



12.2.2024

Asia/3

3

### V 28.2.2024, Vuoden 2023 talousarvion toteutumattomat sitovat toiminnan tavoitteet

HEL 2023-014811 T 02 02 01

#### Esitysehdotus

Kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättää hyväksyä kaupunginkanslian, palvelukeskusliikelaitoksen johtokunnan, rakentamispalveluliikelaitoksen johtokunnan, taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunnan, työterveysliikelaitoksen johtokunnan, kaupunkiympäristölautakunnan, liikenneliikelaitoksen johtokunnan sekä sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan selvitykset vuoden 2023 talousarvion sitovien toiminnan tavoitteiden toteutumatta jäämisestä.

#### Esittelijän perustelut

Vuoden 2023 talousarvion noudattamisohjeiden mukaan lauta- ja johtokuntien on annettava selvitys toteutumatta jääneistä sitovista toiminnan tavoitteista siten, että selvitykset voidaan käsitellä kaupunginvaltuustossa ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista kaupunginhallituksessa.

Kaupunkitasolla (toimialat, liikelaitokset ja virastot) sitovia toiminnan tavoitteita oli yhteensä 31 kappaletta, joista 13 tavoitetta ei toteutunut. Yhdellä tavoitteella voi olla yksi tai useampia tavoitteen toteutumista määrittelevää mittaria. Sitovan tavoitteen toteutumisen edellytyksenä on, että tavoitetaso saavutetaan kaikissa mittareissa.

Kaupunginkanslia, palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta, rakentamispalveluliikelaitoksen johtokunta, taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta, työterveysliikelaitoksen johtokunta, kaupunkiympäristölautakunta, liikenneliikelaitoksen johtokunta sekä sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta perustelevat seuraavasti, miksi vuoden 2023 talousarvion sitovat toiminnan tavoitteet eivät toteutuneet.

#### Keskushallinto

##### Kaupunginkanslia

Tavoite: Kaupunki uudistusalueille kohdennettavien investointien tulee mahdollistaa systemaattisesti alueiden asuntokannan 2 % vuosittainen lisäys



Toteuma: Tavoitteen mittari, vuoden 2022 asuntojen kokonaismäärä + 2 % alueittain ilmaistuna, ei toteutunut. Toteuma oli 1,3 % eli 548 asuntoa (tavoitetaso: 820 asuntoa).

Tavoite oli yhteinen kaupunkiympäristön toimialan kanssa.

Keskeisenä syynä asuntorakentamisen volyyymiin laskuun ovat Venäjän hyökkäyksestä Ukrainaan vuonna 2022 alkanut korkojen, energian, kuluttajahintojen merkittävä nousu sekä osaltaan myös jo vuoden 2021 lopulla alkanut jyrkkä rakentamisen kustannusten nousu. Mainitut tekijät ovat johtaneet asuntojen kuluttaja- ja sijoittajakysynnän merkittävästi laskuun ja muun ohella myymättömien valmiiden asuntojen määrän kasvuun. Asuntorakentajilla on näistä syistä yhä vähemmän edellytyksiä uusien vapaarahoitteisten asuntohankkeiden rakentamisen aloittamiseen.

Vuosien 2021 ja 2022 asuntoaloitukset kaupunkiuudistusalueilla olivat 775 ja 392 asuntoa. Vuonna 2023 kaupunkiuudistusalueilla käynnistyi 222 asunnon aloittaminen. Jo nyt voidaan todeta, että seuraavien vuosien valmistuvien asuntojen määrä tulee jäämään tavoitetta alhaisemmalle tasolle. Kaupunkiuudistusalueilla asuntotuotannon valmistumisten arvioidaan nousevan vuosista 2027–2028 lähtien, kun merkittävimpien kaava-alueiden toteuttaminen alueilla käynnistyy.

