

# 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](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 SITOVIA TULOSTAVOITTEIDEN ASETTAMINEN JA TOTEUMARAPORTOINTI

#### *Tarkastuslautakunnan suositukset*

*Valtuustokauden tavoitteiden määrää tulee jatkossa vähentää, jotta tärkeimpien tavoitteiden toteuttamisen seuranta on järkevä 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:

### 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 tulevilla teemoilla 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:

## Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

Espoossa on kehitetty toimintaa yhdessä, yli organisaatorajojen. Valtuusto asetti vuonna 2017 neljä kehitysohjelmaa valtuustokauden haasteisiin: Hyvinvoiva Espoo, Innostava elinvoimainen Espoo, Kestävä Espoo ja Osallistuva Espoo. Ohjelmien myötä laaja joukko sekä kaupungin työntekijöitä että kumppaneita ja kuntalaisia on sitoutunut hyvällä tavalla yhteistyöhön. Valtuustokaudelle 2021-2025 on tarkoitus toteuttaa neljä poikkihallinnollista kehitysohjelmaa, joiden aiheina ovat Elinvoimainen Espoo, Hyvinvoiva Espoo, Kestävä Espoo ja Tapahtumien yhteisöllinen Espoo. Kehitysohjelmien hyötytavoitteet ja tarkemmat sisällöt hyväksyy uusi valtuusto joulukuussa 2021. Alla on selvitys valtuustokauden 2017-2021 kehitysohjelmien toteutuksesta sosiaali- ja terveystoimessa.

### Hyvinvoiva Espoo

Ohjelman tavoitteena oli vahvistaa espoolaisten mahdollisuuksia edistää terveyttä, hyvinvointia ja onnellisuutta sekä mahdollisuuksia osallistua ja kuulua yhteisöön.

Ohjelmalle määriteltiin kolme keskeistä hyötytavoitetta: (1) espoolaisten mahdollisuudet edistää terveyttä, hyvinvointia ja onnellisuutta lisääntyvät, (2) espoolaisilla on enemmän mahdollisuuksia osallistua ja kuulua yhteisöön ja (3) hyvinvoinnin edistäminen jatkuu ja kukoistaa Espoossa myös sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen jälkeen.

Koska alkuperäiset hyötytavoitteet olivat hyvin laajat ja koskettivat kaikkia ikäryhmiä, fokuoitiin ohjelman sisältö mielen hyvinvoinnin edistämiseen. Ohjelman tavoitteet toteutuivat. Yhtenä hyötytavoitteena oli tarkastella ja tukea Espoon valmistautumista Soteuudistukseen hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä koskevien muutosten osalta. Toteutus jäi kuitenkin vähäiseksi kansallisen valmistelun viivästyessä.

Ohjelman toimenpiteissä korostuivat ennaltaehkäisy sekä terveyttä tukevien voimavarojen vahvistaminen riskiajattelun ja korjaavien toimenpiteiden sijaan. Koronan vaikutukset ohjelman toteutukseen loppukauden aikana olivat merkittävät, koska henkilöstön ja asukkaiden osallistuminen oli monessa projektissa keskeistä. Projekteja muokattiin mahdollisimman paljon etäyhteyksillä toteutettaviksi. Mielenterveyden merkitys tulee korostumaan myös koronasta selviytymisessä ja toipumisessa.

Ohjelmaa toteutettiin vahvasti yhteistyössä eri toimialojen sekä järjestöjen, oppilaitosten ja yritysten kanssa. Järjestöyhteistyön vahvistamiseksi kehitettiin uusia toimintamalleja ja luotiin kaupungin ja järjestöjen sekä järjestöjen keskinäisen yhteistyön vahvistamiseksi Kumppanuusfoorumi osaksi Espoon hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyön rakenteita.

Ohjelma on tuonut merkittävää lisäarvoa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyöhön ja mahdollistanut kehittämistä, jota muuten ei olisi voitu toteuttaa.

