



## TARKASTUSLAUTAKUNNAN LAUSUNTO VALTUUSTOLLE VUODEN 2021 TOISESTA OSAVUOSIKATSAUKSESTA

*Tarkastuslautakunnan lakisääteisiin tehtäviin kuuluu arvioida valtuuston asettamien toiminnan ja talouden tavoitteiden toteutumista kaupungissa ja kaupunkikonsernissa sekä onko toiminta järjestetty tuloksellisella ja tarkoituksenmukaisella tavalla.*

*Arviointi perustuu valtuustokauden arviointisuunnitelmaan sekä vuosittaiseen arviointiohjelmaan.*

*Arviointikertomuksen lisäksi tarkastuslautakunta antaa valtuustolle lausunnot toisesta ja kolmannesta osavuosisikatsauksesta sekä konserniraporteista.*



Fallåker/Bemböle ilmasta kesällä 2020

Kuva: Patrik Fagerström

**Osavuosisikatsaus 2 on laadittu valtuustokauden 2017–2021 organisaation mukaisesti. Lausunnossa on käytetty kaupungin organisaatiosta samoja ennen 1.8.2021 toteutettua organisaatiomuutosta voimassa olleita nimiä kuin osavuosisikatsauksessa.**

### 1 Espoon kaupungin ja konsernin talouden ja toimintaympäristön kehitys

Koronapandemia on vuoden 2021 aikana vaikuttanut merkittävästi kaupungin ja konsernin talouteen ja toimintaan sekä aiheuttanut palveluiden sulkua ja rajoitustoimia. Pandemian vaikutukset tulevat heijastumaan kaupungin palveluihin ja talouteen myös tulevina vuosina.

Valtuusto hyväksyi Taloudellisesti kestävä Espoo – tuottavuus- ja sopeuttamisohjelman syksyllä 2020. Ohjelmalla tavoitellaan 147 milj. euron sopeutusta käyttötalouteen valtuustokauden 2021–2025 loppuun mennessä sekä investointitason laskemista 10 prosentilla vuosina 2021–2030.

Eduskunnan hyväksytyä kesäkuussa lait sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen uudistuksesta tulevat Sote-palvelut ja pelastuslaitos siirtymään Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle vuoden 2023 alusta.

#### Koronapandemian vaikutukset kaupungin toimintaan ja talouteen

Koronapandemian torjunta on hidastanut kaupunkilaisten pääsyä palveluihin, mikä lisää voimakkaasti hoito- ja hyvinvointivelkataakkaa. Eniten koronapandemia on vaikuttanut sosiaali- ja terveystoimen toimialalla, joka vastaa koronan torjunnasta, testauksesta, jäljityksistä ja rokotuksista. Pandemia aiheuttaa sosiaali- ja terveystoimelle 60 milj. euron kustannukset kuluvana vuonna.

## **Verotulot ja valtionosuudet**

Verotuloja arvioidaan kertyvän 72 milj. euroa talousarviossa arvioitua enemmän. Verotulojen kasvu vuodesta 2020 on vajaat 67 milj. euroa. Verotulojen positiiviseen kehitykseen ovat vaikuttaneet työllisyystilanteen paraneminen sekä yritysten palvelujen uudelleen avaaminen. Talousarvion verotuloarviot on laadittu syyskuussa 2020, jolloin valtiovarainministeriön talouskasvuennusteet olivat heikommat, rokotusten saatavuudessa ja etenemisessä oli vielä avoimia kysymyksiä ja ennusteet vuoden 2020 ja 2021 ansiotasoenusteiksi olivat huomattavasti vuoden 2020 toteumaa ja 2021 kehitystä heikommat.

Valtionosuuksia kertynee 12,3 milj. euroa talousarviossa arvioitua enemmän. Valtionosuuksia arvioidaan kertyvän 137,6 milj. euroa, mikä on 67,5 milj. euroa viime vuotta vähemmän.

Verotuloja ja valtionosuuksia eli verorahoitusta yhteensä arvioidaan kertyvän 1 809 milj. euroa, mikä on 84 milj. euroa talousarviossa arvioitua enemmän. Verorahoituksen kasvuarvio yhteensä on 0,4 prosenttia vuodesta 2020, jolloin kunnille maksettiin valtionosuuksina merkittävät koronakompensaatiot.

## **Vuosikate ja tilikauden tulos**

Vuosikatteenä on arvioitu noin 190 milj. euroa, mikä on 53 milj. euroa talousarviossa arvioitua enemmän. Kaupungin ja sen liikelaitosten sekä taseyksiköiden tilikauden tulokseksi on ennustettu noin 4 milj. euroa, mikä on huomattavasti talousarviossa arvioitu parempi.