Kaupunkiuudistusalueilla pääpaino on omistusasumisessa sekä asumisoikeusasumisessa. Asumisoikeustuotannon lakkauttaminen tulee tulevina vuosina vaikeuttamaan merkittävästi asetettuun 2 % vuosittaiseen asuntokannan lisäykseen pääsemistä, sillä hallintamuotojen tasapainotuksella on keskeinen rooli kaupunkiuudistusalueilla ja ohjelmoidusta uudistuotannosta noin neljänneksen suunniteltiin olevan asontuotantoa.

Tavoite: Vuonna 2023 alkaa 8 000 asunnon rakentaminen

Toteuma: Tavoitteen mittari, 8 000 aloitettua asuntoa, ei toteutunut. Toteuma oli 5056 asuntoa.

Asuntotuotantotavoite oli yhteinen kaupunkiympäristön toimialan kanssa.

Keskeisenä syynä asuntorakentamisen volyymin laskuun ovat Venäjän hyökkäyksestä Ukrainaan alkanut korkojen, energian ja kuluttajahintojen merkittävä nousu sekä jo vuoden 2021 lopulla alkanut jyrkkä rakentamisen kustannusten nousu.

Edellä kuvattu kehitys on vaikuttanut asuntomarkkinoihin ja asuntohankkeiden toteutusedellytyksiin hyvin kielteisesti. Koronapandemian



aikana kasvuun lähtenyt tyhjen vuokra-asuntojen määrä on jäänyt korkealle tasolle, ja vuokranantajat ovat joutuneet tinkimään vuokrapyyntöistään samanaikaisesti kustannusnousun kanssa. Asuntolainojen korkotason nopea kasvu sekä yleinen kustannustason nousu ovat heikentäneet kuluttajien luottamusta talouteen ja hillinneet täten kotitalouksien asunnonostoaikeita.

Korkeina rakentamisen vuosina kuluttajakauppaa selvästi merkittävämpi rakentamista katalysoinut tekijä on ollut pitkälti velkavipuun nol-lakorkoaikana perustunut sijoittajakysyntä, joka on nyt niin ikään tyreh-tynyt. Rakennusliikkeiden myymättömien asuntojen varanto on kasva-nut ja asuntohankkeiden rahoituksen saanti vaikeutunut merkittävästi. Edellä kuvattu tilanne on vähentänyt uusien vapaarahoitteisten asunto-hankkeiden rakentamisen aloituksia huomattavasti. Rakentamisen ti-lannetta on helpottanut jonkin verran säännellyn tuotannon hyvä urak-katarjoustilanne. Asuntoaloituksista yli 60 % olikin vuonna 2023 sään-neltyä tuotantoa.

#### Palvelukeskusliikelaitos (Palke)

Tavoite: Asiakaskokemustavoite: Loppuasiakastyytyväisyyden kehittäminen edellisen vuoden tasosta. Tilaajakokemuksen parantaminen (tilaaja- ja käyttäjäkumppanit) sekä vahvuuksien, heikkouksien ja mahdollisuuksien analysointi tukipalvelujen parantamiseksi.

Tavoitteelle oli asetettu kaksi toteutumista määrittelevää mittaria, joista toinen jäi toteutumatta.

Toteuma: Tavoitteen mittari, neljännesvuosittaiset mittaukset (CSAT) strategisten asiakastapaamisten (kuten ohjausryhmien jälkeen) n. 3-4 krt. / vuosi, ei toteutunut.

Toimialojen (tilaajien) kanssa on järjestetty säännöllisesti yhteistyöta-paamisia, joissa arvioitiin palvelujen nykytilanne ja sovittiin tarvittavat kehitystoimenpiteet. Strategisten asiakastapaamisten mittauksia (CSAT) ei kuitenkaan toteutettu.

#### Rakentamispalveluliikelaitos (Stara)

Tavoite: Täyssähköautojen osuuden lisääminen henkilöautokannasta

Toteuma: Tavoitteen mittari, täyssähköautojen osuus on yli 28 % henkilöautokannasta, ei toteutunut. Toteuma oli 24,0 %. Tavoitteen toteutumiseksi Staran olisi tullut hankkia 18 täyssähköistä henkilöautoa polttomoottoriautojen sijaan.

