesti kaupungin järjestämiin asukasosallisuutta käsitteleviin koulutuksiin, asiantuntijaluontoihin ja tapahtumiin.

Vuonna 2020 erityisesti sivistystoimen osaamisen kehittämisen painopisteet olivat palvelumuotoilun, saavutettavuuden, asiakaspalveluosaamisen, viestinnän, palvelun kielitaidon, osallistamisosaamisen kehittämisessä ja osallistavassa budjetoinnissa.

Suomenkielisessä varhaiskasvatuksessa on kehitetty laadun arvioinnin itsearviointikriteeristö, jonka avulla varhaiskasvatusyksiköt arvioivat jatkossa myös osallisuuden toteutumista omissa yksiköissään. Varhaiskasvatuksessa toteutetaan osallistavaa budjetointia päiväkodeissa. Asiakkaiden osallisuutta vahvistetaan myös palvelusetelin käyttöönotolla sekä asukaspuistojen toiminnan kehittämisessä yhteistyössä alueen asukkaiden kanssa. Myös kielikaveri- ja Musapeda-toiminta ovat lisänneet vieraskielisten lasten osallisuutta. Samoin Paola-toiminnan avulla on lisätty vieraskielisten lasten ja huoltajien osallisuutta. Tekemistä kotona oleville lapsille -sivusto luotiin lapsille ja huoltajille, jotka ovat joutuneet olemaan pois varhaiskasvatuksesta poikkeusoloista johtuen. Lasten ja huoltajien osallisuutta on pyritty lisäämään myös valtionavustuksella toteutettavan Etämentori-hankkeen avulla. Sen tavoitteena on lisätä huoltajien, lasten sekä henkilöstön digitaitoja.

Opetustoimessa (Suko ja Svebi) lukioiden opetussuunnitelmien teossa on osallistettu nuoria sekä sidosryhmiä. Vanhempainiltoja ja huoltajatapaamisia on kehitetty osallistaviksi, ja oppilas/opiskelijakuntatoimintaa vahvistetaan ja kehitetään esimerkiksi alueellisia oppilaskuntapäiviä järjestämällä. Yhteisöllisyys ja osallisuus ovat olleet ja tulevat olemaan myös seuraavana lukuvuotena erityisenä painopisteinä kouluissa. Peruskoululaiset ja lukiolaiset osallistuivat myös uuden Espoon tarinan luomiseen Mun Espoo -kyselyllä, jolla

kerättiin tietoa koululaisten kokemuksista ja toiveista kotikaupungissaan, nyt ja tulevaisuudessa.

Nuorisopalveluissa osallisuuden ja vaikuttamisen polkua on edelleen kehitetty. Nuorisopalveluissa on otettu käyttöön uusia, osallistavia digitaalisia nuorisotyön muotoja. Viime vuonna on kehitetty eteenpäin myös kv-yhteistyötä ja osallistamistaitoja henkilökunnalle sekä nuorten tietoisuuden lisäämistä vaikuttamisen eri väylistä. ManiMiitti - osallistava budjetoitintprosessi käynnistyy uudelleen koronan jälkeen, ja myös siihen kehitetään osittain uusia digitaalisia työmuotoja. Espoon kaupungin palkintorahoja Euroopan komission innovaatiopääkaupunkikilpailusta (iCapital) ollaan käyttämässä myös lasten ja nuorten osallisuutta lisääviin toimenpiteisiin sivistystoimessa tulosityksiköiden välisenä yhteistyönä. Sateenkaarevan nuorisotyön aloitusta suunnitellaan, ja viestinnän keinoja pohditaan nuorten tarpeita vastaaviksi.

Liikuntapalvelut ovat kärsineet koronan aiheuttamista rajoituksista. Harrastamisen käynnistyttyä uudelleen tarjotaan kasvavassa määrin matalan kynnyksen liikunnan harrastusmahdollisuuksia lapsille ja nuorille. Toimintaa järjestetään yhteistyössä sekä liikunta- ja urheiluseurojen että liikunta-alan yritysten kanssa. Lisäksi liikuntapalvelut ovat soveltavin osin tukena Espoon harrastamisen mallin (Harrastamisen Suomen malli) liikunnan järjestämisessä.

Kulttuuripalveluiden Kurkkaa Espooseen-kirjan prosessi on ollut esikouluikäisiä lapsia tehokkaasti osallistava. Kurkkaa Espooseen-kirjan prosessissa kerättyjä lasten ajatuksia Espoosta hyödynnetään myös Espoo tarinan päivityksessä. Kirjastoissa on toteutettu osallistavaa budjetointia, ja asukkaat ovat päässeet suunnittelemaan uusia kirjastoja. Kulttuuripolkua on kehitetty yhdessä 2. asteen opetuksen kanssa. Espoo-päivä toteutetaan yhdessä kuntalaisten kanssa. Kaupunginmuseon näyttelyitä on toteutettu asukkaita osallistamalla, samoin Pentalan saaristomuseota on kehitetty osallistavin menetelmin palvelumuotoilun keinoin.

Sivistystoimessa osallisuutta kehitetään ja koordinoidaan osallisuusverkoston avulla.

Tekninen ja ympäristötoimi:

Kaupunkitekniikan keskuksen toiminnassa asukaslähtöisyys on ollut perinteisesti keskeisellä sijalla. Esimerkiksi katu- ja puistohankkeissa asukkaiden osallistuminen suunnitteluun on jo pitkään ollut lakisääteistä ja asukasyhteistyötä on tehty myös huomattavasti lakisääteisyttä laajemmin. Asukkailla on mahdollisuus osallistua hankkeiden suunnitteluun eri vaiheissa. Osallistuminen on mahdollista niin asukastilaisuuksissa kuin sähköisin välineinkin. Koronapandemian takia vuonna 2020 miltei kaikki vuorovaikutus muutettiin sähköiseksi, mikä toimi erinomaisesti. Kaupunkitekniikan keskuksen on palkattu myös erityinen osallisuusmuotoilija, jonka panos on ollut keskeinen uusien osallistumisen tapojen kehittämisessä ja käyttöönotossa. Myös henkilöstön tietämystä ja valmiuksia asukaslähtöiseen toimintatapaan kehitetään jatkuvasti. Kaupunkitekniikan keskus vastaanottaa yli 40 000 yhteydenottoa asukkailta vuosittain. Palaute ohjaa palveluja ja antaa erityisen mahdollisuuden vuorovaikutukseen.