## **Lainat**

Kaupungin lainamäärä heinäkuun lopussa oli 1 072,1 milj. euroa. Talousarvioon merkittyä 315 milj. euron lainannostovaltuutta ei osavuosikatsauksen mukaan tarvitse nostaa täysimääräisesti. Lainoja on lyhennetty vuoden aikana 38,4 milj. euroa. Konserniraportissa on esitetty konserniyhteisöittäin tietoja lainakannoista. Tieto koko konsernin lainamäärästä esitetään tilinpäätöksessä.

## **Rahastot**

Espoon rahastojen markkina-arvo kesäkuun lopussa oli 845,2 milj. euroa, josta Peruspalvelujen ja maanhankinnan investointirahaston arvo oli 719,9 milj. euroa. Rahastojen markkina-arvo on tammikuun aikana kasvanut yhteensä 55,1 milj. euroa. Rahastojen kirjanpidollinen tulos toukokuun loppuun mennessä oli 21,0 milj. euroa. Rahastojen tuottoennustetta on nostettu 37,6 milj. euroon vuodelle 2021. Riskitason arvioidaan pysyvän korkealla koronapandemiasta johtuen.

## **Investoinnit**

Vuoden 2021 investointien kokonaismääräksi arvioidaan noin 350 milj. euroa ja nettoinvestoinneiksi noin 317 milj. euroa. Osavuosikatsauksessa on todettu, että koronapandemiasta johtuen matkustaja- ja liikkujamäärät esimerkiksi Kehä I:llä ovat olleet normaalia vähäisemmät, mikä on mahdollistanut infrastruktuurien aikataulua nopeamman etenemisen.

## **ICT-Investointihankkeet**

Taloushallinnon tietojärjestelmä JoTon järjestelmäintegraatiot ja -konversiot ovat olleet ennakoitua haasteellisempia ja niiden lukumäärä on kasvanut. Järjestelmän lisävaatimukset ja projektihenkilöstön vahvistaminen ovat kasvattaneet hankkeen budjettia noin 1,5 milj. euroa. Taloushallinnon järjestelmäkokonaisuus on aikataulutettu otettavaksi käyttöön vuoden 2022 alussa. Taloussuunnittelun, ennustamisen sekä kustannuslaskennan järjestelmä otettaneen käyttöön maaliskuussa 2022.

Palkkahallinnon tietojärjestelmäratkaisu Sarastia otettiin käyttöön tammikuussa. Järjestelmän toimivuudessa on raportoitu olevan edelleen ongelmia. Kahden palkkajärjestelmän yhtäaikainen ylläpito ja kasvaneet henkilöstöresurssit ovat kasvattaneet kustannuksia 1 milj. eurolla. Järjestelmävaihdoksen on raportoitu vaikeuttaneen henkilöstön tunnuslukujen vertailukelpoisten tietojen saatavuutta.

## Taloudellisesti kestävä Espoo – tuottavuus- ja sopeuttamisohjelman toteuttaminen

Taloudellisesti kestävä Espoo -tuottavuus- ja sopeuttamisohjelman tavoitteena on parantaa palvelujen järjestämisen tuottavuutta, kehittää johtamista, tehostaa resurssien käyttöä ja priorisoida kaupungin kehittämistä. Ohjelman tavoitetasot ja toimenpiteet sisällytetään talousarvioon ja taloussuunnitelmaan sekä valtuustokauden tavoitteisiin.

Ohjelmaa toteutetaan tulosyksikköjen projekteina ja toimenpiteinä vuosina 2021–2025. Heinäkuun tilanteessa toimenpiteitä ja projekteja on kirjattu yhteensä 271.

Vuodelle 2021 on asetettu tuottavuustavoitteeksi 24,8 milj. euroa, josta ennusteen mukaan toteutuu 16,9 milj. euroa. Osavuositarkastuksen mukaan osa vuodelle 2021 asetuista tuottavuustavoitteista toteutuu tulevina vuosina.

Oheisessa Osavuositarkastuksen taulukossa on esitetty vuoden 2021 tuottavuusohjelman euromääräiset tuottavuustavoitteet ja ennustetut toteumat teema-alueittain.