Jotta sähköautojen osuutta Staran henkilöautokannasta pystyttäisiin kasvattamaan, liikelaitos näkee, että kaupungin hallinnoimien latausa-



12.2.2024

Asia/3

semien verkoston tulisi olla kattavampi. Kaupunkiympäristön toimiala vastaa kaupungin omien latausasemien rakentamisesta. Staran hallinnassa olevista ajoneuvoista (yhteensä n. 440 kappaletta) suurin osa n. 88 % on vuokrattu kaupungin toimialojen ja liikelaitosten käyttöön. Staran arvion mukaan, toimialojen ja liikelaitosten halukkuuteen sitoutua sähköautojen käyttöön vaikuttaa muun muassa latausinfraan kattavuus.

Lisäksi kyse on myös uuden teknologian käyttöönotosta ja sen tarvitsemasta ajatustavan muutoksesta. Täyssähköauton ajotietokone muuttuu kuljettajien ajotapoihin, joten ajoneuvon ilmoittama toimintamata voi muuttua ajon aikana ylös tai alaspäin, jos ajotapa vaihtelee. Myös tämä on vaikuttaa autojen lataamistarpeisiin.

Tavoite: Henkilöstökyselyn avulla mitattu työnantajan suositteluindeksi paranee

Toteuma: Tavoitteen mittari, työnantajan suositteluindeksi Fiilarihenkilöstökyselyssä 2023 on > 75,8 %, ei toteutunut. Toteuma oli 69,0 %.

Staran työnantajan suositteluindeksin tavoitetaso (suosittelijoita > 75,8%) asetettiin Staran kehittämis- ja tuottavuusohjelman tavoitetason mukaisesti. Suositteluindeksin toteuma jäi 69 prosenttiin, vaikka vuoden 2022 tasosta (63,6 %) pystyttiinkin tulosta aktiivisilla toimenpiteillä kohentamaan.

Liikelaitoksen arvion mukaan tuloksen jäämiseen tavoiteltua matalammalle tasolla on kaksi pääasiallista syytä: Starassa käynnissä olevan kehittämis- ja tuottavuusohjelman aiheuttama muutostilanne sekä palkanmaksussa ilmenneet laajat ongelmat.

Muutostilanteissa on tyypillistä, että henkilöstö kokee epävarmuutta mm. oman työnsä jatkumisesta ja/tai muuttumisesta epätoivottuun suuntaan. Kehittämis- ja tuottavuusohjelmaan otettiin mukaan työnantajan suositteluun liittyvä tavoite, jolla pyrittiin siihen, että pitkäkestoisesta, isosta ja haastavasta muutostilanteesta huolimatta Stara pystyisi olemaan edelleen pidetty ja suositeltava työpaikka. Koko organisaatiossa on tehty säännöllistä kehittämis- ja tuottavuusohjelman seurantaan niin johtoryhmissä kuin työyksikkökokouksissakin. Erilaisin viestintäkeinoin on onnistuttu kasvattamaan tietoisuutta kehittämis- ja tuottavuusohjelman etenemisestä ja vaikutuksista tuotantotoimintaan.

Sarastia-järjestelmästä johtuvat palkkavirheet ovat kohdanneet Staran henkilöstöä vuosina 2022 ja 2023 laajasti. Ongelmat ovat koskeneet etenkin tuntipalkkaista henkilöstöä, jota Staran työntekijöistä on suurin osa. Korjauksia virheellisiin palkkoihin on tehty lukuisia kertoja, kuitenkin niin, että suurimmat (yli 800 Staran työntekijää koskevat) korjaukset



12.2.2024

Asia/3

on päästy tekemään vasta joulukuun 2023 lopussa. Tietyiltä osin ha-  
vaittujen palkkavirheiden korjaukset ovat edelleen tammikuussa 2024  
kesken ja niiden lopullinen ratkaiseminen siirtyi keväälle 2024 saakka.

#### Taloushallintopalveluliikelaitos (Talpa)

Tavoite: Asiakastyytyväisyys kehittyi myönteisesti, tavoittelemme sel-  
keää asiakastyytyväisyyden nousua

Toteuma: Tavoitteen mittari, asiakastyytyväisyys vähintään 4,00 (astei-  
kolla 1-5), ei toteutunut. Toteuma oli 3,25. (Toteuma on tarkentunut lii-  
kelaitoksen johtokunnan 5.12.2023 kokouksen jälkeen, jolloin se oli  
3,16.)