Meidän Puisto -palvelu on esimerkki toiminnosta, jossa asukkaat voivat osallistua yleisten alueiden tason parantamiseen.

4.2 VIESTINTÄ

Tarkastuslautakunnan suositus

Viestinnän saavutettavuuden turvaamiseksi tulee ajantasaisten verkkosivujen lisäksi edelleen julkaista paperisia tiedotteita ja esitteitä sekä tarjota opastusta ja neuvontaa esimerkiksi palvelupisteissä ja kirjastoissa.

Toimielinten pöytäkirjojen tulee jatkossa olla kaupungin verkkopalvelussa saatavilla nykyistä pidemmältä aikaväliltä.

Konsernihallinto/Pajakoski/

Kuntaviestinnän keskeisiä periaatteita ovat, että kaikilla on oikeus tietoon ja vuorovaikutukseen ja että viestintä lähtee kuntalaisten tarpeista, ei organisaation. Espoon kaupunki viestii monikanavaisesti. Espoon keskeisin ja käytetyin viestintäkanava on espoo.fi-sivusto, joka uudistuu syksyllä 2021. Uusi sivusto toteutetaan kolmella kielellä saavutettavuusvaatimuksia vastaavaksi. Verkkosivuston sekä sosiaalisen median ohella hyödynnämme myös muita kanavia aktiivisesti. Julkaisemme tarpeen mukaan esitteitä ja lehti-ilmoituksia. Kaupunki julkaisee myös omaa asukaslehteä, Espoo-lehteä, joka jaetaan neljästi vuodessa kaikkiin espoolaisiin kotitalouksiin. Tulostettuja tiedotteita ja esitteitä voidaan jakaa kirjastoissa. Lisäksi digituen antaminen on yksi kirjastojen peruspalveluista.

Viestintä on arjessa myös hyvin vahvasti päivittäistä vuorovaikutusta asiakaspalvelupisteissä sekä kaupungin palvelujen parissa. Opastusta ja neuvontaa kaupungin ja yhteistyökumppaneiden palveluihin saa esimerkiksi asiointipalveluista. Espoon asiointipisteissä kävi vuonna 2020 yli 150 000 käyntiasiakasta ja keskitetyissä sähköisissä asiointipalveluissa vaihdepalvelut mukaan lukien yli 80 000 kontaktia. Keskiössä on asiakaslähtöinen toiminta ja arvostava vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Palautteen perusteella tässä on onnistuttu. Normaaliaikana myös pienimuotoiset asukastilaisuudet tai palveluesittelyt asiointipisteiden tiloissa ovat mahdollisia, mutta pandemian aikana tiloja ei ole voitu tarjota tällaiseen käyttöön.

Asiointipisteiden paperinen esite on valmistunut vuonna 2019. Paperiesitteiden haasteena on niiden nopea vanheneminen. Vieraskielisille espoolaisille monialainen maahanmuuttajien neuvontapiste aloitti toimintansa työ- ja elinkeinoministeriön hankerahoituksella loppuvuodesta 2019. Koronan vuoksi palvelu toimi aina kesäkuuhun 2021 saakka vain ajanvarauksella ja puhelinpalveluna. Moniammatillinen tiimi opastaa tällä hetkellä suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, kurdiksi ja arabiaksi sekä puhelintulkkipalvelun (Tulka) avulla myös muilla kielillä ilman ajanvarausta, yhden luukun periaatteella. Palvelusta viestitään erityisesti verkostojen ja sosiaalisen median kautta, alkuvaiheessa jaettiin jalkautuvan työn kautta myös paperiesitetä.

Espoon osallisuusmalli Kuulemisesta kumppanuuteen julkaistiin alkuvuodesta 2021. Malli kertoo, miten osallisuustyötä tehdään Espoossa. Vuorovaikutus on osallisuuden ydintä ja uuden osallisuusmallin myötä myös asukkaiden tiedonsaanti- ja vuorovaikutusmahdollisuudet vahvistuvat. Työntekijöitä koulutetaan, jotta viestintä ja vuorovaikutus asukkaiden kanssa on toimivaa. Asukkaiden toiveiden mukaisesti vuorovaikutus- ja viestintätapoja on lisätty ja lisätään edelleen, mm. uutiskirjeillä ja uusilla kohtaamismahdollisuuksilla. Lisäksi on tarkoitus ottaa käyttöön esim. osallisuussymboli viestinnässä kertomaan asukkaille, milloin on oikea hetki osallistua ja vaikuttaa.

Espoossa on otettu lokakuussa 2020 käyttöön uusi päätöksentekojärjestelmä, joka mahdollistaa henkilötietojen automaattisen poiston päätösten nähtävillä olon jälkeen. Tällä järjestelmällä tehdyt toimielinten pöytäkirjat voivat olla verkossa pysyvästi. Sitä ennen tehdyt pöytäkirjat ovat verkossa tietosuojavaltuutetun linjauksen mukaisesti päätöksentekovuoden lisäksi kolme vuotta. Viranhaltijapäätökset sisältävät usein henkilötietoja tms., minkä vuoksi ne ovat verkossa ainoastaan nähtävillä olon ajan.

5 SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI

5.1 PÄÄSY TERVEYSPALVELUIHIN

Tarkastuslautakunnan suositukset

Kaupungin tulee aktiivisesti käyttää keinovalikoimaansa hoitoon pääsyn turvaamiseksi ja hoitovajeen purkamiseksi sekä terveysasemilla että suun terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja terveystoimi:

Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollossa kiireelliseen hoitoon pääsee samana päivänä, mutta puolikiireellistä esim. lohkeamat ja kiireetöntä hoitoa joutuu odottamaan. Palvelulupauksemme ei aikuisten kiireettömän tutkimuksen osalta toteudu (3 kk), mutta olemme pysyneet hoitotakuun puitteissa (6 kk).