Teema	Tuottavuus-tavoite 2021 (T€)	Ennuste 2021 (T€)
HENKILÖSTÖ, yleinen tavoite	8 865	8 548
HENKILÖSTÖN TOIMINTATAVAT, OHJEISTUS, EDUT JNE.	2 617	3 580
TERVEYSPALVELUT	2 370	503
YHTENÄINEN OPINPOLKU -TEEMA	2 305	2 812
SOSIAALIPALVELUT	2 025	1 648
TILAPALVELUT	1 827	1 512
DIGITALISAATIO -TEEMA	1 817	523
IKÄIHMIEN PALVELUT	1 247	129
KAUPUNKITEKNIikka	610	650
KONSERNIHALLINTO, YMS.	527	880
TYÖLLISYYDEN HOITO	300	-4 053
TIETOHALLINTO	110	10
LIIKUNTA	100	100
LÄNSI-UUDENMAAN PELASTUSLAITOS	59	59
ASIAKASPALVELU -TEEMA	36	37
KULTTUURI, KIRJASTO, MUSEOT, TEATTERIT JNE.	0	8
RAKENNUSVALVONTA	-45	0
<b>Yhteensä</b>	<b>24 770</b>	<b>16 945</b>

### Tarkastuslautakunnan arviointi

Koronapandemian vaikutukset näkyvät voimakkaasti kaupungin taloudessa ja palveluissa. Koronapandemia ja Sote-uudistuksen valmistelu vievät kaupungin resursseja ja Sote-uudistuksen rahoitusmalli tulee heikentämään Espoon verorahoituksen kehitystä. Talouden tasapainotuksen ja tuottavuuden sopeutusohjelman toteuttaminen on välttämätöntä talouden kestävänsä tasapainon saavuttamiseksi. Tuottavuusohjelman vuosittaiset tavoitteet on saatava toteutettua, jotta ohjelman kokonaistoteutuminen vuoden 2025 loppuun mennessä on mahdollista.

### Tarkastuslautakunnan suositus

**Talouden tasapainottaminen sekä tuottavuuden lisäys ovat välttämättömiä toimenpiteitä kaupungin ja konsernin talouden tasapainon saavuttamiseksi. Tasapainottamis- ja tuottavuustoimenpiteiden toteuttamista on määrätietoisesti jatkettava ja tehostettava, perustuen päivittyvään kuntatalouden tilannekuvaan.**

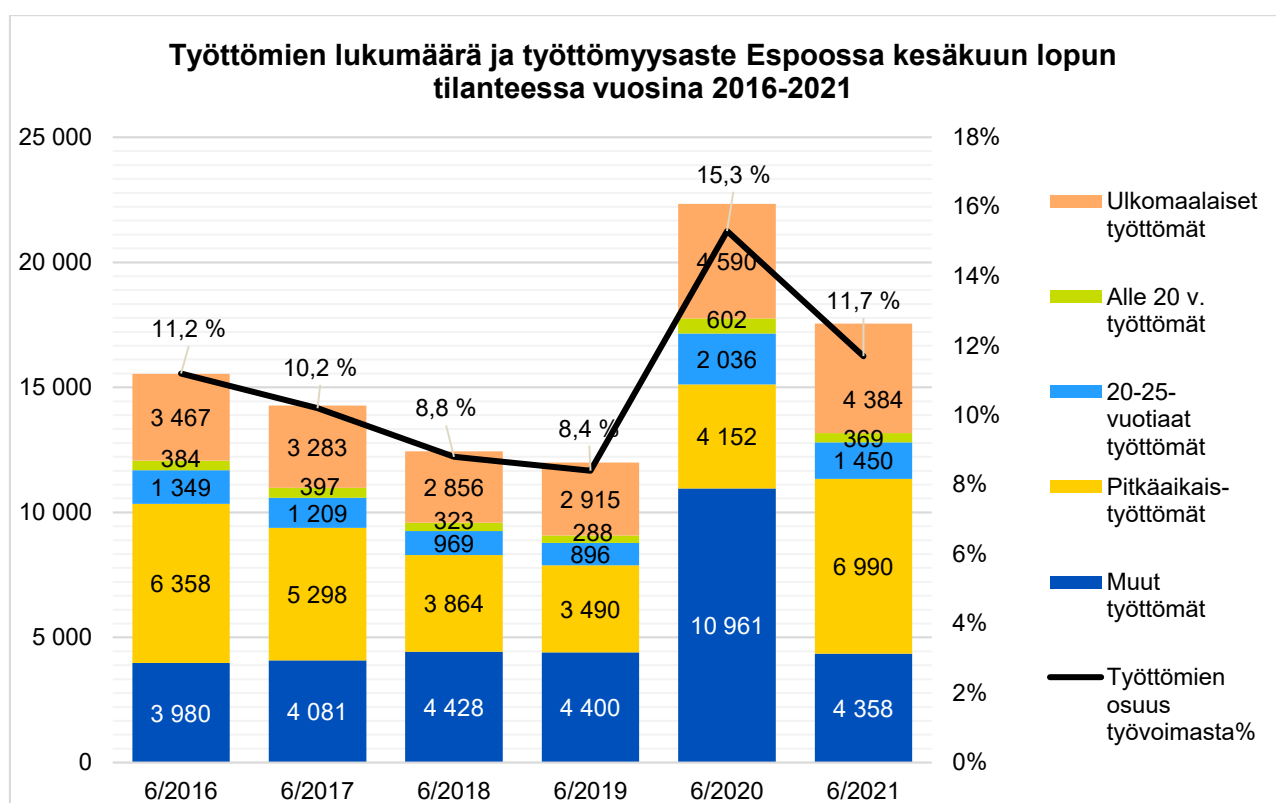
## 2 Työllisyystilanne ja työmarkkinatuen kuntaosuuskustannusten kehitys

Kesäkuun 2021 lopulla työttömien osuus työvoimasta oli Espoossa 11,7 prosenttia eli yli 3 prosenttiyksikköä alhaisempi kuin vuotta aiemmin. Työttömiä työnhakijoita oli 17 551. Lomautettujen osuus työttömien määrästä oli noin 13 prosenttia.

Espoon työ- ja elinkeinotoimistossa oli kesäkuun 2021 lopulla 2 428 avointa työpaikkaa, mikä oli 1 173 työpaikkaa enemmän kuin vuotta aiemmin.

Osavuosikatsauksessa on raportoitu, että työpaikkojen ja työttömien työnhakijoiden väliset yhteensopivuusongelmat voivat hidastaa työmarkkinoiden toipumista.

Työttömyystilanne on parantunut viime vuodesta, mutta on edelleen huomattavasti korkeammalla tasolla kuin ennen koronakriisiä. Seuraavassa kaaviossa on kuvattu työttömien lukumäärä ja työttömyysaste vuosittain kesäkuun lopun tilanteessa.

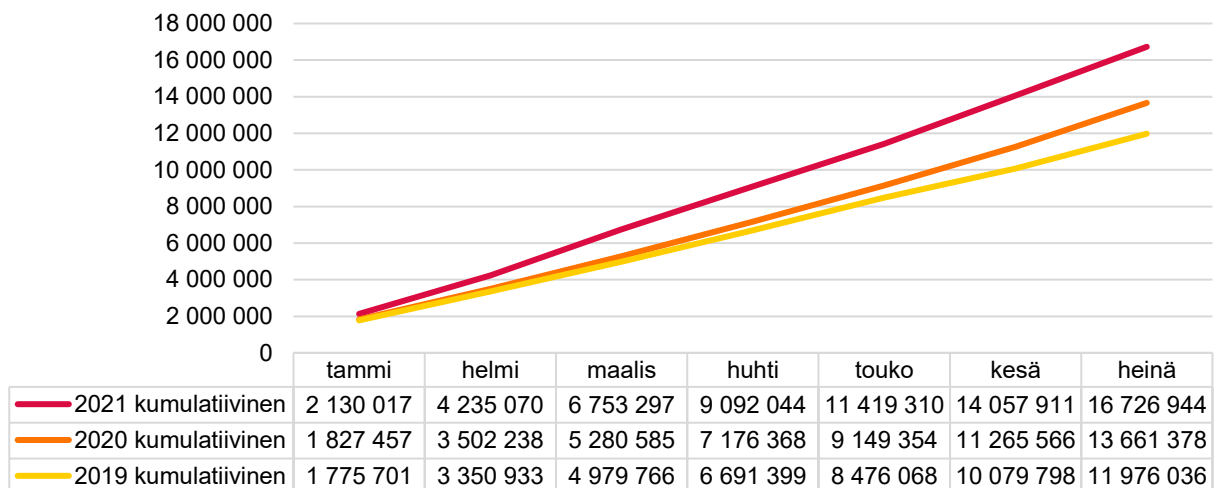


Lähde: [https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon\\_kaupunki/Tietoa\\_Espoosta/Tilastot\\_ja\\_tutkimukset/Tyossakaynti\\_tyottomuus\\_ja\\_elinkeinot/Tyottomuus\\_kuukausittain%28549%29](https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Tietoa_Espoosta/Tilastot_ja_tutkimukset/Tyossakaynti_tyottomuus_ja_elinkeinot/Tyottomuus_kuukausittain%28549%29)

Pitkäaikaistyöttömyys on kasvanut merkittävästi Espoossa. Yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita oli kesäkuun 2021 lopulla 6 990 henkilöä eli 68 prosenttia enemmän kuin vuotta aiemmin. Uhkana on, että monen työllistyminen muodostuu yhä vaikeammaksi, jos heidän ammattitaitonsa ja kosketuksensa työmarkkinoihin rapistuvat pitkittyvän työttömyyden seurauksena.

Työmarkkinatuen kuntaosuuskustannusten kustannuskertymä oli heinäkuun loppuun mennessä 16,7 milj. euroa ollen yli 3 milj. euroa edellisvuoden vastaavaa ajankohtaa suurempi. Kustannusten enustetaan nousevan 26 milj. euroon, mikä ylittää 4 milj. eurolla talousarviossa arvioidun.

### Työmarkkinatuen kumulatiiviset kuntaosuuskustannukset Espoossa tammi-heinäkuussa vuosina 2021, 2020 ja 2019 (euroa)



Lähde: Espoon kirjanpitojärjestelmä 1.9.2021

Työmarkkinatuki ja siihen liittyvä lapsikorotus rahoitetaan valtion varoista 300 päivältä. 1 000 päivään asti työttömyysaika rahoitetaan puoliksi valtion ja työmarkkinatuen saajan kotikunnan varoista, minkä jälkeen työttömän henkilön kotikunnan rahoitus nousee 70 prosenttiin.

#### Tarkastuslautakunnan arviointi

Työmarkkinatuen kuntaosuuskustannukset, ns. sakkomaksut, ovat kasvaneet edellisvuosista ja ylittäneet talousarvion neljällä miljoonalla eurolla. Tähänastiset toimenpiteet pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseksi eivät ole olleet riittäviä.

Heikko työllisyystilanne vaikuttaa myös kaupungin verotuloihin. Työllisyystilanteen kehitykseen vaikuttaa ratkaisevasti se, kuinka pysyviä tai pitkäaikaisia haittoja ja vaurioita koronapandemia on aiheuttanut yritystoiminnassa.

Työllisyyden kuntakokeilu alkoi maaliskuussa 2021, jolloin lakisääteiset TE-toimiston asiakaspalvelutehtävät siirtyivät kuntien vastuulle. Espoon työllisyyspalvelujen raportoinnin mukaan resursseja suhteessa Kuntakokeilutehtävään ei kuitenkaan saatu valtiolta tarpeeksi. Kokeilun alkaessa Espoo kohdensi työllisyyspalvelujen asiakaspalveluun 20 henkilötyövuoden lisäresurssin. Lisäresurssitarve vuodesta 2022 alkaen on työllisyyspalveluissa arvioitu olevan 15 henkilötyövuotta vuosittain kokeilun loppuun asti, jonka jälkeen TE-palvelut siirtynevät kunnille.

Työllisyyden kuntakokeilussa on tavoitteena integroida työttömien asiakkaiden työllisyys-, koulutus- ja sosiaali- ja terveystyöpalvelut entistä tiiviimmin yhteen. Pitkään työttömänä olleiden henkilöiden tilanteet edellyttävät usein kokonaisvaltaista asiakaslähtöistä ja eri toimialojen yhteistyötä.

#### Tarkastuslautakunnan suositukset

**Työllisyyspalvelujen on tehostettava työllistämistä edistäviä ja asiakkaan kokonaistilanteen tunnistavia toimenpiteitä, jotta kuntaosuuskustannukset saadaan alemmalle tasolle ja työllisyysmäärärahat paremmin kohdennettua työllisyyden lisäämiseen.**

### 3 Tulostavoitteiden toteutumisen arviointi



Valtuusto on asettanut vuoden 2021 talousarviossa toimialoille 41 sitovaa tulostavoitetta. Tulostavoitteiden toteutumistilanteesta on raportoitu toimialojen tuloskorteissa. Osavuosikatsauksessa on arvioitu 19 tulostavoitteen toteutuvan ja kuuden toteutuvan osittain, sen sijaan 13 tulostavoitteen arvioidaan jäävän toteutumatta. Lisäksi kolmen tulostavoitteen toteutumisen voidaan arvioida vasta myöhemmin.

Tulostavoitteiden toteutumistilanne on haasteellinen erityisesti talouteen, työllisyyteen ja hyvinvointiin liittyvien tulostavoitteiden osalta.

Talouden tavoitteista toteutumatta ovat jäämässä muun muassa seuraavat keskeiset tulostavoitteet:

- Palvelutuotannon tuottavuus paranee vähintään 2,0 % peruspalvelujen hintaindeksin muutos huomioiden. Osavuosikatsauksessa on arvioitu tulostavoitteen toteutuvan osittain. Osavuosikatsauksessa on raportoitu, että koronaviruspandemian hoito on heikentänyt perusterveydenhuollon prosessien tehokkuutta ja tuottavuutta.
- Toimintakatteen alijäämä on enintään Taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelman ja talousarvion mukainen. Tulostavoite ei ole toteutumassa, koska toimintakatteen on arvioitu toteutuvan 55 milj. euroa talousarviossa asetettua heikompana.

Työllisyyden tavoitteista toteutumatta ovat jäämässä esimerkiksi seuraavat keskeiset tulostavoitteet, joita on tarkasteltu lähemmin lausunnon luvussa 2:

- Työttömyysaste lähestyy Espoo-tarinan tavoitetasoa. Tulostavoite ei ole toteutumassa, koska koronan vaikutukset näkyvät vahvasti, etenkin pitkäaikaistyöttömien jatkuvassa kasvussa.
- Työmarkkinatuen kustannukset laskevat -tulostavoite ei toteudu, koska pitkäaikaistyöttömyys on jatkanut kasvua.

Hyvinvoinnin tavoitteista toteutumatta ovat lausunnon luvussa 5 esitetyn Terveysasemien palvelukyky -tulostavoitteen lisäksi jäämässä esimerkiksi seuraava keskeinen tulostavoite:

- Säännöllisen kotihoidon asiakkaan luona käyvien eri hoitajien määrä vähenee. Tulostavoite ei ole toteutumassa mm. henkilöstön rekrytointivaikeuksien vuoksi.

#### Tarkastuslautakunnan arviointi

Koronapandemia on aiheuttanut merkittäviä lisähaasteita erityisesti talouden ja työllisyyden sekä hyvinvointiin liittyvien tulostavoitteiden toteuttamiselle. Lisäksi useisiin toteutuvaksi arvioituihin tulostavoitteisiin liittyy vielä epävarmuutta raportointitietojen puuttuessa. Tarkastuslautakunta jatkaa vuoden 2021 tulostavoitteiden toteutumisen arviointia kolmannesta osavuosikatsauksesta annettavassa lausunnossaan sekä arviointikertomuksessaan vuodelta 2021.

## 4 Espoo-konserni

### 4.1 Konserniyhteisöjen tulostavoitteiden toteutumisen arviointi

Espoon konserniyhteisöille on asetettu 38 sitovaa tulostavoitetta. Konserniraportissa on arvioitu 36:n konserniyhteisöille asetetun tulostavoitteen toteutumistilanne. Konserniraportissa esitetyn arvion mukaan 22 tavoitetta on toteutumassa. Kuuden tavoitteen arvioidaan jäävän toteutumatta. Kahdeksaa tavoitetta ei konserniraportin mukaan voida vielä arvioida tai tavoitteen saavuttamisessa on epävarmuustekijöitä.

Tarkastuslautakunnan mukaan usean tavoitteen toteutumista ei raportissa esitettyjen tietojen perusteella voida vielä arvioida tai tavoitteen saavuttamisessa on epävarmuustekijöitä.

Konserniraportin mukaan tulostavoitteista jäänevät toteutumatta vuonna 2021:

- HSY:n tuottavuuden nousu vähintään 1,5 % / vuosi,
- HSY:n kotitalouksien jätteen kierrätysasteen ja palvelutason nostaminen,
- HUS:n tuottavuuden vähintään 1,0 %:n vuosittainen nousu,
- Enter Espoon tavoite houkutella yöpyviä vierailijoita Espooseen, mittarina yöpymisten määrä 330 000,
- EMMA:n museon asema valtakunnallisesti arvostettuna, mittarina näyttelyiden määrä vähintään 13 ei toteudu, koska museo on ollut suljettuna ja
- Espoon kaupunginteatterin vierailuesitysten määrä ei toteudu, koska teatteri on ollut suljettuna koronapandemian takia.

Tarkastuslautakunnan arvion mukaan usean tavoitteen toteutumista ei voida konserniraportissa annettujen tietojen perusteella arvioida. Esimerkiksi:

- Espoo Cateringin *Asiakaskyselyn kokonaisarvosana palvelusta aiempaa paremmalla tasolla ja jatkuva asiakaskokemuksen seuranta on toiminnassa* – tavoite on konserniraportissa arvioitu toteutuvan. Tavoitteen toteutumista ei tässä vaiheessa voida arvioida, koska asiakastytyvyyskyselyä ei ole vielä toteutettu.
- Omnian *Tutkinnon suorittaneiden sijoittuminen työelämään tai jatko-opintoihin ja Tutkintokoulutuksesta eronneiden osuus* – tavoitteet on konserniraportissa arvioitu toteutuvan. Tavoitteita ei voida arvioida, koska toteuma arvioidaan vuositasolla.

### 4.2 Länsimetro Oy – hankkeen II vaiheen toteutus

Espoon valtuuston hyväksymän Länsimetron II vaiheen hankkeen hyväksytyt kustannusarvio on 1 159 milj. euroa. II vaiheen luovutuksen Helsingin kaupungin liikennelaitoksen (HKL) käyttöön arvioidaan tarkennetussa hankesuunnitelmassa toteutuvan vuoden 2023 aikana. Hankkeen on raportoitu etenevän aikataulun ja budjetin mukaisesti. Konserniraportin mukaan hankkeen kokonaisvalmius oli kesäkuun 2021 lopussa 91,7 prosenttia. Länsimetrolle asetettujen tulostavoitteiden arvioidaan konserniraportissa toteutuvan.

Asemien rakennusurakoiden toteutuksessa on raportoitu asemakohtaisia viiveitä 0–9 kuukautta. Viiveiden ei kuitenkaan arvioida vaikuttavan hankesuunnitelman mukaisten tavoitteiden saavuttamiseen. Merkittävimmäksi aikatauluriskiksi koko hankkeen valmistumisen kannalta on raportoitu Finnoon ja Espoonlahden asemien valmistumisen viivästyminen. Konserniraportin mukaan Espoonlahden talotekniset asennustyöt ovat vielä merkittävässä määrin kesken. Lisäksi aikatauluriskin muodostaa testauksissa ja itselleluovutuksissa havaittujen, käyttöön oton B-vaiheen aloituksen estävien virheiden ja puutteiden korjaamisen venyminen.

## 5 Kiireettömään hoitoon pääsy terveyspalveluissa

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira) on laatinut yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman vuosille 2020–2023. Ohjelman mukaan vuonna 2021 aluehallintovirastot valvovat kiireetöntä hoitoon pääsyä perusterveydenhuollossa. Perusterveydenhuollon hoitoon pääsystä on säädetty terveydenhuoltolain 51 §:ssä. Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi 25.8.2021 § 83 Etelä-Suomen aluehallintovirastolle pyydetyn selvityksensä perusterveydenhuollon hoitoon pääsystä.

Sitova tulostavoite lääkärin kiireettömälle vastaanotolle (T3) pääsystä 28 vuorokauden sisällä ei toteudu vuonna 2021. Kiireelliseen hoitoon pääsee edelleen samana päivänä. Tilastojen mukaan palveluun pääsy Espoon omilla terveystasemilla heinäkuussa on vaihdellut 68–90 päivän sisällä. Ostopalveluaseamalla ja kahdella palveluseteliasemalla hoitoon on päässyt 4–6 päivässä.

Terveyspalvelujen takaisinsoittojärjestelmässä on ollut haasteita kevään aikana. 16.8.2021 aloitetun uuden alueellisen puhelintoiminnan jälkeen viive takaisinsoitossa on ollut alle 24 tuntia arkisin. Palvelulu-pauksen ”takaisinsoitto saman vuorokauden aikana” on raportoitu toteutuneen päivän viimeisimpiä soittoja lukuun ottamatta. Mikäli potilas ei saa yhteyttä terveystasemalle kello 12 mennessä, on verkkosivuilta ohjeistettu potilasta hakeutumaan terveystasemien päivystykseen.

Sosiaali- ja terveystoimen esittämä laskennallinen arvio on, että tammi-kesäkuussa terveystasemien lääkäri- ja hoitohenkilökunnan työpanosta on käytetty koronapandemiatyöhön yli 2 milj. euron arvosta normaalin terveystasematoiminnan sijasta.

Toiminnan tehokkuuden lisäämiseksi on suunnitelmassa aloittaa 1.10.2021 koronapotilaiden tutkiminen ja hoito kolmella terveystasemalla (Samaria, Leppävaara ja Tapiola) ja samalla näillä asemilla hoidetaan myös muita potilaita.

Suun terveydenhuollossa kiireellisessä asiassa vastaanotolle on päässyt samana päivänä. Palveluiden saatavuustilanne on edelleen haasteellinen erityisesti aikuisten kiireettömien tutkimuskäyntien ja puoli-kiireellisen hoidon (esim. lohkeamat) osalta. Lasten ja nuorten määräaikaistarkastuksissa on koronapandemiasta johtuvaa viivettä. Kiireettömään hammaslääkärin tutkimukseen ja suuhygienistin terveystarkastukseen aikaa on joutunut odottamaan keskimäärin 60–100 päivää. Aikojen saatavuuden lisäämiseksi kesäaikana on rekrytoitu aiempia vuosia enemmän hammaslääketieteen opiskelijoita sijaisiksi ja järjestetty heille riittävät ohjaajaresurssit laadun turvaamiseksi. Asiakas voi valita, missä hammashoitolassa asioi. Suun terveydenhuollon palvelusetelin pilotti on laajentunut koko Espooseen vuoden alusta ja seteleitä on myönnetty noin 200–400 kappaletta kuukausittain määrärahojen puitteissa. Palvelusetelin saaneiden potilaiden kiireetön hoito on toteutunut huomattavasti nopeammin, odotusajat ovat vaihdelleet 15–60 päivän välillä.

### Tarkastuslautakunnan arviointi

Hoitoon pääsy kohtuullisessa ajassa on ollut vaikeaa terveystasemilla ja erityisesti suun terveydenhuollossa jo ennen koronapandemiaa. Koronapandemia on aiheuttanut hoitovelkaa sekä terveystasemilla että suun terveydenhuollossa ja hoitoon pääsy kohtuullisessa ajassa on vaikeaa. Hoitovelan purkamiseksi kaupungin keinoina ovat oman palvelutuotannon lisäämisen lisäksi esimerkiksi palvelusetelin tarjoaminen asiakkaille ja tehokkaampien toimintamallien käyttöönotto. Perusterveydenhuollon hoitovelan purkamisella voidaan ehkäistä erikoissairaanhoidon menojen kasvua.

### Tarkastuslautakunnan suositus

***Kaupungin tulee aktiivisesti käyttää kaikkia keinoja hoitoon pääsyn turvaamiseksi ja hoitovajeen purkamiseksi sekä terveystasemilla että suun terveydenhuollossa.***



## 6 Kulkukeskus

Länsi-Uudenmaan kulkukeskus tarjoaa ympärivuorokautista kuljetuspalvelua vanhuksille ja vammaisille. Palvelu toimii Espoossa ja siitä vastaa Espoon kaupunki. Kulkukeskus aloitti toimintansa helmikuussa 2021. Sosiaali- ja terveyslautakunnalle sekä vammaisneuvostolle on raportoitu kuukausittain Kulkukeskuksen toiminnasta. Kulkukeskuksen toimintaa seurataan viikoittain ja epäkohtiin on puututtu korjaustoimenpitein sekä sanktioin.

Kuljetusten määrään suhteutettuna palvelu lähti raportoinnin mukaan käyntiin kohtuullisella palvelutasolla. Asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden kautta palvelun epäkohtia on saatu korjattua. Palvelun alkaessa asiakasprofiileissa olleiden virheiden vuoksi asiakkaat eivät saaneet oikeanlaista palvelua. Asiakasprofiiliin virheet on pääosin korjattu ja asiakaspalvelijoiden ohjeistusta on tarkennettu.

Puhelinpalvelu on ollut ajoittain ruuhkautunut ja asiaan on reagoitu palkkaamalla lisää työntekijöitä. Koronapandemia on aiheuttanut työntekijöiden ennakoimattomia poissaoloja, joka vaikuttaa asiakaspalvelijoiden määrään ja siten puhelinpalvelun laatuun. Kevään ja kesän aikana tehdyssä auditoinnissa keskityttiin kuljetusyrityksiin, kuljetusten suorittamiseen ja asiakkaiden kokemuksiin palvelusta. Asiakkaille tehdään asiakastytyväisyyskysely Kulkukeskuksen toiminnasta syksyn aikana.

Valtuustolle sekä sosiaali- ja terveyslautakunnalle tuodaan vuoden aikana selvitys ja vammaisneuvoston lausunto siitä, miten Kulkukeskuksen käyttöönotto on lähtenyt käyntiin. Mahdollisiin epäkohtiin ja asiakaspalautteisiin tullaan esittämään samalla ratkaisuja toiminnan parantamiseksi.

### **Tarkastuslautakunnan arviointi**

Kulkukeskuksen toiminnan aloituksessa on esiintynyt ongelmia. Lisäksi Markkinaoikeuden ratkaisun mukaan Espoon on tehtävä Kulkukeskuksen hankintakilpailutus uudelleen.

### ***Tarkastuslautakunnan suositus***

***Kulkukeskuksen toiminnan ongelmat on ratkaistava viipymättä ja uudessa kilpailutuksessa tulee huomioida esiin tulleet epäkohdat.***

***Tarkastuslautakunta 7.9.2021***