Talpan asiakastyytyväisyys nousi vuoden 2022 tuloksesta (2,84), mutta  
jäi alle asetetun tavoitteen (4,00). Asiakastyytyväisyyskyselyyn kutsut-  
tiin yhteensä 8 243 vastaajaa, joista kyselyyn vastasi 26,2 prosenttia.

Kyselyssä kartoitettiin kunkin taloushallinto-osaston palvelu-  
een/toiminnon onnistumista lähes jokaisessa palvelussa ja onnistumi-  
nen koettiin lähes saman tasoisena kuin vuonna 2022 (vuosi 2022:  
osaston keskiarvo 3,83, vuosi 2023: osaston keskiarvo 3,77). Tyytyväi-  
syys palkanlaskentapalveluihin nousi selkeästi (vuosi 2022: 2,11, vuosi  
2023: 2,81). Talpan arvion mukaan, palkanlaskentakriisin aiheuttamat  
ongelmat näkyvät edelleen tyytymättömyytenä palkanlaskentapalvelui-  
hin, vaikka tilanne on kehittynyt parempaan suuntaan vuodesta 2022.

#### Työterveysliikelaitos

Tavoite: Hyvä asiakaskokemus

Toteuma: Tavoitteen mittari, asiakaskokemusta kuvaavan nettosuosit-  
teluindeksin (NPS) taso on 69, ei toteutunut. Toteuma oli 68. NPS ku-  
vaa todennäköisyyttä, jolla asiakas suosittelisi tai käyttäisi palvelua uu-  
delleen.

Vaikka sitovaa tavoitetta ei saavutettu, on tulos hyvä, kun huomioidaan  
työterveysliikelaitoksen muutostilanne. Vuoden 2023 alussa liikelaitok-  
sen oman henkilöstön määrä oli pienentynyt kaupungin työterveyspal-  
velujen kilpailutuksen vuoksi ja liikelaitos valmistautui liikkeenluovutuk-  
seen syyskaudella. Alkuvuonna 2023 liikelaitoksen palvelukyky oli hei-  
kentynyt ja NPS oli selvästi tavoitetta alemmalla tasolla. Helmikuussa  
tapahtuneen työterveyspalvelujen kilpailutuksen keskeyttämisen jäl-  
keen ryhdyttiin tekemään korjaavia toimenpiteitä palvelukyvyn turvaa-  
miseksi ja sitovan tavoitteen saavuttamiseksi. Näitä olivat henkilökun-  
nan rekrytointi, ostopalvelujen ja vuokrahenkilökunnan hankintojen jat-



12.2.2024

Asia/3

kaminen pidentyneelle toimintakaudelle sekä keskittyminen liikelaitoksen perustehtävän hoitamiseen.

## Kaupunkiympäristön toimiala

Tavoite: Kaupunkilaiskokemuksen parantaminen

Toteuma: Tavoitteelle oli määritelty kolme toteutumista määrittelevää mittaria, joista yksi jäi toteutumatta.

Tavoitteen mittari, asiakaspalautteeseen vastaaminen tavoiteajassa: saapuneet palautteet otettu käsittelyyn keskimäärin kolmessa työpäivässä, ei toteutunut, koska mittarin tavoitearvoa ei pystytty loppuvuoden (touko-joulukuun) osalta raportoimaan määräajassa.

Alkuvuoden osalta asiakaspalautteeseen vastaaminen tavoiteajassa toteutui hyvin ja keskimääräinen käsittelyaika oli kaksi päivää (tavoiteaika kolme päivää).