#### *Esimerkkejä sosiaali- ja terveystoimesta, jotka tukevat ohjelman tavoitteita*

- Elämä edessä –toimintamallissa monialainen tiimi hoitaa nuoren mielenterveysongelmia hänen omassa oppilaitoksessaan. Mallille myönnettiin kunniamaininta laatukeskuksen innovaatiokilpailussa.
- Avokuntoutuksessa pilotoitiin kehitysvammaisten psykiatristen hoitajaksojen tarpeen varhaista arviointia ja puuttumista.

- Palvelutorin neuvolan ja mielenterveys-päihdepalveluiden konsultaatiopalvelumalli voitti palvelutorin innovaatiokilpailupalkinnon.
- Puhetta kohti videosteppien avulla poikkeusoloissa etäyhteyksin toteutettu Maggie Johnsonin mallin mukainen altistushoito valikoivasti puhumattomille lapsille
- Lastensuojelun perhehoidon tiimi kehitti keinutuoli-mallin, jolle myönnettiin Lastensuojelun keskusliiton valtakunnallinen kunniamaininta pitkäjänteisestä kehittämistyöstä

Koronaepidemia pakotti etsimään uusia tapoja tehdä työtä ja etäyhteyksillä toteutettujen palvelujen kysyntä ja tarjonta kasvoi. Esimerkiksi

- Toimialalla ja koko kaupungissa yhteistyö tiivistyi yhteisen asian äärellä. Henkilöstö siirtyi joustavasti eri palvelujen välillä, työnkierrosta tuli positiivisia kokemuksia, vaikka muutokset myös kuormittivat.
- Lapsiperheiden hyvinvointipalveluissa asiakas- ja yhteistyökontakteista 46 % toteutettiin etäyhteyden välityksellä.
- Vammaispalveluissa TEAMS -alustaa hyödynnettiin verkosto- ja asiakastapaamisiin, palvelutarpeen arviointeihin, asiakkaiden etäohjaukseen. Asiakkaita tavattiin kävelylenkeillä. Keväällä toteutettiin soittokierros omaishoidon asiakasperheille sekä muille huolta aiheuttaneille asiakasryhmille.
- Vammaispalvelujen ostopalvelujen tuottajat loivat ketterästi uudenlaisia palvelun tuottamisen tapoja esim. päivätoiminta asumisyksikössä, etäpäivätoiminta, tukihenkilön etäyhteydenotot.
- Terveystieteiden asiakastyössä etäkontaktien ja -vastaanottojen määrät lisääntyivät.

## **Innostava elinvoimainen Espoo**

Kehitysohjelman pitkän aikavälin tavoitteena oli tukea Espoon kestävästä kasvusta huomioimalla niin taloudelliset, ekologiset kuin sosiokulttuurisetkin tekijät. Ohjelman tavoitteiksi määriteltiin kansainvälisesti vetovoimaisten, Espoon elinkeinorakennetta monipuolistavien liiketoiminta- ja kokeilualustojen edistäminen. Keskeinen ohjelman tavoite oli, että kaupungin yritys- ja yrittäjämönteisyyttä kehitetään yhdessä yritysten ja yrittäjien kanssa.

Ohjelmalle määriteltiin neljä keskeistä hyötytavoitetta: (1) monipuolistetaan elinkeinorakennetta ja vahvistetaan elinvoimaa, (2) Espoo on vetovoimainen ja kansainvälisesti kiinnostava tapahtumakaupunki, (3) vastataan työmarkkinoiden kohtaantoongelmaan ja (4) vahvistetaan yritys- ja yrittäjämönteisyyttä. Ohjelma eteni hyvin suhteessa ohjelmasuunnitelmaan, ja projekteja sekä toimenpiteitä saatiin sekä käynnistettyä että vietyä loppuun merkittävä määrä.

Ohjelman kautta oli myös mahdollisuus rohkeammin kokeilla uusia toimintatapoja. Esimerkiksi edistettiin liiketoiminta- ja innovaatioalustojen syntymistä, helpotettiin pop-up -luonteisten palveluiden ja tapahtumien järjestämistä Espoossa, edistettiin työllisyyspalveluita yhdessä kumppaneiden kanssa ja kehitettiin vuorovaikutusta yritysten, yrittäjien ja kaupungin välillä.

Poikkihallinnollinen ja myös organisaatioiden välinen yhteistyö on ottanut ohjelman aikana isoja harppauksia, joista yhtenä esimerkkinä on seitsemän organisaation muodostama yrityspalveluverkosto Business Espoo.

*Esimerkkejä sosiaali- ja terveystoimesta, jotka tukevat ohjelman tavoitteita*

- Monikielinen ja -kanavainen koronainfo oli uusi ja nopea ratkaisu koronainfon levittämiseen asukkaiden omalla äidinkielellä. Palvelu palkittiin kaupunginjohtajan innovaatiokilpailussa.
- Chat palvelun tavoitteena on nopeuttaa asiakkaan palveluprosessia. Palvelu palkittiin kaupunginjohtajan potentiaaliset innovaatiot –sarjassa.

**Kestävä Espoo**

Espoon kestävä kehityksen työn tavoitteena on turvallinen, terveellinen ja toimiva arki hiilineutraalissa ja taloudellisesti kestävässä kaupungissa. Espoo tavoittelee hiilineutraaliutta vuoteen 2030 mennessä. Uusilla ratkaisulla muun muassa rakennetaan Espoon vetovoimaa ja kilpailukykyä sekä synnytetään uutta liiketoimintaa.

Ohjelmalle määriteltiin viisi keskeistä hyötytavoitetta: (1) rakennamme ja kehitämme Espoota älykkäillä ratkaisulla, (2) espoolaisten liikkuminen sujuvoituu ja monipuolistuu, (3) päästötön energian tuotanto ja älykkäät energiaratkaisut, (4) espoolaiset toimivat vastuullisesti ja (5) lähiympäristön luontohyödyt ja virkistäytymismahdollisuudet kasvavat. Hyötytavoitteet toteutuivat.

Kansainvälisen vertailututkimuksen mukaan Espoo on Euroopan kestävin kaupunki. EU-puheenjohtajamaa Hollannin teettämässä tutkimuksessa oli mukana yli 140 eurooppalaista kaupunkia. Espoon vahvuuksiksi tutkimuksessa nousivat erityisesti osaaminen, turvallisuus ja luonto.

Onnistumisia oli runsaasti ja onnistumista edisti aito poikkihallinnollisuus. Keskeinen onnistuminen oli kuntalaisten kanssa yhdessä tekeminen ja asukkaille aktiivisen toiminnan mahdollistaminen.

Ohjelmakauden keskeinen onnistuminen oli työn vaikuttavuuden kasvattaminen kumppaniverkostojen ja ulkoisen rahoituksen avulla sekä ohjelman tavoitteiden toteuttaminen kaupungin johtamisen kautta.

*Esimerkkejä sosiaali- ja terveystoimesta, jotka tukevat ohjelman tavoitteita*

Länsi-Uudenmaan kulkukeskus aloitti toimintansa Espoon vammaispalvelu ja sosiaalihuoltolain mukaisista kuljetuksista. Kulkukeskus tarjoaa sujuvaa ja turvallista kuljetuspalvelua vanhuksille ja vammaisille vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä. Muutamana vuodelta Espoon kulkukeskus hoitaa kaikki Espoon henkilökuljetukset. Kulkukeskuksen tavoitteena on parantaa kuljetuspalvelujen saatavuutta, turvallisuutta ja vastata entistä paremmin asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin.