Suun terveydenhuollossa kiireettömän hoidon saatavuudessa oli haasteita jo ennen koronaepidemiaa, sillä väestö on kasvanut suun terveydenhuollon resursseja nopeammin usean vuoden ajan. Lisäksi väestöstä entistä suurempi osa käyttää julkisen suun terveydenhuollon palveluja. Näin ollen pelkästään omana toimintana hoitovajetta ei pystytä purkamaan. Suun terveydenhuollon mittavan hoitovelan purkamisen edellytys on yhteistyön vahvistaminen yksityissektorin kanssa, joten ostopalvelu- ja palvelusetelitoimintaa tulee kehittää. Kokonaishoidon palveluseteliä, joka kattaa aikuisasiakkaan vähäisen hoidon tarpeen, pilotoidaan parhaillaan. Palveluseteli on osoittautunut kustannustehokkaaksi hoitovaihtoehdoksi ja sen asiakaspalaute on ollut hyvää. Palveluseteli on ensisijainen lisäkeino, jolla turvataan aikuispotilaiden pääsyn kiireettömään hoitoon. Lisäksi ostopalveluprosessi on kehitetty hallinnollisesti tehokkaasti toimivaksi järjestämisvaihtoehdoksi jatkohoitotarpeisiin ja puolikiireellisiin hoitoihin, esim. yksittäisen lohkeaman hoitoon, mikäli resurssitilanne mahdollistaa sen käyttämisen.

Lasten ja nuorten ikäkausittaisia terveystarkastuksia kiritään kiinni omana toimintana. Tapiolan erityisosaamisen yksikön toimintaa laajennetaan 1.8.21 alkaen kattamaan useamman erityisryhmän (mm. geriatriset potilaat ja leikkaushoitoja edeltävää suun hoitoa kiireellisesti tarvitsevat) hoidot. Näitä erityisryhmäkohtaisia hoitopolkuja vahvistamalla pystytään priorisoimaan heikoimmassa asemassa olevien henkilöiden hoitoja.

Koronaepidemia on lisännyt pitkäaikaisesti suun terveydenhuollon potilaskohtaisia kustannuksia lisääntyneinä tarveaine- ja tarvikkekuluina sekä muuttuneina tai hidastuneina työmenetelminä. Kohonneet kustannukset vähentävät palvelujen tarjontaa, mikäli ne katetaan nykyisestä kokonaisresursoinnista.

Prosessien kehittämistyöhön on panostettu merkittävästi, mutta tästä huolimatta ei ole pystytty vastaamaan kysynnän kasvuun. Kehittämistyötä jatketaan erityisesti koskien ammattiryhmien välistä työnjakoa, sillä työnjaon lisääminen parantaisi sekä hoidon vaikuttavuutta että kustannustehokkuutta. Työnjaon lisääminen edellyttäisi sekä suuhygienisti- että hammashoitajaresurssien lisäämistä sihteerityön vakiinnuttamisen rinnalla. Preventiota painotetaan kaikessa toiminnassa ja syksyllä avataan väliaikainen terveydenedistämiseen keskittyvä Matinkadun hoitola. Viestinnällä panostetaan väestön omahoitotottumusten parantamiseen ja oikea-aikaiseen hoitoon hakeutumiseen.

Terveysasematoiminta

Avosairaanhoidossa on käynnissä useita toimenpiteitä, joilla tuottavuutta pyritään parantamaan ja näin asiakkaiden hoitoon pääsy turvaamaan. Moniammatillinen tiimimalli pilotoidaan syksyn 2021 aikana kahdella terveysasemalla. Puhelinpalvelun viivettä puretaan pyrkimällä hoidon jatkuvuuteen ja saman hoitotiimin hyödyntämiseen potilaan asioissa. Tätä varten asiakaspalvelukeskusta kehitetään eteenpäin ja alueellinen vastuu etenkin paljon palveluita tarvitsevien osalta korostuu.

Asiakkaiden palvelutarpeita pyritään tunnistamaan, ja palvelujen käyttöä ohjaamaan aiempaa vaikuttavammin. Esim. paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden palveluja pyritään koordinoimaan ja kohdentamaan aiempaa tehokkaammin ja palveluohjausta kehitetään edelleen siten, että mahdollisuuksien mukaan pyritään ennaltaehkäisyyn ja kevyempiin palveluihin raskaiden palvelujen sijaan.

Avosairaanhoidossa tavoitellaan oikein kohdennettua ja oikea-aikaista palvelua. Lisäksi jatkuvasti tiivistetään yhteistyötä perusterveydenhuollon ja esikoissairaanhoidon välillä mm. reaaliaikaisten etäkonsultaatioiden avulla.

Digitaalisia palveluja ja palvelukanavia edistetään tehokkaasti (mm. omaolo ja Digiklinikan pilotti syksyllä 2021) ja käyttöä lisätään suunnitelmallisesti, mikä vähentää asiointitarvetta ammattilaisen kanssa, ja parantaa tuottavuutta. Myös etäpalveluja (lääkäri- ja hoitajavastaanotot) pyritään lisäämään jatkuvasti.

Avosairaanhoidossa tuottavuutta parannetaan myös mm. henkilöstön pysyvyyden turvaamisella, hoitosuunnitelmien systemaattisella käytöllä ja työhyvinvoinnin lisäämisellä. Hallinnolliset tukitoiminnot tulee saada sujuviksi (mm. palkanmaksu), jotta työntekijäkokemus Espoosta työnantajana on positiivinen. Tätä edistetään yhdessä toimialan hallinnon tukitoimintojen kanssa. Lisäksi eri ammattiryhmien (esim. lääkärit-hoitajat) tehtävä- ja työnjakoa tarkastellaan jatkuvasti siten, että ne olisivat mahdollisimman tarkoituksenmukaisia, huomioiden henkilöstön osaamisvaatimukset, työnjaon ja toimintaympäristön muuttuessa.

Lisäksi avosairaanhoidossa hyödynnetään monituottajamallia palvelujen järjestämisessä. Ostopalvelulääkäriasematoiminnassa on tarkoitus aloittaa myös tiimimallikonseptin käyttö.

5.2 PERHE- JA SOSIAALIPALVELUJEN LAPSIPERHEIDEN PALVELUJEN KOKONAISUUS

Tarkastuslautakunnan suositukset

Lasten ennaltaehkäisevien palvelujen tarjonnan riittävästä resursseista on huolehdittava.

Sosiaali- ja terveystoimi:

Yhteistyötä ja konsultaatiota perhekeskuksen palvelujen kanssa on tärkeä vahvistaa edelleen. Tämän toteuttamiseksi on lapsiperheiden palvelujen painopisteenä yhteisten palvelupolkujen kehittäminen ja yhteensovittavien toimintamallien jalkauttaminen.

Terveystoimi

Vuosi 2020 on ollut erittäin poikkeuksellinen vuosi, jossa korona on aiheuttanut palvelujen erityisiä järjestelyitä sekä henkilöstön siirtoja toisiin tehtäviin sekä henkilöstön kuormitusta olemassa olevien palvelujen tuottamisessa. Palvelujen sisältö on muuttunut tukemaan entistä enemmän perheen monien ongelmien hoitamista, jolloin varattu vastaanottoaika ei ole ollut riittävä. Koronan takia palveluissa on syntynyt hoitovajetta, palvelujen kysyntä on kasvanut ja kysyntään vastaaminen on viivästynyt. Lisäksi lähetteet korjaaviin palveluihin ovat kasvaneet. Huolestuttavia asioita on ollut neuvolan resurssien riittämättömyys tarpeeseen nähden sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelujen riittämätön vastaaminen nuorten mielenterveyden pulmiin resurssien puutteen vuoksi.

Palvelualueen suoritteet ovat vähentyneet henkilöstön ollessa siirtyneinä turvaamaan kriittisiä palveluita. Yli 40 työntekijän työpanos useiden kuukausien ajan on tehty muihin yksiköihin. Toiminnan kehittäminen on pysäytetty pääsääntöisesti, paitsi digitaalisten palveluiden ja yhteisten palvelupolkujen osalta. Neuvolassa lisäkäyntejä ei ole voitu antaa riittävästi, 5 v. tarkastukset ovat siirtyneet tarpeen mukaiseksi ja perhevalmennus tuotetaan videoilla. Näistä ratkaisuista ja muista supistustoimenpiteistä on saatu negatiivista asiakaspalautetta, joka on kuormittanut entisestään henkilöstöä.

Elämä edessä -malli sai Laatualueen ja kaupunginjohtajan innovaatiokilpailussa kunniamaininnan. Malli perustuu opiskeluhuollon ja mielenterveyspalveluiden moniammatillisen tiimin tiiviiseen yhteistyöhön, selkeään työnjakoon ja suunnitelmalliseen toimintaan, minkä seurauksena päällekkäinen työ vähenee ja hoitopolku on nuorelle selkeä. Kun nuori ottaa yhteyttä kehen tahansa tiimin jäseneen, hän on aina oikeassa paikassa. Nuori saa apua heti ensimmäisestä yhteydenotosta alkaen, tuki suunnitellaan ja järjestetään nuoren omassa oppilaitoksessa. Mallin tuoma laskennallinen säästö oli lyhyellä ajalla 100 000 euroa erikoissairaanhoidon kustannuksista.

Lapsiperheiden hyvinvointipalvelut

Vuoden 2020 aikana on palvelualueella toteutunut 20 prosenttia enemmän asiakastyön kontakteja verrattuna edelliseen vuoteen. Myös asiakasmäärät ovat olleet kasvussa. Kehittämistyötä on tehty laajasti. Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen yhteistyötä on vahvistettu mm yhteisen neuvonnan ja ensiarvioinnin kautta ja näin on pyritty varmistamaan asiakkaille sujuva ohjautuminen oikeiden palvelujen piiriin.

Perheneuvolassa ja lasten kuntoutuspalveluissa palveluun on päässyt pääosin tavoitellussa alle 3 kuukauden ajassa. Myös Perheoikeudellisen yksikön palvelua on pystytty tarjoamaan kasvaneesta kysynnästä huolimatta ilman kohtuuttomia odotusaikoja.

Perhesosiaalityössä palvelu oli ruuhkautunut jo ennen korona-aikaa. Vuoden 2020 alusta saatiin lisäresurssia palveluun, mutta palvelun tarpeen kasvu on jatkunut ja edelleen palvelu on jonoutunut yli lakisääteisten määräaikojen. Poikkeuksena on kotipalvelu, jota on pystytty tarjoamaan oikea-aikaisesti.

Koronan aiheuttamaa palvelun kysynnän vähentymistä on näkynyt kotipalvelussa, jossa perheet tiukimpien rajoitusten aikana hakivat palvelua/ottivat palvelua vastaan vähemmän kuin tavanomaisessa tilanteessa. Samoin lasten kuntoutuspalveluissa näkyi vähentyminen kasvokkaisia tapaamisia vaativassa arviointityössä, mutta tilanne on korjaantunut jo vuoden 2020 lopulla.

Palvelualueella on vuonna 2020 toteutettu noin puolet asiakastyön kontakteista etäyhteyksin. Tämä on osaltaan tehostanut toimintaa ja mahdollistanut suoritemäärän kasvun samoin resurssein. Asiakkailta ja työntekijöiltä on saatu positiivista palautetta etätapaamisten tuomasta joustavuudesta ja ajansäästöstä. Jatkossa asiakassegmentoinnin kautta pyritään tarjoamaan kaikille asiakkaille heidän tilanteeseensa mukaiset palvelut hyödyntäen myös etätapaamisia ja digitaalisia työvälineitä.

Lapsiperheiden erityispalvelut

Lastensuojelussa lastensuojeluilmoitusten määrä kokonaisuudessaan laski edelliseen vuoteen verrattuna. Tästä johtuen myös palvelutarpeen arviointien määrä ja asiakasmäärä laskivat. Lastensuojelussa on pysytty hyvin lakisääteisissä käsittelyajoissa. Myös kodin ulkopuolisten sijoitusten määrä laski. Sosiaalityössä suoritteiden määrä kasvoi osittain johtuen etäyhteyksien tuomista mahdollisuuksista. Etäyhteydet ovat mahdollistaneet myös asiakkaan monitoimijaisen verkoston kokoamista yhteen. Lastensuojelun jälkihuollossa lakimuutoksen tuoma ikärajan nosto näkyi asiakasmäärien ja palvelutarpeen kasvuna.

Lastensuojelun palveluissa perustettiin yksi lasten vastaanotto-osasto lisää kiireellisesti sijoitettaville lapsille. Postipuun lastensuojelupalvelujen kiinteistö valmistui vuoden lopulla ja lasten vastaanotto-osastot ja vastaanottoperhetoiminta muuttivat uusiin tiloihin. Palveluja pystyttiin tarjoamaan asiakkaille koronasta huolimatta. Tehostettu perhetyö, perhekuntoutus ja sijaishuollon palvelut ovat toimineet koronasta huolimatta, vain osittain etäyhteyksiä hyödyntäen. Omien palvelujen lisäksi hankittiin ostopalveluja perheille. Lastensuojelussa rekrytointihaasteita oli niin sosiaalityössä kuin palveluissakin.

Lastenpsykiatrisessa yksikössä konsultaatiomallia on vakiinnutettu ja yhteistyötä kehitetty yhdessä eri toimijoiden kanssa. Konsultaatioiden kokonaismäärä laski hieman edelliseen vuoteen verrattuna. Yksikössä on ollut pidempiä poissaoloja ja rekrytointihaasteita, jonka vuoksi yksikön tilanne ruuhkautui ja jonotusaika nousi tavoitellusta yhdeksän viikon tavoiteajasta. Yksikössä kehitettiin edelleen mallia valikoivasti puhumattomille lapsille toteutettavaksi etäyhteyksillä, mistä saatiin hyviä kokemuksia.

Asiakasosallisuutta on edistetty palvelualueella aktiivisesti. Kokemusasiantuntijoita on osallistunut erilaisiin tilaisuuksiin ja nuorten yhteiskehittäjien ryhmä siirtyi etätapaamisiin.

5.3 AIKUISTEN SOSIAALIPALVELUT

Tarkastuslautakunnan suositukset

Aikuisten sosiaalipalveluille on varattava riittävät resurssit koronapandemian aikana syntyneen hoitovajeen ja hyvinvointivelan kattamiseen. Ongelmiin on puututtava mahdollisimman nopeasti, jotta palvelujen tarve ei jää pysyväksi.

Sosiaali- ja terveystoimi:

Sosiaalityöntekijöiden rekrytointiongelma on vaikeutunut vuoden 2021 aikana. Jo se, että saataisiin olemassa olevat vakanssit täytettyä vakituisilla työntekijöillä, helpottaisi tilannetta. Tämä vaatii jo aloitettujen ponnistusten jatkamista koko toimialalla työnantajakuvan kirkastamiseksi ja työolosuhteiden kilpailukykyiseksi saamiseksi.

Kevään 2021 aikana on jo ollut nähtävissä asiakastyön arjesta ilmiöitä, jotka haastavat siihen, että tilanteisiin tulee pystyä reagoimaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ennen kuin tilanteet kriisiytyvät. Tämän hetken uhkakuvia ovat työttömyyden kasvaminen ja pitkittyminen, yksinäisyys ja mielenterveys- ja päihdeongelmien kasvaminen ja talousongelmien realisoituminen korona-ajan suojaavien toimenpiteiden purun myötä. Lähisuhde- ja perheväkivallan lisääntyminen on näkynyt muun muassa Omatilan (lähi- ja perheväkivallan hoitoon ja ehkäisyyn erikoistunut yksikkö) ruuhkautumisessa.

5.4 VANHUSPALVELUT

Tarkastuslautakunnan suositukset

Vanhuspalvelujen tulee jatkaa kotihoidon palvelujen laadun ja riittävyyden parantamiseksi tehtäviä kehittämistoimenpiteitä.

Asiakkaan luona käyvien eri hoitajien määrän ja hoitajien vaihtuvuuden vähentämiseksi tehtäviä toimenpiteitä tulee suunnitelmallisesti jatkaa.

Sosiaali- ja terveystoimi:

Kotihoidon palvelun laadun parantamiseksi on aloitettu keväällä 2021 Osaamisen kehittäminen -projekti, jonka tarkoituksena on parantaa henkilöstön osaamista, ensin uuden työntekijän perehdyttämisen näkökulmasta sitten työntekijän osaamisen portaiden kehittämiseksi. Kotihoidon riittävyyden turvaamiseksi tehdään yhteistyötä palveluntuottajien - ostopalvelun tuottajat sekä palvelusetelituottajat - kanssa. Kotihoidon riittävyyttä parannetaan myös ottamalla käyttöön digipalveluja. Etäkotihoidon tavoitteena on tuottaa tämän vuoden loppuun mennessä 10 prosenttia kotihoidon käynneistä etänä. Lääkerobottia on pilotoitu kotihoidossa. Hyvien kokemusten perusteella on päädytty tekemään lääkerobottin hankinta. Toiminta päästään aloittamaan syksyllä.

Asiakkaan luona käyvien eri hoitajien määrään vaikuttaa tällä hetkellä isot rekrytointihaasteet. Rekrytoinnin kehittämiseksi ja kotihoitotyön vetovoimaisuuden

edistämiseksi tehdään yhteistyötä kaupunkitasoisesti sekä edellisessä kappaleessa kuvatussa osaamisen kehittäminen -projektissa. Haluamme lisätä myös henkilöstön vaikuttamismahdollisuuksia oman työnsä kehittämiseen, minkä on todettu lisäävän työhyvinvointia.

Tarkastuslautakunnan suositukset

lääkäiden henkilöiden palveluissa on poikkeuksetta turvattava tarvetta vastaava hoiva- tai hoitopaikka määräajassa silloin, kun asiakkaan tarvitsemia palveluja ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista järjestää hänen omassa kodissaan.

Sosiaali- ja terveystoimi:

Vanhusten palvelujen pitkäaikaishoidossa tavoitteeksi on asetettu, että 90 prosenttia päätöksen saaneista asiakkaista saa asumispalvelupaikan kahden kuukauden kuluessa. Tehostetun palveluasumisen tarpeen arviointi ja päätös palvelusta tehdään seniorineuvonta Nestorissa. Vuonna 2020 tehtiin yhteensä 580 päätöstä, joista 572 myönteistä ja 8 kielteistä. Päätösten käsittelyyn kuluu yleensä muutamia päiviä. Asiakkaan saaman kielteisen päätöksen syynä voi olla esimerkiksi, etteivät kriteerit tehostettuun palveluasumiseen täyty ja tällöin asiakkaalle suunnitellaan erilaisten kotona asumista tukevien avopalvelujen lisäämistä. Vuonna 2020 kaikki espoolaiset asiakkaat saivat tehostetun palveluasumispaikan lain edellyttämässä kolmessa kuukaudessa. Keskimäärin 92 prosenttia asiakkaista sai tehostetun palveluasumispaikan kahdessa kuukaudessa.

Vuonna 2020 keskimääräinen odotusaika päätöksestä pitkäaikaishoivapaikan saamiseen oli 24 vuorokautta ja vaihteluväli 0–90 vuorokautta. Odotusaikaan vaikuttivat monet tekijät, esimerkiksi:

- vapaat paikat (missä vapaita paikkoja oli tarjolla, mitkä olivat asiakkaan toiveet ja tarpeet)
- millainen jonotustilanne oli (oliko muita tulijoita)
- asiakkaan oma tilanne (missä asiakas oli, oliko tilanne kiireellinen).

Tarkastuslautakunnan suositukset

On erittäin tärkeää jatkaa tehostetun palveluasumisen valvontaa valvontasuunnitelman mukaisesti.

Sosiaali- ja terveystoimi:

Espoon vanhusten palvelujen tehostetun palveluasumisen valvonnan tavoitteena on varmistaa asukkaiden hyvä ja turvallinen asuminen ja hoiva kaikissa hoivakodeissa.

Valvonta kohdistuu palvelukonseptissa määritellyn palvelun laadun toteutumisen seurantaan sekä toiminnan lainmukaisuuden valvontaan valvontasuunnitelman mukaisesti.

Vuoden 2020 Covid-19 –epidemian aikana hoivakotien valvontaa tehostettiin soittamalla hoivakoteihin 1-2 kertaa viikossa. Lisäksi hoivakoteihin, joissa oli Covid-19 –tartunnan saaneita asukkaita, oltiin yhteydessä päivittäin. Osa suunnitelluista valvontakäynneistä korvattiin puhelINVALVONNALLA. Kaikkiin hoivakoteihin tehtiin ennalta ilmoittamaton valvontakäynti sekä tarvittaessa hoivakoteihin tehtiin reaktiivisia, ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä.

Sosiaali- ja terveystoimen kokouksessaan 16.12.2020 hyväksynyt Espoon sosiaali- ja terveystoimen asumispalvelujen valvontasuunnitelman 2021 alkaen. Sosiaali- ja terveystoimen asumispalvelujen valvontasuunnitelma korvaa Espoon vanhusten palvelujen tehostetun palveluasumisen valvontasuunnitelman 2020.

Sosiaali- ja terveystoimen asumispalvelujen valvontasuunnitelman mukaisesti palveluntuottajien omavalvonta on aina ensisijainen valvontamuoto. Sosiaali- ja terveystoimen asumispalvelujen valvontasuunnitelmassa määritellään ja kuvataan valvonnan eri keinoja, joita ovat muun muassa toimilupatarkastukset (luvanvaraiset ja ilmoituksenvaraiset), valvontaa toteuttavien tahojen yhteistyö (esim. Länsi-Uusimaa, Uusimaa, Aluehallintovirasto, Valvira), säännölliset kunnan toteuttamat valvontatoimet (ennakoiva, suunnitelmallinen, reaktiivinen ja tehostettu valvonta) sekä erilaiset palvelujen laadun korjaamista tehostavat toimenpiteet kuten sanktiot, huomautus, sopimussakko tai sopimuksen irtisanominen. Espoon vanhusten palvelujen tehostetun palveluasumisen valvonta noudattaa valvontasuunnitelmaa huomioiden Covid-19 –epidemiatilanteen ja siitä aiheutuvat terveysturvallisuustoimenpiteet.

5.5 SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN SEKÄ VAMMAISASIAMIEHEN SELVITYKSET

Tarkastuslautakunnan suositukset

Asiamiesten selvityksissään raportoimiin epäkohtiin tulee viipymättä puuttua.

Sosiaali- ja terveystoimi:

Asiamiesten raportoimiin sosiaali- ja terveystoimea koskeviin epäkohtiin annetaan vastine sosiaali- ja terveystoimikunnalle osavuosisikatsaus 2:n yhteydessä.

5.6 SOTE-UUDISTUKSEN VALMISTELU ESPOON NÄKÖKULMASTA

Tarkastuslautakunnan suositukset

Valmisteilla olevan sote-uudistuksen taloudelliset vaikutukset Espoolle ovat kestävämmät. Kaupungin tulee kaikin keinoin edistää lakiesitysten ongelmakohtien korjaamista ja muita toimenpiteitä, joilla kestävän kasvun edellytykset voidaan turvata.

Espoon on valmistauduttava huolellisesti sote-uudistukseen, jotta uudistuksen mahdollisesti toteutuessa espoolaisten tulevat palvelut hyvinvointialueella turvataan. Samanaikaisesti on valmistauduttava kaupungille jäävien tehtävien, kuten terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen, laadukkaaseen hoitamiseen.

Konsernihallinto

Espoon kaupunki on pyrkinyt vaikuttamaan johdonmukaisesti ja suurten kaupunkien kanssa yhteistyössä sote-uudistuksen kansalliseen valmisteluun, jotta kaupunkiin kohdistuvat vaikutukset huomioitaisiin Espoon valtuuston päättämien linjausten mukaisesti. Lakiesitysten valmistelussa tehtiinkin useita oikeansuuntaisia mutta riittämättömiä muutoksia. Espoon näkökulmasta taloudelliset vaikutukset ovat edelleen kestävämpiä. Kaupunki jatkaa aktiivista vaikuttamista ja yhteistyötä, jotta epäkohtia ehditään korjata ennen riskien realisoitumista.

Lakiesitysten hyväksymisen jälkeen kaupunki on valmistellut yhdessä muiden Länsi-Uudenmaan kuntien kanssa toimeenpanon käynnistämistä. Syksyn 2021 aikana käytössä olevat Länsi-Uudenmaan sote-hankkeen toiminta- ja resursointisuunnitelmat päivitetään. Alueen kuntien hallituksille tuodaan esitys voimaannollain mukaisen väliaikaisen toimielimen päättämisestä Espoon kaupunginhallituksessa 23.8.2021. Muutostyössä ja sen jälkeisessä yhteistyössä ja vaikuttamisessa tavoitteena on varmistaa espoolaisten laadukkaat ja kustannusvaikuttavat palvelut.

Sosiaali- ja terveystoimi:

Länsi-Uudenmaan sote-hankekokonaisuus liittyy sote-uudistuksen valmisteluun. Tulevan hyvinvointialueen tavoitteena on palvella alueen asukkaita entistä paremmin. Mukana ovat kaikki Länsi-Uudenmaan kunnat: Espoo, Hanko, Inkoo, Kauniainen, Kirkkonummi, Lohja, Raasepori ja Siuntio sekä perusturvakuntayhtymä Karviainen eli Karkkila ja Vihti. Espoo toimii hankekokonaisuuden hankehallinnoijana.

Hankkeessa kehitettävässä tulevaisuuden sote-keskuksesta saa kaikki perustason terveydenhuollon palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, sosiaalipalvelut ja ikäihmisten palvelut helposti ja sujuvasti. Sote-keskus on palvelujen kokonaisuus, johon kuuluu sähköisiä palveluja, kasvokkain tarjottavia palveluja ja liikkuvia palveluja. Ajatuksena se on laajempi kuin yksittäinen rakennus tai toimipiste. Palveluja kehitetään siten, että ne ovat helposti saatavilla ja joustavasti yhteensovittavissa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Rakenneuudistushankkeessa kehitetään uusia digi- ja ict-ratkaisuja sote-palvelujen järjestämiseen. Kuntien erillisiä asiakas- ja potilastietojärjestelmiä yhdistetään, tavoitteena on päästä 36 järjestelmästä 22 järjestelmään vuonna 2022. Askeleita otetaan myös kuntien tietoteknisen infrastruktuurin yhtenäistämiseen. Yhteinen tietoaallas luo pohjaa yhteistyön kehittämiseksi ja mahdollistaa sujuvamman asiakaspalvelun. Tarjolle tulee uusia digipalveluja, kuten digiklinikan etävastaanotto- ja chat-palvelut, jotka helpottavat ja nopeuttavat asiointia.

Rakenneuudistushankkeessa kehitetään myös yhteinen organisaatio ja yhteiset toimintamallit.

Lakien hyväksymisen jälkeen hyvinvointialueen hallinnosta vastaa väliaikainen valmistelutoimielin. Valmistelutoimielimen tehtävänä on yhteistyössä niiden viranomaisten kanssa, joista tehtäviä ja niitä hoitavaa henkilöstöä siirtyy hyvinvointialueelle:

- 1) selvittää hyvinvointialueille siirtyvä henkilöstö ja valmistella aluevaltuustolle ehdotukset henkilöstön siirtosuunnitelmaksi ja -sopimuksiksi;
- 2) osallistua hyvinvointialueelle siirtyvän irtaimen ja kiinteän omaisuuden selvittämiseen;
- 3) osallistua hyvinvointialueelle siirtyvien sopimusten ja näitä koskevien oikeuksien ja velvollisuuksien selvittämiseen;
- 4) osallistua hyvinvointialueelle siirtyvien hallinto- ja palvelutehtävien hoitamista tukevien tieto- ja viestintäteknisten järjestelmien ja ratkaisujen selvittämiseen;
- 5) valmistella hyvinvointialueen toiminnan ja hallinnon järjestämistä sekä tilintarkastajan valintaa;
- 6) päättää hyvinvointialueen vuosien 2021 ja 2022 talousarviosta;
- 7) osallistua ensimmäisten aluevaalien järjestämiseen;
- 8) valmistella muut hyvinvointialueen toiminnan ja hallinnon käynnistämiseen välittömästi liittyvät asiat.

6 SIVISTYSTOIMI

6.1 SUOMEN- JA RUOTSINKIELISET VARHAISKASVATUSPALVELUT

Tarkastuslautakunnan suositukset

Varhaiskasvatuspalvelujen tarjonnan monimuotoisuudesta sekä suomen- että ruotsinkielisissä varhaiskasvatuspalveluissa on pidettävä huolta jatkossakin.

Sivistystoimi:

Varhaiskasvatuksen osallistumisaste nousee -tulostavoite ei tilinpäätöksen eikä tarkastuslautakunnan arvion mukaan toteutunut pääosin koronavirusepidemiasta johtuen. Valtuustolta ei ole haettu tulostavoitteen poikkeamaa.

	2019	2020
10 kk - 2-vuotiaat	50,5 %	51,1 %
3 - 4-vuotiaat	91,0 %	91,8 %
5-vuotiaat	94,0 %	95,9 %
6-vuotiaat	94,1 %	93,6 %
Kaikki varhaiskasvatusikäiset	79,0 %	79,3 %

Tilastokeskus julkaisi lopullisen 31.12.2020 tilanteen väestötiedon 31.3.2021. Raportointi toteutettiin ennakkotiedon pohjalta ja oli epävarmaa, miten tavoite tulee toteutumaan. Koska

toteutuminen oli mahdollista, poikkeamaa ei haettu. Lopullisen tilanteen mukaan osallistumisaste vuoden lopussa oli suurempi kuin edellisenä vuonna. Tavoite toteutui.

Espoon oppimistulokset ovat Suomen parhaat -tulostavoite toteutui tilinpäätöksen ja tarkastuslautakunnan arvion mukaan osittain. Koronavirusepidemian vuoksi 9. luokkalaisten kevään 2020 matematiikan ja ruotsin arvioinnit peruttiin. Ylioppilastutkinnon suorittaneiden arvosanapisteiden keskiarvo ylitti mittarina olleen arvon. Valtuustolta ei ole haettu tulostavoitteen poikkeamaa.

Sivistystoimi vastaa:

Tulostavoite toteutui osittain. Yo-kirjoitusten tulos ylitti mittarin arvon, mutta 9. luokkalaisten kevään päättöarvioinnit jäivät pitämättä koronapandemian takia. Päättöarviointeja ei voi tehdä syyslukukaudella. Kokonaisvaltaisen arvion mukaan tulostavoite ei toteutunut.

Eri kieli- ja kulttuuriryhmien lasten ja nuorten osallistumisaste kasvaa -tulostavoite ei tilinpäätöksen eikä tarkastuslautakunnan arvion mukaan toteutunut. Valtuustolta ei ole haettu tulostavoitteen poikkeamaa.

	2019	2020
10 kk-2-vuotiaat	38,5 %	40,6 %
3-4-vuotiaat	83,6 %	84,8 %
5-vuotiaat	88,4 %	84,9 %
6-vuotiaat	89,0 %	83,9 %

Tilastokeskus julkaisi lopullisen 31.12.2020 tilanteen väestötiedon 31.3.2021. Lisäksi yksityisen varhaiskasvatuksen sekä sukun järjestämän esiopetuksen ja 6-vuotiaiden lasten valmistavan opetuksen osalta tietoa lasten äidinkielestä ei ole kaikilta osin saatavissa. Raportointi toteutettiin ennakkotiedon pohjalta ja oli epävarmaa, miten tavoite tulee toteutumaan. Koska toteutuminen oli mahdollista, poikkeamaa ei haettu. Lopullisen tilanteen mukaan osallistumisaste vuoden lopussa oli suurempi ainoastaan alle 3-vuotiaiden ikäluokassa. Tavoite ei toteutunut.

7 TEKNINEN JA YMPÄRISTÖTOIMI

7.1 KEHITTÄMISHANKKEET

Tarkastuslautakunnan suositukset

Investointihankkeiden asukasviestinnässä tulee sähköisten kanavien lisäksi käyttää muitakin viestintäkanavia, jotta tavoitetaan kaikki alueen asukkaat.

Tekninen ja ympäristötoimi:

Espoon kaupungin tekninen ja ympäristötoimi on järjestänyt asukastilaisuuksia esimerkiksi kaava- ja rakennushankkeisiin liittyen. Asukastilaisuuksia järjestetään, jotta asukkaat saavat tietoa hankkeista ja voivat osallistua vuorovaikutukseen.

Koronaepidemian aikana asukastilaisuudet on järjestetty verkossa. Koronatilanteen salliessa asukastilaisuuksia tullaan taas järjestämään paikan päällä sekä hybriditilaisuuksina, joihin voi osallistua tulemalla paikalle tai etänä.

Verkossa järjestetyt asukastilaisuudet ovat monipuolistaneet tilaisuuksien osallistujajoukkoa, esimerkiksi perheelliset ja monet vanhuksset ovat päässeet helpommin mukaan etätilaisuuteen. Verkossa järjestettyjen asukastilaisuuksien etuihin kuuluu myös se, että niistä tehdään tallenne, joka on katsottavissa myöhemmin. Verkossa järjestetyt asukastilaisuudet ovat saaneet hyvää palautetta osallistujilta.

Rakennustyömaille on välillä järjestetty vierailuja, joihin asukkaat ovat voineet osallistua. Paikalla on ollut hankepäällikkö, jonka kanssa on voinut keskustella rakennushankkeesta.

Leppävaaran projektinjohtaja on ollut asukkaiden tavattavissa ennen koronaa. Hänen kanssaan on voinut keskustella esimerkiksi kauppakeskus Sellossa järjestetyissä asukastapaamisissa.

Asukasviestintää on kehitetty syksyllä käyttöön otettaviin Espoon uusiin nettisivuihin liittyen. Tulossa on esimerkiksi uutiskirje, jolla pyritään muun muassa kehittämään alueellista asukasviestintää.

Tekninen ja ympäristötoimi on yhteistyössä Länsimetron kanssa järjestänyt vierailuja metron varrella muun muassa päiväkoteihin ja kertonut metron ja sen ympäristön rakentamisesta. Länsimetron kanssa yhteistyössä on jaettu myös esitteitä.

Kaupunki lähettää investointi- ja muista hankkeista tiedotteita medialle, joka julkaisee aika ajoin niistä kertovia uutisia. Toimitukset luonnollisesti valitsevat itse mistä aiheista julkaisevat uutiset. Paikallislehdissä tiedotteiden läpimeno on ollut hyvällä tasolla.

Investointihankkeista on myös mahdollisuus kertoa Espoo-lehdessä, joka on kaikkiin espoolaiskoteihin jaettava Espoon kaupungin asukaslehti.

Investointi- tai muista hankkeista pyritään kertomaan kustannustehokkaasti ja vuorovaikutteisesti eri tapoja ja kanavia monipuolisesti käyttäen. Ei-elektronisten viestintätapojen lisääminen nykyisestään ei olisi Taloudellisesti kestävä Espoo –ohjelman (Take) mukaista, sillä ohjelma edellyttää menojen hillintää.

Yleisten alueiden investointihankkeiden asukasviestinnässä käytetään sähköisten kanavien (kaupungin verkkosivut, Ota Kantaa.fi, some, sähköpostit asukasyhdistyksille) lisäksi myös postia (tiedotekirjeet asianosaisille) ja puistohankkeissa maastoviestintää (tiedotekyltti kohteen läheisyydessä). Lisäksi joskus tapauskohtaisesti ilmoitetaan asukastilaisuuksista lehti-ilmoituksilla joko Länsiväylässä tai asukasyhdistysten lehdissä.

Tarkastuslautakunnan suositukset

Uuden alueen rakennustuotannon lähtökohtana tulee olla asiakaslähtöisyys, jotta alueelle rakennetaan kaiken kokoisia asuntoja sekä ehkäistään segregatiota monipuolisella asuntotuotannolla.

Tekninen ja ympäristötoimi:

Espoon Asunto-ohjelman 2018-2021 yhtenä tavoitteena on monipuolisen asuntotarjonnan varmistaminen ja erilaisten väestöryhmien asumisen edistäminen. Uusilla merkittävillä ja

tarvittaessa myös pienemmillä kaava-alueilla käydään läpi asuntotuotannon ohjaamisen tarve mukaan lukien asuntojen vähimmäiskeskkipinta-ala. Asuntojen kokojakaumaa ohjataan kaavojen ohella tarvittaessa myös tontinluovutuksissa ja maankäyttösopimuksissa.

Tarkastuslautakunnan suositukset

Asukaslähtöisyyteen ja verkostomaiseen toimintatapaan perustuvien hankkeiden mallintamista tulee hyödyntää myös vanhemmilla asuinalueilla ja muun muassa täydennysrakennushankkeissa.

Tekninen ja ympäristötoimi:

Vanhemmilla asuinalueilla täydennysrakentamishankkeissa kokeillaan ja hyödynnetään erilaisia asukkaiden osallistamiseen sopivia toimintamalleja sekä tehdään tapauskohtaisesti uusien tuotteiden, palveluiden ja toimintatapojen löytämiseksi poikkihallinnollista ja liiketoimintarajat ylittävää kumppanuustoimintaa, jossa mukana ovat myös oppilaitokset ja tutkimuslaitokset.

7.3 TILAKUSTANNUSTEN KEHITYS JA TILAVUOKRIEN MÄÄRÄYTYMINEN

Tarkastuslautakunnan suositukset

Olemassa olevasta tilakannasta on huolehdittava oikea-aikaisesti, jotta sisäilmaongelmia ei synny.

Tilapankin toimintaa tulee tehostaa ja tarpeettomista tiloista luopua mahdollisimman nopeasti.

Tekninen ja ympäristötoimi:

Tilapalvelujen toimintaa ohjaa investointiohjelma ja kunnossapito-ohjelma. Näiden ohjelmien mukaan toteutetaan peruskorjauksia ja vuosikorjauksia käytettävissä olevien taloudellisten resurssien puitteissa. Ennakoivaa kiinteistönhoitoa on viety eteenpäin teettämällä vuosittain noin 40 kuntoarviota kohteista ja liittämällä kohteita kiinteistövalvomoon. Toukokuussa 2021 kiinteistövalvomoon oli liitettyä 100 kohdetta, joka on noin neljännes kaikista kiinteistöistä.

Tilapankin myytävät kohteet viedään päätöksentekoon, kun selvitykset ja arviot valmistuvat. Lisäksi ”Sale and Lease Back”- toimintoa varten on kilpailutettu konsulttipalvelu, joka valmistelee ensimmäistä myyntitoimeksiantoa.