Helsingin kaupunki otti 26.4.2023 käyttöön kaupunkitasoisen uuden palautejärjestelmän MVP-versiona (Minimum viable product). Hanketta vetää kaupunginkanslian osallisuusyksikön digitiimi. Koska kaupunkitasoisen järjestelmämuutoksen vuoksi uuden palautejärjestelmän raportointiosio ei valmistunut vuoden loppuun mennessä, tietoa loppuvuoden keskimääräisestä käsittelyajasta ei ollut sitovien tavoitteiden raportoinnin määräaikaan mennessä vielä saatavilla.

Tavoite: Kaupungin kasvun ja elinvoimaisuuden edistäminen

Toteuma: Tavoitteelle oli asetettu kolme mittaria, joista yksikään ei toteutunut.

Tavoitteen mittari, Helsingissä alkaa vuonna 2023 vähintään 8 000 asunnon rakentaminen, ei toteutunut. Toteuma oli 5 056 asuntoa. Asuntotuotantotavoite oli yhteinen kaupunginkanslian kanssa.

Keskeisenä syynä asuntorakentamisen volyyymiin laskuun ovat Venäjän hyökkäyksestä Ukrainaan alkanut korkojen, energian, kuluttajahintojen merkittävä nousu sekä osaltaan myös jo vuoden 2021 lopulla alkanut jyrkkä rakentamisen kustannusten nousu. Mainitut tekijät ovat johtaneet asuntojen kuluttaja- ja sijoittajakysynnän merkittävään laskuun ja muun ohella myymättömien valmiiden asuntojen määrän kasvuun. Asuntorakentajilla ei näistä syistä ole ollut edellytyksiä uusien vapaarahoitteisten asuntohankkeiden rakentamisen aloittamiseen. Säännellyn asuntotuotannon toteutumisen edellytykset ovat puolestaan tarkastelujakson aikana jonkin verran parantuneet rakennuskustannusten kääntymistä vuoden 2023 aikana hienoiseen laskuun ja urakoitsijoiden tarjoushalukkuuden lisääntyä.



Tavoitteen mittari, kaavoitetaan vähintään 700 000 k-m<sup>2</sup> pääosin yleiskaavan raideliikenteen palvelualueelle, josta täydennysrakentamista vähintään 40 % (280 k-m<sup>2</sup>), ei toteutunut. Toteuma mukaisesti asumiseen kaavoitettiin 331 246 k-m<sup>2</sup>, josta täydennysrakentamisenosuus oli 48 917 k-m<sup>2</sup>.

Mittarin toteutumattomuuteen johtivat useat eri tekijät. Taloudellinen epävarmuus heijastui erityisesti yksityisiin kaavahankkeisiin. Jo pitkälle vietyjä kaavaehdotuksia, jotka olisi esitelty lautakunnalle tarkistettuina ehdotuksina, keskeytettiin tai siirrettiin hakijan toimesta tai hakija vetäytyi kokonaan.

Osa kaavoista on jouduttu tekemään uudelleen kaavapäätösten kaatumisten takia oikeudessa, myös kaupunkistrategian kirjaukset ovat vaikuttaneet kaavojen uudelleen arvioitiin. Kaavoja on laadittu uudelleen myös toteuttamiseen liittyvien haasteiden vuoksi.

Vuodelta 2024 pyrittiin aikaistamaan kaavahankkeita vuoden 2023 tavoitteen saavuttamiseksi, mutta valmistelun alla ei ollut riittävästi sellaisia kaavahankkeita, jotka olisi saatu riittävän ajoissa vietyä läpi tarkistettuina ehdotuksina. Tulevien vuosien toiminnan suunnittelua jäntevoidetään riskikartoituksin ja pyrkimällä aikaistamaan seuraaville vuosille ohjelmoituja hankkeita resurssien rajoissa, mikäli kuukausittaisessa toiminnan seurannassa osoittautuu, ettei ohjelmoituun määrään päästäisikään.

Tavoitteen mittari, erot asuntojen alueellisissa hintatasoissa eivät kasva: asuntojen kalleusalueilla III ja IV asuntojen hinta (alueiden asuntojen hintakehityksen prosentuaalinen keskiarvo) kehittyy vähintään yhtä positiivisesti kuin kalleusalueilla I ja II, ei toteutunut.