**Osallistuva Espoo**

Ohjelman tavoitteena oli edistää asukkaiden, yritysten ja yhteisöjen osallistumista Espoo-tarinan mukaisesti. Päämäärinä olivat kuntalaisten osallistumisen helppous, asukkaiden lähitekeminen ja omatoimisuus sekä vaikuttamisen, demokratian ja päätöksenteon kehittyminen.

Ohjelmalle määriteltiin kolme keskeistä hyötytavoitetta: (1) asukkaat, yritykset ja yhteisöt osallistuvat yhteisten haasteiden ratkaisemiseen, (2) asukkaiden lähitekeminen ja

omatoimisuus kukoistavat ja (3) asukkaiden luottamus demokratiaan ja päätöksentekoon kasvaa. Toimenpiteitä toteutettiin monipuolisesti.

Osallisuus on merkittävä sosiaalisen kestävyuden rakentaja. Sosiaalisesti kestävässä kehityksessä on kysymys ihmisten mahdollisuuksista vaikuttaa tulevaisuuteensa, kyvystä vaatia oikeuksiaan ja tilaisuuksista tuoda esille huolenaiheitaan. Avoin ja julkinen tieto lisää kansalaisten luottamusta ja mahdollisuuksia vaikuttaa sekä omiin valintoihin että yhteiskunnallisiin asioihin

Ohjelma viestitti asukkaille ja kumppaneille kaupungin halusta edistää Espoo-tarinan arvoa kaupungin asukas- ja asiakaslähtöisyydestä. Ohjelma onnistui tekemään näkyväksi osallisuus- ja vuorovaikutustyön nykytilaa ja kehittämistarpeita.

Ohjelma onnistui tekemään näkyväksi osallisuus- ja vuorovaikutustyön nykytilaa ja kehittämistarpeita. Toimenpiteissä saatujen kokemusten ja tietojen pohjalta oli mahdollista lähteä suunnittelemaan osallisuusmallin sisältöjä.

Esimerkkejä sosiaali- ja terveystoimesta, *jotka tukevat ohjelman tavoitteita*

- Koronapandemian aikana ruokahuolto onnistuttiin organisoimaan nopeasti laaja-alaisessa yhteistyössä. Mm. karanteeniruokapalvelu ja ikääntyneiden kauppakassipalvelu luotiin yhteistyössä järjestöjen kanssa.
- Hoivaportaaliin luotiin palautekanava. Tiedot hoivakodeista ja vapaista asunnoista löytyvät hoivakotiportaalista, joka avattiin vuoden alussa. Hoivakotiportaali löytyy osoitteesta [hoivakodit.espoo.fi](http://hoivakodit.espoo.fi).

#### Sivistystoimi:

#### Tekninen ja ympäristötoimi:

## 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:

**Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

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 yliilautua ja muuntavat palvelujen järjestämistapaa.

Tehokkuutta haetaan esimerkiksi kehittämällä paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden palveluita nykyistä kustannusvaikuttamiksi. Tutkimusten mukaan sosiaali- ja terveystoimien käyttäjistä pieni vähemmistö aiheuttaa merkittävimmät kustannukset. Siksi on tärkeää, että tämä niin sanottu paljon palvelua tarvitsevien asiakasryhmä saa tarvitsemansa palvelut saumattomasti.

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:****Tekninen ja ympäristötoimi:****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:****Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

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 henkilötötyvuosina (htv) laskettuna pysynyt noin 11 prosentissa toimialan kokonaistyöpanoksesta. Taulukossa vuokratyövoiman osuus henkilöstötyövuosina tulosyksiköiden kokonaistyövoimasta 2018 -2020.

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

Asiakaspalvelujen ostot muodostavat sosiaali- ja terveyspalveluista ison osan. Toimialatasoisesti ostopalveluiden kustannuskasvu oli 3 % vuonna 2020 suhteessa edelliseen vuoteen, kun vastaava vertailulukku vuotta aiemmin (2018/2019) oli 8 %. Alla taulukossa 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
<b>24 VANHUSTEN PALVELUT</b>						
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 %
<b>25 TERVEYSPALVELUT</b>						
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 %
<b>27 PERHE- JA SOSIALIPALVELUT</b>						
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:

## Tekninen ja ympäristötoimi:

## 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:

#### Sosiaali- ja terveystoimi vastaa osaltaan:

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 sotet:n 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:



## Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:

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 terveystoimintaa kehittämään nopealla vauhdilla etänä toteutettavia palveluita (esim. etävastaanotot, etähoito). Näitä palveluita tullaan hyödyntämään ja kehittämään myös pandemian jälkeen.

Jossain 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 on nopeasti luodut käytännöt ja prosessit koronaneuvonnassa, - jäljityksessä, - näyttötoiminnassa ja – rokotuksissa.

Koronapandemian aikana asiakasohjauksessa ja viestinnässä on huomioitu koronan riskiryhmiä mm. omien hoitopaikkojen ja palvelupisteiden kautta. Eri kielisten palvelutarvetta on huomioitu TASSU-palkitulla monikielisellä koronapuhelimella sekä koronaälybotin käyttöönottolla. 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 terveystoimintojen työntekijöitä on laajasti edustettuna näissä projekteissa.

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

- Kaikkien tulosyksiköiden (terveystoiminta, 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 terveystoiminnassa on otettu käyttöön palvelusetelit terveysasematoiminnassa 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 maalimarraskuun ajan koronatilanteen vuoksi, on tulosten hyödyntäminen ja systemaattinen seuranta vuoden 2021 tavoitteena. Länsi-Uudenmaan kuntien yhteisessä hoivakotiportaaliin otettiin käyttöön myös omaisten palautteenantomahdollisuus.
- Palvelusetelien käyttäjiltä kerätään tietoa asiakastyytyvyydestä 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 soveltaminen 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. Korona-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:

#### Tekninen ja ympäristötoimi:

## 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:

## 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 vastaa:**

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. Kokonaisuuden 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 tarvikkeina 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 viiveettä 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 vastaa:**

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

### Terveydenhoito

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 ratkaisuksista 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 jäseneseen, 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€ erikoissairaanhoidon kustannuksista.

### Lapsiperheiden hyvinvointipalvelut

Vuoden 2020 aikana on palvelualueella toteutunut 20% 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 3kk 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 vastaanottoperhehoiminta muuttivat uusiin tiloihin. Palveluja pystyttiin tarjoamaan asiakkaille palveluja 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 edelleen kehitettiin mallia valikoivasti puhumattomille lapsille toteutettavaksi etäyhteyksillä, josta 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 vastaa:**

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, 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 vastaa:**

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 % kotihoidon käynneistä etänä. Lääkerobottia on pilotoitu kotihoidossa. Hyvien kokemusten perusteella on päädytty tekemään lääkerobotin 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, jonka on todettu lisäävän työhyvinvointia.

### **Tarkastuslautakunnan suositukset**

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

### **Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

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 % 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 vastaa:**

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 terveyslautakunta on 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 valvontasuunnitelma 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 –epidemiatilanne ja siitä aiheutuvat terveysturvallisuustoimenpiteet.

## 5.5 SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN SEKÄ VAMMAISASIAMIEHEN SELVITYKSET

### *Tarkastuslautakunnan suositukset*

*Asiamiesten selvityksissään raportoimiin epäkohtiin tulee viipymättä puuttua.*

### **Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

Asiamiesten raportoimiin sosiaali- ja terveystoimea koskeviin epäkohtiin annetaan vastine sosiaali- ja terveyslautakunnalle osavuosikatsaus 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.*

### **Sosiaali- ja terveystoimi vastaa:**

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 yhteensovitettavissa 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 tietoallas 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:**

## 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:**

**Tarkastuslautakunnan suositukset**

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

**Tekninen ja ympäristötoimi:**

**Tarkastuslautakunnan suositukset**

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

**Tekninen ja ympäristötoimi:**

### **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:**