Helsingin kalleusalueilla I ja II vanhojen osakehuoneistojen hintojen prosentuaalinen kehitys oli -7,69 prosenttia, kun kalleusalueilla III ja IV hintakehitys oli -8,58 % prosenttia (aikavälillä Q3 2022-Q3 2023). Asuntojen hintakehitys oli kalleusalueilla III ja IV siten 0,9 prosenttiyksikköä heikompaa kuin kalleusalueilla I ja II.

Kyseisen mittarin avulla on tarkoitus seurata, kuinka tasapainoisesti Helsingin erilaiset alueet kehittyvät. Asuntojen hintakehitys on tämän osalta yksi merkittävä indikaattori. Lyhyellä aikajaksolla asuntojen hintakehitykseen vaikuttavat lukuisat eri asuntomarkkinoihin yleisesti vaikuttavat tekijät kuten kuluttajien luottamus talouteen ja asuntolainojen korkotaso.

Kaupungilla on vain rajalliset keinot vaikuttaa lyhyellä (muutaman vuoden) aikavälillä eri asuinalueiden kehittymiseen. Erityisesti positiivisen kaupunkikehityksen aikaansaaminen segregatiouhan alla olevilla



12.2.2024

Asia/3

alueilla edellyttää alueiden maankäytön kehittämisen lisäksi useita luonteeltaan poikkihallinnollisia toimenpiteitä ja kaupungin toimialojen vahvaa yhteistyötä. Tähän kaupunkiuudistusalueiksi nimetyillä alueilla alkanut työ antaa erinomaiset edellytykset ja lähtökohdat. Työ on kuitenkin pitkäjänteistä ja ulottuu esimerkiksi kaupunkiuudistusalueilla vuoteen 2035 saakka.

#### Liikenneliikelaitos (HKL)

Tavoite: Minimoimme ajamattomien lähtöjen määrän ylläpitääksemme korkeaa joukkoliikenteen luotettavuutta

Toteuma: Tavoitteen mittari, ajettujen lähtöjen osuus tilatuista lähdoistä (tavoitetaso: 99,85 %), ei toteutunut. Mittarin toteuma oli 99,79 %.

Alkuvuonna kuljettajapulasta johtunut ajamattomien lähtöjen määrä laski mittarin toteuman koko vuoden osalta alle tavoitetason. Vaikka tavoitteeseen ei päästy, on liikennöinnin luotettavuuden kehitys ollut alkuvuoden jälkeen positiivisella kehitysuralla kuljettajaresurssien parantua. Vuoden toisessa, kolmannessa ja neljännessä kvartaalissa metroliiikenteen luotettavuus, eli ajettujen lähtöjen osuus tilatuista lähdoistä ylsi tavoitetasolle.

#### Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala

Tavoite: Edistämme helsinkiläisten hyvinvointia ja terveyttä ja ehkäisemme syrjäytymistä

Tavoitteelle oli asetettu kahdeksan toteutumista määrittelevää mittaria, joista neljä jäi toteutumatta.

Tavoitteen mittari, 20 % kotihoidon säännöllisistä asiakkaista on kuvallisen etähoidon asiakkaita (Lähtötaso 8/2022: 14 %), ei toteutunut. Toteuma oli 18,3 %.

Kotihoidon henkilöstövaje on pahentunut vuoden 2023 aikana. Kuvallisen etähoidon jalkauttaminen osaksi toimintakäytäntöjä vaihtelee kotipalveluyksikköjen kesken.

Tavoitteen mittari, liikkumissopimus on käytössä 70 % sairaala, kuntoutus- ja hoivapalvelujen asiakkaista. (Lähtötaso: 8/2022: 67 %), ei toteutunut. Toteuma oli 69 %.

Kotihoidon henkilöstövaje on pahentunut vuoden 2023 aikana. Henkilökunnan vaihtuvuuden ja merkittävän sijaistyövoiman käytön vuoksi mittari ei toteutunut. Sairaaloiminnan osalta on haasteita saavuttaa liikkumissopimuksen mittaria, sillä potilaat vaihtuvat usein ja valtaosalla potilaista ei ole sairaalaan tullessa sopimusta. Liikkumissopimus ja liik-





kumisen tukeminen koetaan myös paremmin soveltuvaksi kotona asuville asiakkaille.

Tavoitteen mittari, terveysasemien hoitotakuu toteutuu. Kiireellisen hoidon toteutuminen samana tai seuraavana päivänä, kiireettömän hoidon toteutuminen 14 vuorokauden aikana, ei toteutunut. Kiireellisen hoidon toteuma oli 94,8 % (tavoitetaso 95,0 %) ja kiireettömän hoidon toteuma 63,8 % (tavoitetaso 75,0 %).

Molempien mittarien luotettavuustieto on epävarma ja laskentaan ei ole sisällytetty ensikontaktissa hoidettuja asiakkaita. Lääkärien saatavuus ja henkilöstön merkittävä vaihtuvuus vaikuttavat palvelujen saatavuuteen ja jatkuvuuteen. Kansallisella tasolla hoitotakuulain muutos tuli voimaan 1.9.2023 ja sen mukaan perusterveydenhuollon avosairanhoidossa kiirettömään hoitoon pääsy tulee toteutua 14 vuorokauden kuluessa. Kesken vuotta tapahtuvat muutokset tuottavat haasteita tuottaa tietoa luotettavasti.

Tavoitteen mittari, Suun terveydenhuollossa asiakastyytyväisyys on vähintään 70 (NPS), ei toteutunut. Toteuma oli 59.

Vaikka hyvää kehitystä tapahtui esimerkiksi palveluseteliasiakkaiden asiakastyytyväisyydessä, työyksiköiden vaihteluväli on kasvanut toteumassa. Uuden kokonaishoidon palvelusetelin asiakastyytyväisyys on muihin palveluseteleihin verrattuna huomattavasti korkeampaa. Asiakastyytyväisyyttä ja -kokemusta käsitellään säännöllisesti suun terveydenhuollossa ja kehityskohteiden osalta pitää vahvistaa toimeenpanoa.

Tavoite: Kiireellinen ensihoito toteutuu tilaajan vaatimusten mukaisesti

Tavoitteen mittari, ensihoidon keskimääräinen tavoittamisviive on enintään kahdeksan minuuttia 60 %:ssa kiireellisyysluokkien A ja B tehtävissä, ei toteutunut. Toteuma oli 59,5 %.

Ensihoidon resurssit eivät riitä toiminnan tarpeelliseen hajauttamiseen. Poikkeuksellisen aikaisin alkanut luminen talvi on vaikeuttanut ensihoitoyksiköiden liikkumista ja lisännyt kohteen tavoittamisviiveitä.

Tavoite: Asiakkaiden aktiivista Maisan käyttöä tuetaan tehostamalla asiakkaiden Maisa-viesteihin vastaamista

Tavoitteen mittari, 75 %:iin viesteistä vastataan kahden (2) arkipäivän sisällä, ei toteutunut. Toteuma oli 67 %.

Maisa-viesteihin vastaaminen kahden arkipäivän sisällä ei toteutunut. Kolmen arkipäivän sisällä Maisa-viesteihin vastattiin 75 %:sti. Sitovan tavoitteen mittarin toteuma sisältää kaikkien sote-



12.2.2024

Asia/3

palvelukokonaisuuksien kaikki palveluyksiköt, joista lasketaan keskiarvo kahden arkipäivän aikana vastatuista viesteistä. Mikäli huomioitaisiin vain palveluyksiköt, jotka tosiasiallisesti käyttävät Maisa-viestintää, toteutuisi mittari kaikissa palvelukokonaisuuksissa.

Esittelijä

pormestari  
Juhana Vartiainen

Lisätiedot

Riina Kopola, erityissuunnittelija, puhelin: 310 28256  
riina.kopola(a)hel.fi

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Tiedoksi**

Kaupunginkanslia  
Palvelukeskusliikelaitos  
Rakentamispalveluliikelaitos  
Taloushallintopalveluliikelaitos  
Työterveysliikelaitos  
Kaupunkiympäristön toimiala  
Liikenneliikelaitos  
Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala