

SELVITYS VUODEN 2019 ARVIINTIKERTOMUKSEN JOHDOSTA  
SUORITETUISTA TOIMENPITEISTÄ

Muistio on yhteenveto, joka perustuu kaupunginkanslian ja toimialojen loka-marraskuussa 2020 toimittamiin selvityksiin toimenpiteistä, joihin nämä ovat ryhtyneet tai tulevat ryhtymään vuoden 2019 arviointikertomuksen johdosta.

Harmaalla korostetut kohdat ovat tarkastuslautakunnan toteamuksia arviointikertomuksessa.

## Tarkastuslautakunnan vuonna 2017 antamien suositusten vaikuttavuuden arviointi

Arviointikertomuksen mukaan vuoden 2017 arviointikertomuksessa esitettyjen suositusten mukaisiin toimenpiteisiin on pääosin ryhdytty, mutta omistajaohjauksen kaksoisroolit ovat edelleen ongelmallisia.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

- omistajaohjauksen selkeyden kannalta olisi parempi, että konsernijohtoon kuuluvat kaupunginhallituksen tai sen konsernijaoston jäsenet, pormestaristo ja viranhaltijat eivät toimisi tytäryhteisöjen johdossa.

kaupunginkanslian tulee

- valmistella konserniohjeen päivitys niin, että siinä otetaan huomioon aiempaa tiukempi esteellisyysääntely.

Kaupunginkanslia toteaa, että nykyinen toimintamalli on arvioitu konserniohjauksen ja kaupunkikonsernin kokonaisedun toteutumisen edistämisen kannalta tarkoituksenmukaiseksi. Osana konserniohjausta seurataan konserniohjeeseen liittyviä mahdollisia muutostarpeita ja jos jatkossa käy ilmeiseksi, että nykyisiin konserniohjauksen menettelytapoihin on tarpeen tehdä muutoksia, valmistellaan kaupunginvaltuuston päätettäväksi tarvittavat konserniohjeen päivitykset.

## Sitovien toiminnan tavoitteiden arviointi

Tarkastuslautakunta on esittänyt oman arvionsa siitä, ovatko talousarviossa asetetut sitovat toiminnan tavoitteet ja niiden toteutumista kuvaavat mittarit toteutuneet. Tarkastuslautakunnan arvion mukaan toteutuneita mittareita oli kaksi vähemmän kuin tilinpäätösraportoinnissa.

Arviointikertomuksessa todetaan, että kaupunginkanslian tulee

- jatkossa ottaa huomioon, että tavoitteen toteutuminen suunnitelman mukaisesti edellyttää, että kyseinen suunnitelma on ollut tiedossa valtuuston päättäessä talousarviosta.

kaupunkiympäristön toimialan tulee

- selkeyttää kaavoitetun asuntokerrosalan mittarin täydennysrakentamisen osuuden määritelmää.

Kaupunginkanslia toteaa, että talousarvion 2021 valmistelussa sitovien toiminnan tavoitteiden mittareiden sisältöön on kiinnitetty huomiota. Talousarvion valmistelua koskevaa ohjeistusta terävöitetään tarvittaessa edelleen.

Kaupunginkanslia toteaa, että tytäryhteisöille asetettujen tavoitteiden suunnitelman mukaisen toteutumisen arvioinnissa otetaan aiempaa selkeämmin huomioon se suunnitelma ja/tai tieto, joka on ollut voimassa valtuuston päättäessä talousarviosta.

Kaupunkiympäristön toimiala toteaa, että sitova toiminnallinen tavoite on täsmennetty muotoon: ”Kaavoitetaan vähintään 700 000 k-m<sup>2</sup> pääosin raideliikenteen palvelualueelle. Tavoitetasosta on täydennysrakentamista vähintään 40% (280 000 k-m<sup>2</sup>).” Kun täydennysrakentamisen osuus osoitetaan prosenttiosuuden lisäksi myös kerrosneliömetreinä, täydennysrakentamistavoitteen saavuttaminen ei ole enää riippuvainen mahdollisesta kokonaistavoitteen ylityksestä, jossa jokin yksittäinen suuri asemakaava tuottaa poikkeuksellisen merkittävän määrän asuntokerrosalaa.

## Talouden tunnuslukujen kehitys

Kaupungin talous on arviointikertomuksen mukaan pysynyt vahvana.

Arviointikertomuksessa todetaan, että kaupunginhallituksen tulee

- varautua menojen kasvuun ja verotulojen laskuun koronaviruksen aiheuttaman poikkeustilan vuoksi.

Kaupunginkanslia toteaa, että talousarvioesityksen 2021 valmistelussa on huomioitu koronavirusepidemiasta aiheutuvat vaikutukset kaupungin toimintamenoihin sekä verotuloihin.

Talousarvioesityksen 2021 yleisperusteluissa todetaan, että Helsingillä on edessään merkittäviä haasteita lähivuosina talouden ja toiminnan sopeuttamisessa yhtäältä koronaepidemian aiheuttamaan talouden notkahtamiseen ja toisaalta suunnitteilla olevan sote-uudistuksen jälkeiseen toimintaympäristöön. Helsinki on hoitanut talouttaan vastuullisesti, minkä ansiosta pandemian alkaessa kaupungin talous on vahva eikä taloudelliseen äkkijarrutukseen ollut koronavirusepidemian alkaessa tarvetta.

Koronaepidemian vaikutus kaupungin talouteen on kuitenkin niin merkittävä, että kaupunki joutuu rahoittamaan investointejaan taloussuunnitelmakaudella viime vuosia olennaisesti suuremmalta osin lainarahoituksella. Korona aiheuttaa talouteen poikkeuksellista epävarmuutta ja näkymä erityisesti pidemmän aikavälin talouskehitykseen on epäselvä.

Samaan aikaan, kun toisaalta on tarve osana vuoden 2021 talousarviota tehdä kohdennettuja panostuksia talouden mahdollisimman pikaisen elpymisen tukemiseksi, tarvitaan tuottavuutta ja taloudellisuutta parantavien toimenpiteiden käynnistämistä talouden vakauttamiseksi keskipitkällä aikavälillä kasvavan kaupungin suunniteltujen investointien toteuttamiseen ja palvelujen ylläpitämiseen jatkossakin.

Talousarvioesityksen 2021 yleisperusteluissa todetaan edelleen, että Helsingissä on ollut lokakuuhun 2020 mennessä yli 40 prosenttia koko maan koronatartunnoista ja puolet koronakuolemista. Koronavirusepidemia on aiheuttamassa Helsingin kaupungin talouteen lokakuun 2020 arvion mukaan 67 miljoonan euron loven vuonna 2020. Ensi vuonna epidemian talousvaikutuksen arvioidaan olevan yli 260 miljoonaa euroa. Arvioissa on huomioitu valtion kompensatiot kunnille ja kuntayhtymille.

Vuonna 2020 Helsingin verotulojen kehitys on ollut koronaepidemian talousvaikutusten seurauksena kaikki veromuodot huomioiden vuoden 2020 talousarviossa odotettua heikompaa. Kunnallisverotulojen kehitys on ollut kuluvana vuonna pelättyä parempi, ja tämä myös on näkynyt myönteisesti viime kuukausien verotilityksissä. Talouden sulkutoimia on lievennetty suurelta osin, mutta koronavirusepidemian aiheuttama epävarmuus tuleviin verotuloihin on kuitenkin yhä ilmeinen. Vaikutukset näkyvät viiveellä kunnallisveron ja yhteisöveron heikompana tuottona. Osa tästä heikennyksestä tulisi työllisyyden, ja sitä kautta palkkasumman, aiemmin oletettua heikomman kehityksen ja yritysten oletettua heikomman kannattavuuden myötä.

Kunnallisveron tuotoksi talousarvioesityksessä 2021 arvioidaan 2 750 milj. euroa, mikä on 0,5 % vuoden 2020 ennustetta enemmän. Verohallinnon verokorttiuudistus sekä tulorekisterin ilmoitusongelmat siirsivät verotilityksiä vuodelle 2020, mistä syystä vuoden 2020 kunnallisverotulon kasvu muodostuu palkkasumman ja muun ansioverotulopohjan kehitykseen nähden korkeaksi.

Yhteisöveron tuotoksi vuonna 2021 arvioidaan 598 milj. euroa. Tämä on 17,3 % vuoden 2020 ennustetta enemmän. Yhteisöverokertymissä koronaviruksen vaikutus alkoi huhtikuun tilityksistä alkaen. Yritykset ovat alkukeväästä 2020 eli noin puolen vuoden ajan voineet hakea alennusta ennakkoveroihin Verohallinnolta ilman erillistä selvitystä niiden tulokehityksestä. Tästä johtuen kuluvan vuoden ennakoita kertyy tavanomaista vähemmän suhteessa maksettavaan yhteisöveroon. Ensi vuonna verovuoden 2020 yhteisöveroja kertyy vastaavasti normaalia enemmän. Kuntien yhteisöverotilitysten arvioidaan kasvavan verovuosina 2020–2024 sekä osittain johtuen korotetuista yhteisöveron jako-osuuksista vuosille 2020 ja 2021 että veropohjan kasvunäkymiin perustuen. Kuntien yhteisöveron jako-osuuteen tehdään valtion toimesta koronaepidemiasta aiheutuvan yhteisöveropohjan heikkenemisen seurauksena 10 prosenttiyksikön määräaikainen korotus. Lisäksi kunnille kompensoidaan valtion päättämät varhaiskasvatusmaksujen alentamiset korottamalla yhteisöveron jako-osuutta pysyvästi 2 prosenttiyksiköllä verovuodesta 2021 eteenpäin.

Kaupunginkanslian, pormestarin ja apulaispormestareiden toimialoille antama ohjaus

Arvioinnissa selvitettiin, onko toimialojen ohjaus kehittynyt johtamisjärjestelmä uudistuksen tavoitteiden mukaisesti. Kaupunginkanslian ja toimialojen välisessä työnjaossa ja apulaispormestareiden roolissa havaittiin epäselvyyttä.

Arviointikertomuksessa todetaan, että apulaispormestareiden ja toimialajohtajien tulee

- selvittää toimialansa henkilöstölle apulaispormestarin ja toimialajohdon välinen työnjako.

kaupunginhallituksen tulee

- arvioida kansliapäällikölle hallintosäännössä määriteltyjen tehtävien tarkoituksenmukaisuus.

kaupunginkanslian tulee

- parantaa osastojensa välistä koordinaatiota.
- osallistaa toimialat kaupunkiyhteisten linjausten valmisteluun riittävän aikaisessa vaiheessa.
- parantaa kaupunginkanslian ja toimialojen välistä vuoropuhelua osallistamalla ja tutustumalla enemmän toimialojen toimintaan.

Tarkastuslautakunnan kehoitus selventää toimialajohdon ja apulaispormestarin työnjakoa on osoitettu suoraan apulaispormestareille ja toimialajohtajille. Viranhaltijajohdon ja poliittisen päätöksenteon (mukaan lukien apulaispormestarin rooli) välistä suhdetta ja rooleja on pyritty selkiyttämään muun muassa jatkuvalla tiiviillä yhteydenpidolla ja tiedon vaihdolla, säännöllisillä tapaamisilla ja avoimella keskustelulla. Apulaispormestarien kaupunginsihteerit osallistuvat toimialojen johtoryhmiin ja viestit kulkevat molempiin suuntiin. Puheenvuorot ja esiintymiset on pyritty koordinoimaan yhdessä esimerkiksi toimialan johdon seminaareissa ja henkilöstön suuntaan. Sekä toimialan johdolla että apulaispormestarilla on valmius jatkuvasti tarvittaessa edelleen selventää rooleja ja tehtävänkuvia. Esimerkiksi kasvatuksen ja koulutuksen toimialajohtaja käyttää yhtenä sisäisen viestinnän kanavana henkilöstölle suunnattuja videoita vaihtelevista teemoista. Yhden videon teemana tulee olemaan apulaispormestarin ja toimialajohtajan vuoropuhelu työnjaosta.

Kaupungin organisaatiomuutoksesta on tehty useita selvityksiä ja osa selvityksistä on vielä kesken. Kun selvitykset valmistuvat, edellytykset tarkastella kokonaisuutta ja mahdollisia muutostarpeita ovat tämänhetkistä paremmat. Kansliapäällikölle määriteltyjen tehtävien tarkoituksenmukaisuuden arviointi on tarkoituksenmukaista ajoittaa aikaisintaan kuluvan valtuustokauden lopulle. Kaupunginhallitus tulee päätöksensä 23.4.2018 § 268 mukaisesti tuolloin muutenkin arvioimaan kansliapäällikölle asettamiensa tavoitteiden toteutumista.

Arviointikertomuksessa on tunnistettu, että valtuustokauden alussa käynnistetty kaupungin johtoryhmätyöskentely on parantanut ohjattavuutta kaupungissa. Toinen ajankohtainen yhteisen valmistelun ja koordinaation foorumi on koronakoordinaatioryhmä, jossa käsitellään yhdessä kaupungin kannalta tällä hetkellä kaikkein polttavinta asiaa. Koronakoordinaatioryhmän valmistelu on laajaa ja 1-2 kertaa viikossa kokoontuviin kokouksiin osallistuvat pormestari puheenjohtajana, sosiaali- ja terveystoimen apulaispormestari, kansliapäällikkö, toimialajohtajat, rahoitusjohtaja, viestintäjohtaja, henkilöstöjohtaja, strategiajohtaja, yhteysjohtaja, turvallisuus- ja valmiusyksikön päällikkö,

koronakoordinaation ja -valmistelun yhteyspäällikkö sekä useat asiantuntijat.

Kaupunginkanslia toteaa, että kaupunginkansliassa on vuosien 2019-2020 aikana sekä kehitetty organisaatorakennetta että lisätty osastojen välistä vuorovaikutusta kaupunginkanslian palvelevuuden parantamiseksi. Organisaatiouudistuksen merkittävimpana osoituksena oli strategiaosaston perustaminen vuoden 2020 alusta. Kansliapäällikön päätöksellä 20.11.2019, 220 § hyväksyttiin toimintasäntö 1.1.2020 lukien, jossa vahvistettiin voimassa oleva strategiaosaston rakenne. Osastolle siirtyi toimintoja talous- ja suunnitteluosastolta ja elinkeino-osastolta samoin kuin kansliapäällikön vastuualueelta. Tämä rakenne oli tarkoitettu väliaikaiseksi. Strategiajohtajan aloitettua tehtävässään osaston toiminnan kehittäminen jatkui ja lopullinen rakenne vahvistettiin tämän kehittämistyön tuloksena 11.10.2020, 225 §. Uutta toimintamallia suunniteltaessa avainkysymyksiä ovat olleet muun muassa, miten strategiaosasto voi tiiviisti osana kaupunginkansliaa ja yhdessä toimialojen ja liikelaitosten kanssa paremmin varmistaa tuen kaupungin uudistumiselle, jatkuvalla oppimiselle ja yhdessä tekemiselle systemaattisesti ja ajantasaiseen tietoon ja parhaaseen osaamiseen perustuen. Uuden organisaation tavoitteena on parantaa strategisen suunnittelun ja toimeenpanon sujuvuutta ja tiivistää organisaatorajat ylittävää yhteistyötä neljän tiivisti yhdessä toimivan yksikön kautta. Uuden rakenteen kautta yhteistyö on entistäkin kitkattomampaa, kun keskeisten asiakokonaisuuksien analysointiin ja tutkimukseen, strategisen suunnitteluun ja strategian toimeenpanon tukemiseen ja menetelmiin liittyvät toiminnot kootaan yhtenäiseksi kokonaisuudeksi ja digitalisaatio-ohjelman toimeenpanon edellyttämät vastuut ja toimivalta tuodaan yhteen selkeään yksikkörakenteeseen.

Toimintakulttuurin muutos on kaupunkistrategian keskeisiä tavoitteita. Kaupunginkanslian osastojen koordinaatiota on pyritty parantamaan myös painottamalla yhteisiä linjauksia edellyttävien asioiden käsittelyä kanslian johtoryhmässä samoin kuin huolehtimalla siitä, että kaupungin eri ohjaus- ja koordinaatiokokoonpanoissa kansliaa edustavien henkilöiden tiedossa on, miten asiaa on eri osastojen välillä valmisteltu. Ohjeiden ja suositusten laadinnassa noudatetaan yhteisvalmistelun periaatetta. Lisäksi kanslian toimintasuunnitelmaa ja yhteisiä tavoitteita käsitellään kaksi kertaa vuodessa pidettävissä johdon ja henkilöstön edustajien työpajoissa. Kaupunginkanslian hallintopalvelu, jossa on yhdistettyinä Kanslian HR, taloushallinto, toiminnan kehittäminen ja tila- ja työympäristökehittäminen, aloitti vuoden 2020 alusta kansliapäällikön alaisuudessa. Tavoitteena on

parantaa sisäisen hallinnon yhteistyötä ja yhdenmukaistaa osastojen hallinnollisia käytänteitä.

Kaupunginkanslian ja toimialojen vuoropuhelua on kehitetty. Kaupunginkanslialla on toimialoihin nähden palvelu-, ohjaus- ja koordinaatiotehtäviä. Koordinaatiotehtävällä tähdätään kaupunkitasoiseen tasapainoisen toiminnan kehittämisen mahdollistamiseen, jolloin yhden toimialan tai toiminnon ratkaisujen ei tule johtaa toisen kannalta kohtuuttomiin tilanteisiin. Ohjaaminen ja koordinaatio ovat tilanteita, joissa toimialojen kokemus niiden autonomiaan puuttumisesta on ymmärrettävä. Kaupunginkanslian palvelutehtävään kuuluu myös onnistumisten ja suoritusten mahdollistaminen kaikkialla kaupungissa.

Kaupunginkanslian 509 yhteistyökumppania eri toimialoilta vastasi kaupunginkanslian asiakastytyväisyyskyselyyn ajalla 26.3.-5.4.2020. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää, miten kaupunginkanslia on onnistunut tähän saakka seuraavilla osa-alueilla: Digikanavien kehittämiseen liittyvä ohjeistus, digitaalisen perustan valmistelu, onnistumisen johtamisen tuki, palkkatukityö kaupungilla, päätöksentekoon ja valmisteluun liittyvä ohjaus ja neuvonta sekä yhteistyö aluerakentamisen, asumisen ja investointien ohjauksen osalta kaupunginkanslian ja toimialojen välillä. Kyselyn tuloksia käsiteltiin kaupunginkanslian johtoryhmässä ja toimialojen kanssa mm. työpajoissa. Tuloksista johdettiin sekä kanslia- että osastotason mittarit ja kehittämistoimenpiteet. Kehittämistoimenpiteiden onnistumista arvioidaan uudelleen 9.-23.11.2020 toteutettavassa asiakastytyväisyyskyselyssä, joka on sisällöltään vastaavanlainen kuin ensimmäinen kysely. Jatkossa asiakastytyväisyyttä on suunniteltu osaltaan mitattavan kaupunginkanslian mittaamismallilla, joka sisältää sekä vakiintuneita että ajankohtaisia, vaihtuvia teemoja. Talousarvioehdotukseen vuodelle 2021 on kaupunginkanslian sitovaksi tavoitteeksi tulossa digitaalinen perusta nettobudjetoidun yksikön käynnistäminen ja palvelujen vakiinnuttaminen tavoite. Tässä yhtenä mittarina on yksikön tuottamien sisäisten palvelujen asiakastytyväisyyden mittaaminen.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että kaupungin johtoryhmätyöskentely on tiiviimpää ja keskeisten strategisten asioiden valmistelu on enenevästi kaupunkiyhteistä. Koronapandemian johdosta kaupungin johdon sekä kaupunginkanslian ja toimialan yhteistyö on edelleen tiivistynyt.

Toimialan näkökulmasta kaupunginkanslian ohjauksessa ei kuitenkaan aina riittävästi oteta huomioon sosiaali- ja

terveystoimialan laajaa tehtäväkenttää, joka heijastuu muun muassa toimeksiantojen aikatauluihin. Myös osassa seurannoista ja raportoinnista ei toimialan näkökulmasta kaupunginkansliassa ole selkeää koordinoitua, joka aiheuttaa osin päällekkäistä seuranta- ja raportointia.

Sosiaali ja terveystoimialalla päätöksentekoa hidastaa se, että lautakunnan käsittelyyn tulee huomattavan suuri määrä aloitteita. Aloitteissa on myös päällekkäisyyksiä ja lähes saman sisältöisiä aloitteita tulee usein käsittelyyn lyhyen ajan sisällä. Toimialajohtajan antamana toimialan lausuntona aloiteprosessi on nopeampi ja kevyempi kuin lautakunnan lausunnot. Kaupunginkanslia on käyttänyt toimialajohtajan mahdollisuutta lausua aloitteista suoraan. Tarkasteluun voisi jatkossa myös ottaa, onko lausuntoja tarpeen pyytää lainkaan, jos lautakunta tai toimiala on äskettäin lausunut samankaltaisesta asiasta. Kaupunginhallitus pitää kuitenkin tärkeänä, että lautakunnilla on jatkossakin riittävä mahdollisuus ottaa kantaa aloitteisiin ja että aloitteiden käsittelystä lautakunnissa linjataan aloiteprosessia kehitettäessä.

#### Tilankäytön tehostamisen vaikutukset

Arvioinnin pääkysymys oli, onko tilankäytön tehostamiseen tähtäävillä uudistuksilla ollut tavoiteltuja vaikutuksia asiakkaille annettavan palvelun laatuun ja henkilöstön työskentelyolosuhteisiin. Arviointikertomuksen mukaan tulokset vaihtelevat erilaisissa palveluissa. Uudistuksilla on ollut tavoiteltuja vaikutuksia, mutta tilojen toimivuudessa on ollut parannettavaa.

Arviointikertomuksessa todetaan, että kaupunkiympäristön sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee

- päiväkotien peruskorjauksissa ja rakentamisessa varmistaa, että erityisesti pienistä lapsista koostuville lapsiryhmille on varattu riittävästi rajattavissa olevia rauhallisia tiloja.

kaupunginkanslian ja toimialojen tulee

- toteuttaa mahdollinen monitoimitiloihin siirtyminen siten, että asiakkaat ja henkilöstö voivat alusta alkaen osallistua tilojen suunnitteluun.

Kaupunkiympäristön toimiala toteaa, että kaikissa päiväkotien peruskorjauksissa ja uudisrakennushankkeissa tilat suunnitellaan ja toteutetaan kaupunkiympäristölautakunnan lausunnon mukaisesti yhteistyössä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa. Valmistuneiden hankkeiden arvioimiseksi tehdään KTI-kysely



vuonna 2020. Kysely toteutetaan loka-marraskuun vaihteessa ja tulokset raportoidaan viimeistään joulukuussa 2020.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala toteaa, että toimialan tilapalvelut on käynnistänyt elokuussa 2020 varhaiskasvatuksen palvelukokonaisuuden, kehittämispalveluiden ja tietohallinnon kanssa tilasuunnitteluohjeen päivittämisen Kasvatuksen ja koulutuksen varhaiskasvatuksen tilojen osalta. Ohje ottaa kantaa myös ryhmänmuodostukseen varhaiskasvatuksessa ja sen on suunniteltu valmistuvan elokuuhun 2021 mennessä.

Kaupunkiympäristön toimiala toteaa, että hankkeiden suunnittelussa on mukana kohteeseen muuttavien esimiesten muodostama projektiryhmä, joka kohteittain tarkastaa, että tilat vastaavat laatuvaatimuksia. Näin varmistetaan, että tilat varustetaan oikein tukemaan henkilöstön työtä. Hankkeiden suunnittelutyöpajoissa on aina mukana henkilöstön edustajia. Viimeisimmissä hankkeissa on käytetty henkilöstön kuulemiseen myös avointa Kerro kantasi -kyselyä. Kokemukset ovat positiivisia ja kyselyjen tekemistä aiotaan jatkaa. Tavoitteena on saada jokaisen henkilöstöön kuuluvan näkemys. Myös Crowst-kyselysovelluksen käyttöä on pilotoitu ja siitä on saatu hyviä kokemuksia ja laadukkaita vastauksia. Siihen voivat liittyä niin kaupunkilaiset kuin henkilöstökin. Palautteita on käsitelty asukaspalautteina, mutta henkilöstölle on kerrottu, että heillä on yhtä lailla mahdollisuus osallistua. Tavoitteena on henkilöstön ja muidenkin käyttäjien osallistaminen tavalla, jossa ei käytetä resursseja turhaan eikä luoda katteettomia odotuksia, ts. keskittämällä osallistaminen sellaisiin asioihin, joihin henkilöstöllä on tosiasiallinen mahdollisuus vaikuttaa.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala toteaa, että toimialan tilapalvelut järjestää kyselyn tiloista ja niihin liittyvistä yhteisistä toimintatavoista sekä tilatyytyväisyydestä joka toinen vuosi. Kyselyn vastausten ja muutosehdotusten perusteella nostetaan mahdolliset esiin tulevat puutteet ja muutostoiveet yhteiseen käsittelyyn ja mahdolliseen toteutukseen. Tarvittaessa tarjotaan asiantuntijaneuvontaa mm. tilankäyttöön ja säädettävien kalusteiden optimaalisen ergonomian hyödyntämiseen.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että henkilöstöä on osallistettu syksyllä 2020 muun muassa Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen laajennuksen tarvekuvausvaiheen suunnittelutyöpajaan. Henkilöstön mahdollisuutta esittää mielipiteitä ja palautteita on edelleen mahdollistettu monien kanavien kautta.

Haagan perhekeskuksen ja terveys- ja hyvinvointikeskuksen tarvekuvaukseen liittyen on tehty asukaskyselyt sekä Kerro kantasi -kyselyn että Crowst-verkoston kyselyn avulla. Myllypuron THK rakennuksen laajennuksen tarvekuvausvaiheeseen liittyen toteutetaan Harava-kysely ja asukaskysely on suunnitteella myös Malmin perhekeskuksen ja terveys- ja hyvinvointikeskuksen tarvekuvausvaiheeseen liittyen.

Keväällä 2020 saatiin valmiiksi THK-laatuvaatimusdokumentti, joka on vastaavanlainen kuin perhekeskuksilla. Laatuvaatimukset on laadittu yhteistyössä jo olemassa olevien terveys- ja hyvinvointikeskusten henkilöstön kanssa. Laatuvaatimuksia hyödynnetään uusia terveys- ja hyvinvointikeskuksia suunniteltaessa.

Tilankäytön suhteen Vuosaarissa on perhekeskuksen tavoin terveys- ja hyvinvointikeskuksessa käytössä tilan varausasteen Emphatic Building -seurantajärjestelmä, jota on hyödynnetty ruuhkahuippujen selvittämiseen ja vähäisellä käytöllä olevien tilojen tehokkaampaan hyödyntämiseen.

Henkilöstön työhyvinvoinnista ja työolosuhteista saadaan lisätietoa, kun menossa oleva Kunta 10 -kyselyn tulokset valmistuvat ja voidaan verrata isojen keskusten henkilökunnan vastauksia keskiarvoihin.

Koronatilanteen takia on henkilöstöinfoja ja asukasilloja jouduttu perumaan. Tilalle on tuotettu tiedotteita hankkeiden etenemisestä sekä toteutetaan virtuaalisia kyselyjä dialogin mahdollistamiseksi. Alueiden asukas-yhdistysten kanssa on jatkettu tiivistä yhteistyötä.

Kampin perhekeskuksessa on hyödynnetty kärkihankkeen materiaaleja ja visuaalisia esityksiä apuna perhekeskuksen suunnittelutyössä. Kehikko toimii pohjana Kampin perhekeskuksen projektiryhmän työskentelyssä. Kampin perhekeskuksen henkilöstösuunnitelma on valmistumassa vuoden 2020 loppuun mennessä. Kampin PK projektiryhmä on aktiivisesti mukana suunnitelman laatimisessa.

Kampin perhekeskuksen osallisuuden suunnittelussa on tehty yhteistyötä sosiaali- ja terveystoimialan osallisuus ja vuorovaikutusyksikön kanssa. Samalla otetaan käyttöön sähköiset kyselyt henkilöstölle ja asiakkaille. Kampin perhekeskukseen on parhaillaan työn alla sähköisten kyselyjen toteutus asiakkaille (koskien mm. perhekahvilaa, järjestöyhteistyötä, opastusta, viestintää sekä muita mahdollisia seikkoja).

Kampin perhekeskuksen koko tulevalle henkilöstölle järjestetään marraskuussa 2020 työpaja, jossa esitellään tulevat toiminnot, tiimit ja perhekeskus-toimintamalli. Lisäksi tarjotaan tietoa tilasuunnittelun etenemisestä keskustellen ja vastaten kysymyksiin. Hankkeen kuluessa on toimintojen henkilöstöllä ollut mahdollisuus vaikuttaa projektiryhmän jäsenien kautta. Myös keväällä ja syksyllä 2021 järjestetään info- ja työpajoja Kampin perhekeskuksen henkilöstölle. Kampin perhekeskuksen intrasivu on perustettu, sivustolle kerätään tietoja suunnittelun etenemisestä ja perhekeskus-toimintamallista.

Kallion perhekeskuksessa on hyödynnetty Emphatic Building -tilan varausasteen seurantajärjestelmää. Myös Itäkadun ja Vuosaaren perhekeskuksissa on käytössä sama järjestelmä. Vastaava järjestelmä tullaan ottamaan käyttöön Kampin perhekeskuksessa.

Kampin perhekeskuksen suunnittelussa on huomioitu kunkin yksikön tila- ja varustustarpeet. Lisäksi Kampin talotekniikan suunnittelussa on huomioitu lisääntyvä digitaalinen työ.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala toteaa, että toimialalla jatketaan palvelustrategiatyötä ja palveluverkkosuunnittelun periaatteiden noudattamista. Erityisesti kiinnitetään huomiota toimialayhteiseen aluekehittämiseen ja yhteisvalmisteluun. Toimiala selvittää jokaisessa tilahankkeessa mahdollisuudet yhteistiloihin, esimerkkinä jo toteutetut kirjaston ja nuorisotalon yhteistilat kauppakeskus Hertsissä ja Saarella. Toimialan hallinnon työtilat ja kaupunkilaisten yhteisöille avoimet tilat Fredriksbergissä on otettu käyttöön.

#### Liikunta- ja kulttuuripalvelujen omistajaohjaus ja kokonaisuuden hallinta

Liikuntasektorin ja kulttuurisektorin omistajaohjaus on arvion mukaan järjestetty pääosin tarkoituksenmukaisesti ja kokonaisuuden hallintaa kehitetään. Toimiala toivoo itselleen vahvempaa roolia omistajaohjauksessa.

Arviointikertomuksessa todetaan, että kaupunginhallituksen tulee

- ottaa kantaa siihen, onko toimialojen virkamiesjohdon roolia omistajaohjauksessa tarpeen vahvistaa.
- ottaa kantaa siihen, mikä on ohjaus- ja koordinaatioryhmien rooli konserniohjauksessa.

kaupunginkanslian tulee

- valmistella kaupunginhallitukselle päätös siitä, miten tytäryhteisöjen omistajaohjausvastuut jakautuvat pormestarin ja apulaispormestareiden kesken.
- valmistella konsernijaostolle ja kaupunginhallituksen päätettäväksi yhteisökohtainen omistajastrategia aina, kun uusi tytäryhteisö perustetaan.

Kaupunginkanslia toteaa tekevänsä konserniohjausasioissa yhteistyötä eri toimialojen viranhaltijajohdon kanssa, eikä hallintosäännön tai konserniohjeen muuttamiselle ole tältä osin tarvetta. Ohjaus- ja koordinaatioryhmillä ei ole toimivaltaa konserniohjauksessa, vaan niiden tehtävänä on osaltaan edistää kaupungin linjausten ja tavoitteiden toteutumista.

Tytäryhteisökohtaisten omistajastrategioiden valmistelu kaupungin noin 80 eri tytäryhteisölle jatkuu kaupunginkansliassa. Markkinaehtoisesti toimivien tytäryhteisöjen osalta omistajastrategioiden valmistelun osana on jo käyty vuoropuhelua kyseisten yhteisöjen kanssa. Vastaavasti myös muiden kuin markkinaehtoisesti toimivien tytäryhteisöjen kanssa tullaan osana valmistelua olemaan yhteydessä tytäryhteisöjen kanssa.

Tytäryhteisökohtaisissa omistajastrategioissa määritellään tytäryhteisöittäin keskeisiä asioita liittyen kaupungin omistukseen ja sen perusteeseen, yhteisöä koskeviin tavoitteisiin ja niiden avainmittareihin sekä hallituksen kollektiiviseen osaamiseen. Lisäksi omistajastrategioissa on tarkoitus määritellä omistajaohjausvastuun selkeyttämiseksi se, mihin hallintosäännössä tarkoitettuun toimialaan (pormestari/apulaispormestari) kukin tytäryhteisö kuuluu.

#### Varhaiskasvatuksen tavoitteiden toteutuminen

Kaupunkistrategiassa varhaiskasvatukselle asetetut tavoitteet ovat pääosin toteutuneet päiväkotihoidossa ja esiopetuksessa, mutta henkilöstövaje voi heikentää tavoitteiden toteutumista jatkossa.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee

- varmistaa, että ruotsinkielinen varhaiskasvatus toteutuu lapsen äidinkielellä varhaiskasvatustilain mukaisesti.

- tehostaa toimenpiteitä varhaiskasvatuksen henkilöstöpulaan vaikuttamiseksi erityisesti vaikuttamalla valtion opiskelupaikkojen riittävyyden turvaamiseksi.
- panostaa päivittäisestä toiminnasta viestimiseen päiväkodeissa ja esiopetuksessa.

kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimialan lapsiperheiden palvelujen kanssa

- edistää muunkielisten osallistumista varhaiskasvatukseen.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala toteaa, että Task Force -ryhmän kautta on tehty toimenpideohjelma. Ohjelmassa on paljon toimenpiteitä toimintaympäristön parantamiseen mm. tehostamalla rekrytointia ja parantamalla markkinointia. Kelpoisen henkilöstön saatavuus ei ole kuitenkaan vielä toistaiseksi parantunut.

Toimiala on tehnyt vaikutustyötä yhteistyössä muiden pääkaupunkiseudun kuntien, opetus- ja kulttuuriministeriön sekä kaupunginkanslian kanssa. Tapaamisessa opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa lokakuussa sovittiin, että yhteinen koulutushakemus HY:n kanssa jätetään 5.11.

Task Force –työryhmä sai työnsä päätökseen ja jätti loppuraportin toukokuun lopussa.

Uusi Varhaiskasvatuksen henkilöstön saatavuus suomen- ja ruotsinkielisessä varhaiskasvatuksessa –työryhmä jatkaa yhteistyössä eri oppilaitosmuotojen kanssa monimuotoisten koulutuspolkujen edistämistä varhaiskasvatuksen henkilöstön pätevöittämiseksi ja ennakoi koulutustarvetta ja edistää koulutuspaikkojen määrän lisäämistä. Sen tehtävänä on myös vaikuttaa osaltaan valtakunnan tasolla varhaiskasvatuksen henkilöstön saatavuuteen ja lisätä alan vetovoimaisuutta.

Jokaisessa päiväkodin lapsiryhmässä otetaan käyttöön digitaalinen ryhmäportfolio syksyllä 2020. Ryhmäportfoliossa kuvataan ryhmän pedagogista toimintaa. Digitaalista viestintäkanavaa varhaiskasvatuksen ja kodin välillä ei vielä ole.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että toimialan neuvolapalvelut ovat edistäneet muunkielisten lasten osallistumista varhaiskasvatukseen. Varhaiskasvatuksen ja perhe- ja sosiaalipalvelujen esihenkilöille järjestettiin 2.10.20 yhteinen koulutustilaisuus, johon osallistui lähes 300 esihenkilöä. Koulutustilaisuudessa lanseerattiin uusi perhe- ja sosiaalipalvelujen sekä varhaiskasvatuksen yhteistyöohje. Tilaisuudessa sovittiin

varhaiskasvatuksen monikielisen esitteen jakamisesta neuvolan määräaikaistarkastusten yhteydessä. HYVE 4 määräaikaistarkastuksia toteutetaan suunnitellusti neuvoloiden ja varhaiskasvatuksen yhteistyönä.

#### Lapsiperheiden kotouttaminen kasvatukseen ja koulutuksen toimialalla

Lähes kaikkia maahanmuuttajien kehittämissuunnitelman 2018–2021 toimenpiteitä on edistetty, mutta ei vielä kaikissa toimipisteissä. Osaa toimenpiteistä on edistetty vasta vähän.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee

- edistää henkilöstön osaamista maahanmuuttajien kasvatuksen ja koulutuksen kehittämissuunnitelman mukaisilla koulutuskokonaisuuksilla.
- lisätä kotivanhempien kielikoulutusta (Kotiva-kurssit) eli suomen kielen kursseja pienten lasten kotivanhemmille.

kasvatuksen ja koulutuksen toimialan varhaiskasvatuksessa tulee

- toteuttaa laajemmin monikielisen ohjauksen mallia ulkomaalaistaustaisten lasten tueksi.

kasvatuksen ja koulutuksen toimialan perusopetuksessa tulee

- lisätä huoltaja-lapsi-läksykerhomallia, jossa vahvistetaan maahanmuuttajahuoltajien mahdollisuuksia tukea oppilasta koulutyössä omalla äidinkielellään kotona.
- varmistaa, että opiskelijahuolto kutsuu koolle monihallintokuntaisen kehittäjätyöryhmän, joka kartoittaa ajankohtaista tietoa kotoutujien oppimista haittaavista erityiskysymyksistä, kuten kunniaväkivallasta ja traumakokemuksista.

kasvatuksen ja koulutuksen toimialan lukioissa tulee

- toteuttaa laajemmin monikielisen ohjauksen mallia ulkomaalaisten oppilaiden tueksi.
- toteuttaa rekrytoinnissa positiivista erityiskohtelua, jossa kahdesta ansiokkuudeltaan tasaveroisesta hakijasta tehtävään valitaan aliedustettuun ryhmään kuuluva.

kasvatuksen ja koulutuksen toimialan Stadin ammatti- ja aikuisopistossa tulee

- suunnitella ja kehittää palveluita yhdessä ulkomaalaisten oppijoiden ja huoltajien kanssa.

- tarkentaa vuosittaisessa toimintasuunnitelmassa toimipistekohtaiset osaamisen kehittämisen tavoitteet eri henkilöstöryhmille ja toimintakulttuurin muutokselle.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala toteaa, että kasvatuksen ja koulutuksen kehittämissuunnitelman mukaiset koulutukset on käynnistetty elokuussa 2020. Kielitietoisuuden virtuaalikoulutus käydään läpi syksyllä 2020 idän ja koillisen varhaiskasvatyüksiköissä, kaikissa suomenkielisisä peruskouluissa ja lukioissa, työväenopistossa sekä lukuvuoden aikana ruotsinkielisessä palvelukokonaisuudessa. Stadin ammattiopistossa koulutusta tarjotaan osana perehdytyksiä sekä työpaikkaohjaajille.

Antirasismi-työpajat on käynnistetty etätoteutuksina idän ja koillisen varhaiskasvatyüksiköissä elokuussa. Työpajat jatkuvat kevään 2021 aikana kaikissa lukioissa, etelä-keskisen ja kaakon alueen peruskouluissa, työväenopistossa ja ruotsinkielisessä palvelukokonaisuudessa.

Stadin ammatti- ja aikuisopistossa Luulot-pois ohjelma on loppusuoralla ja saatetaan loppuun syksyllä. Stadin ammatti- ja aikuisopistossa toimii lisäksi valituilla ammattialoilla osaamisen tunnistamisen työryhmätyö, joka lisää henkilöstön valmiuksia tunnistaa ja tunnustaa muualla hankittua osaamista.

Työväenopisto sai Opetus- ja kulttuuriministeriöltä hankerahoitusta 1.8.2020-31.7.2022 kahden lukuvuoden mittaisen koulutuksen järjestämiseen ja kahdelle lisäryhmälle, jotka on nyt perustettu. Hankerahalla saatiin myös palkattua toinen suunnittelijaopettaja koulutukseen sekä osa-aikainen opinto-ohjaaja. Lisäksi hankerahalla järjestetään Kotiva-opettajille koulutusta kielitaitoarvioinnista, oppimisvaikeuksista sekä opiskelijoiden jatko-ohjauksesta.

Toimialalla on tällä hetkellä viisi monikielistä ohjaajaa yhteensä 18 päiväkodissa ja yksi heistä toimii koko varhaiskasvatuksessa. Ohjaajien palkkausta jatketaan vielä vuodeksi 2021 OKM –tasa-arvorahalla. Kehitetään edelleen lasten osallisuuden ja arjen tukemiseen, ohjaukseen sekä ohjaajan kieli- ja kulttuuritietoisuuden jakamiseen kohdistuvaa mallintamista ja pilotointia.

Monikielisen ohjauksen mallin arviointi toteutetaan syksyllä 2020.

Äidit mukaan -hankkeen toiminta on käynnistynyt pilottina syyskuussa Keinutien ala-asteella. Malli tulee osaltaan edistämään

huoltajien valmiuksia tukea lastensa oppimista ja koulunkäyntiä. Toimiala perustaa joulukuussa pysyvän verkoston järjestötoimijoiden kanssa. Tavoitteena on luoda pysyvä yhteistyömuoto täydentävää oppimisen tukea tarjoavien järjestön kanssa. Tavoitteena on löytää uusia tapoja tukea yhdessä järjestöjen kanssa ulkomaalaistaustaisia oppijoita, vaihtaa tietoja järjestöjen tuottamista palveluista ja kehittää tarpeen mukaan uusia palveluja.

Monihallintokuntaisen kehittäjätyöryhmä on kokoontunut yhteensä kolme kertaa ja seuraava työryhmän kokous on marraskuussa. Työryhmä on käsitellyt laajasti oppimista haittaavia erityiskysymyksiä. Viimeksi kokouksessa käsiteltiin ulkomaalaistaustaisten oppijoiden tilannetta korona-aikana. Seuraavissa kokouksissa käsitellään kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vetämää dialogista kotoutumistyön hanketta Mellunkylässä sekä suunnitellaan oppilas- ja opiskeluhuollon antirasistisen työtteen koulutusta.

Valtion erityisavustuksesta lukiokoulutukseen koronaviruksen aiheuttaman oppimisvajeen tasoittamiseksi lukuvuodelle 2020-2021 kohdennettiin 140 000 euroa monikielisten ohjaajien palkkaamiseen. Tällä saadaan jatkettua toimintaa koko lukuvuodelle 2020-2021 (nykyinen rahoitus päättyy vuoden 2020 loppuun) sekä lisättyä ohjaajien määrää kahdesta kolmeen jo syyslukukaudesta 2020 alkaen. Monikieliset ohjaajat on sijoitettu neljään lukioon sisältäen aikuisten perusopetuksen, joissa vieraskielisten opiskelijoiden osuus on suurin.

Monikielisen ohjauksen jatkoedellytyksiä harkittaessa on todettu, että mallin vaikutukset tulee arvioida ennen mahdollista laajentamista. Arvioinnin aineisto on kerätty ja arviointi valmistuu joulukuussa 2020.

Toimiala jatkaa aiemmin annetun vastauksen mukaisesti sekä anonyymien rekrytoinnin kokeilua sekä noudattaa edelleen kunnallisesta viranhaltijasta annettua lakia sekä opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua asetusta sekä rekrytoinneissa kaupungin henkilöstöhankinnan periaatteita.

Opettajat rekrytoidaan pääasiassa keväällä, ensin täytetään avoimet vakituiset virat ja tehtävät ja sen jälkeen otetaan tarvittavat määräaikaiset tuntiopettajat. Kevään 2021 virantäyttökierrroksesta alkaen noudatetaan positiivista erityiskohtelua. Rekrytoivat esimiehet ohjeistetaan asiassa ennen rekrytointiprosessin alkua.



Alaikäisten oppijoiden huoltajille toteutetusta kyselystä nostettiin kehittämiskohteiksi kiusaamisen vastaiset toimenpiteet ja puuttuminen opettajien opiskelijoihin kohdistamaan rasismiin. Toimenpiteitä kehittämiskohteisiin on tehty toimipaikoissa yhdessä hyvinvointiryhmien ja opiskelijakunnan kanssa.

Oppilaitoksessa vuonna 2019 käynnistynyt OHJUS-asiantuntijatiimi (opiskelijatoimintaa ohjaavat opettajat) on vakiintunut osaksi Stadin ammattiopiston ja toimipaikkojen toimintaa. Stadin ammattiopistoon palkataan lehtori, jonka tehtävänä on opistotasoisesti kehittää ja koordinoita opiskelijakuntatoimintaa ja osallisuutta mm. yhdessä OHJUS-asiantuntijatiimin kanssa.

Stadin ammattiopistossa on toteutettu Luulot-pois- koulutusohjelma johdolle ja henkilöstölle. Koulutusohjelmaa laajennetaan uusille henkilöstöryhmille syksyn 2020 aikana. Stadin ammattiopiston tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelman toimenpiteenä syntyy Seppöpelialustalle peli sekä verkkosivusto tukemaan oppilaitoksen tasa-arvo ja yhdenvertaisuustyötä.

Opetushenkilöstön HOKS-osaamista on arvioitu ja tulosten pohjalta osaamista on kehitetty mm. Pedaboostereissa ja ulkomailla hankitun osaamisen tunnistamisen työpajoissa. Lisäksi on tunnistettu työelämän kannalta kriittiset kehittämiskohteet ja laadittu toimenpiteet niiden parantamiseksi yhteistyössä työelämän kanssa.

## Esteettömyyslinjausten toteutuminen

Kaupungin esteettömyyslinjausten mukaiset tavoitteet ovat enimmäkseen toteutuneet, mutta kehitettävää on edelleen.

- Arviointikertomuksessa todetaan, että kaupunginkanslian ja kaupunkiympäristön toimialan tulee
- määritellä mitä, mille taholle ja kuinka usein esteettömyystyöryhmä on velvollinen raportoimaan esteettömyydestä.
  - varmistaa, että toimialoille nimetään esteettömyysasiantuntemuksesta vastaavia henkilöitä, jotka seuraavat toimialansa esteettömyyttä, vastaanottavat kuntalaisilta esteettömyyteen liittyvää palautetta, antavat neuvontaa ja tiedottavat esteettömyydestä kaupunkilaisille.
  - lisätä esteettömyyteen liittyvää koulutusta toimialojen asiantuntijoille yhteistyössä vammaisjärjestöjen kanssa.

kaupunkiympäristön toimialan tulee

- luoda menettelyjä sen varmistamiseksi, että esteettömyys toteutuu sekä uudisrakennus- että peruskorjaushankkeissa. Esteettömyyden testaamisessa tulee hyödyntää kokemusasiantuntijoita.

Kaupunkiympäristön toimiala toteaa, että esteettömyystyöryhmä on käynnistänyt tilannekatsauksen ja raportoinnin valmistelun toimialojen johtoryhmille ja toimialojen johdon harkinnan mukaan tilannekatsaus esitellään myös toimialojen lautakunnille. Kaupunginhallitukselle raportoidaan tarvittaessa kaupunkitasoisten ohjeiden tarkentuessa.

Esteettömyystyöryhmä päivittää vuoden 2020 loppuun mennessä esteettömyyslinjaukset. Esteettömyysmittariston kehittämiseksi käynnistetään vuonna 2021 systemaattinen tiedonkeruutapa yleisillä alueilla toteutuneen esteettömyystiedon elinkaaren hallintaan ja raportointiin sekä rakennusten esteettömyystiedon osalta hyödynnetään palvelukartasta saatavaa esteettömyystietoa. Raportointi toimialojen johdolle toteutuu, kun päivitetty esteettömyyslinjaukset on hyväksytty kaupunginhallituksessa ja toimialat ovat keränneet esteettömyysmittaristossa määritellyt tiedot, aikaisintaan vuoden 2021 lopussa.

Esteettömyystyöryhmän vuoden 2021 tavoitteisiin sisältyy esteettömyyteen liittyvien koulutusten järjestäminen toimialojen asiantuntijoille.

Tilaaajatoimialan projektinjohtaja yhteistyössä käyttäjätoimialan tilapalvelujen edustajan kanssa ohjaa suunnittelua. Esteettömyysasiamies katselmoi suunnitelmat ennen hankesuunnitelman viemistä päätöksentekoon. Kaupungilla on suunnitteluohjeet esteettömyyden toteutumiseksi <https://www.hel.fi/helsinkikaikille/fi> -sivustolla sekä osin BEM-projektipankissa (induktiosilmukkaohje). Induktiosilmukkaohje sekä koulu- ja päiväkotioipas että uimahalliopas päivitettiin vuonna 2020. Rakennushankkeeseen ryhtyvä ohjeistaa hankkeen suunnittelijat noudattamaan edellä mainittuja ohjeita.

Seuraavat linjaukset lisätään päivitettäviin esteettömyyslinjauksiin:

Rakennusluvan liitteeksi laaditaan merkittävässä rakennuskohteissa sekä kaupungin omissa kohteissa pääsuunnittelijan laatima esteettömyyselvytys, jonka esteettömyysasiamies hyväksyy. Hygieniatiloista laaditaan asennussuunnitelma, jossa esitetään kalusteiden ja varusteiden paikka, mitoitus ja asennuskorkeudet.

Lupakäsittelijä tarkistaa suunnitelmat. Suunnitelman laadinta on rakennusluvan ehtona ja se tallennetaan yhtenä rakennusluvan liitteenä. Erikoistason kohteille laaditaan opastesuunnitelma, jonka tarkistaa esteettömyysasiamies sekä rakennusvalvonnan lupa-arkkitehti.

Suurimmissa erikoistason hankkeissa voidaan perustaa hanketta seuraava esteettömyysryhmä, järjestää katselmuksia rakentamisen aikana sekä esteettömyyskatselmus ennen käyttöönottoa. Tarve edellä mainituille asioille määritellään rakennusluvan liitteenä olevassa esteettömyyselvityksessä.

Valmistumisvaiheessa olevan rakennuskohteen esteettömyyden toteutuminen on tarkasteltava erikseen. Hankkeeseen ryhtyneen velvollisuuksiin kuuluu huolehtia siitä, että toimivuus käytännössä tarkistetaan asianmukaisesti. Hankkeeseen ryhtynyt laatii selvityksen, jossa tarkistetaan, että toteutuksessa on huomioitu esteettömyyselvityksessä luetellut asiat ja hygieniatilat on toteutettu asennussuunnitelman mukaisesti. Selvityksen esteettömyyden toteutumisesta tulee olla valmiina ennen rakennusvalvonnan loppukatselmusta, jossa kohde tai sen osa hyväksytään käyttöön otettavaksi. Selvityksen esteettömyyden toteutumisesta tarkistaa lupakäsittelijä.

#### Digitaalisten asiointipalvelujen laatu

Digitaalisia asiointipalveluja on monipuolisesti tarjolla ja ne vastaavat pääosin laadukkaasti asiakkaiden tarpeisiin, mutta niiden asiakaslähtöisyydessä ja sujuvuudessa on vielä kehitettävää.

Arviointikertomuksessa todetaan, että toimialojen ja kaupunginkanslian tulee

- edelleen tunnistaa palveluita, joita kaupunki voi tarjota ennen asiakkaan tekemää aloitetta silloin, kun kaupungilla on palvelutarve tiedossa.
- kehittää palvelujen yhteentoimivuutta niiden tietojen osalta, jotka asiakas on antanut tai jotka kaupungilla on muuta kautta käytössään.
- kehittää digitaalisia palveluita siten, että asiakas voisi hoitaa asiansa alusta loppuun saman palvelukanavan kautta.
- säilyttää perinteiset palvelut digitaalisten palveluiden rinnalla palvelujen yhdenvertaisen saavutettavuuden varmistamiseksi.

Kaupunginkanslia toteaa, että ennakoivien palvelujen tunnistamista on tehty yhdessä toimialojen kanssa keväällä 2020 toteutetuissa työpajoissa.

Kaupungin asiointikokonaisuuden uusiminen, palvelujen kehittäminen tarjoamalla saavutettavia kanavia asiakkaiden eri tarpeisiin, sekä hel.fi –sivuston uudistaminen entistä saavutettavammaksi ja käyttäjäystävällisemmäksi on aloitettu. Työt painottuvat vuosille 2021-2022.

Vuoden 2020 aikana palvelumuotoilua on tehty lähes kaikissa kaupunkiyhteisissä digihankkeissa. Yhtenäisen ja saavutettavan asiakaskokemuksen varmistamiseksi on jatkettu digitaalisen asiakaskokemuksen pelikirjan/ohjeistuksen sekä kehittäjille suunnatun Helsinki Design System –työkalun kehittämistä.

Kaupungille on palkattu tiedolla johtamisen päällikkö ja kanslian strategiaosaston uuteen, vuoden 2021 alusta aloittavaan organisaation perustetaan data- ja analytiikkatiimi. Helsingin ensimmäinen datastrategia hyväksyttiin keväällä 2020.

Kaupunkiympäristön toimiala toteaa, että toimialalla hyödynnetään sähköisten ja digitaalisten asiointipalvelujen osalta kaupunkiyhteisiä teknisiä rakenteita, valtakunnallisia toteutuksia ja ollaan mukana kokeilemassa uusia sähköisiä toiminnallisuuksia.

Suunnitelman mukaisesti yhden palvelukanavan mallin mukainen vuokra- ja asuntopalvelujen järjestelmäkokonaisuuden käyttöönotto on yhteistyössä Heka Oy:n kanssa edennyt kilpailutuksesta testaamisvaiheeseen ja käyttöönotto on aikataulun mukaisesti toteutuksessa vuonna 2021. Käyttöön otettu järjestelmäkokonaisuus parantaa tietojen yhteiskäyttöä vuokra-asunnonhausta asumisen elinkaaren aikaisiin palveluihin. Lisäksi Helsinki on mukana rakennusvalvonnan sähköisten asiointipalvelujen yhteiskilpailutuksessa muiden kuntien kanssa.

Kaupunkiympäristön toimialalla koekäytetään sähköistä ajanvarausta, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaiden mahdollisuuksia asioida monikanavaisesti ja ympärivuorokauden toimialan tarjoamissa palveluissa. Tavoitteena on saada koekäytön avulla kokemuksia sähköisestä ajanvarauksesta eri palveluissa ja sen jälkeen kilpailuttaa tekninen ratkaisu.

Toimialalla otettiin käyttöön myös uusi sähköinen lomakeratkaisu, jonka avulla asiakkaat ovat voineet myös korona-aikana lisääntyvässä määrin asioida fyysisen asioinnin lisäksi myös

sähköisesti ja tietoturvallisesti muun muassa asukaspysäköintiluvan osalta ja useiden muiden kaupunkiympäristön toimialan tarjoamien palvelujen kanssa.

Toimiala on mukana kaupunkitasoisessa verkkokaupan kilpailutuksessa ja käyttöönotossa ja tavoitteena on hyödyntää sen kautta saatavien ratkaisujen toteutuksia muun muassa pysäköintipalveluissa.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala toteaa, että digitaalisten asiointipalvelujen laatua koskevat toimenpiteet etenevät lausutun mukaisesti. Proaktiivinen esiopetukseen haku laajenee ensi vuonna koko kaupunkiin.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että digitaalisten palvelujen ja sähköisen asiointin kehittäminen on keskeinen strateginen tavoite toimialalla, ja tavoitteessa on edetty laajalla rintamalla useissa eri palveluissa eri tavoilla. Perinteisiä palveluja, muun muassa vastaanottotoimintaa ja ryhmätoimintoja kehitetään jatkuvasti digitaalisten palvelujen rinnalla. Terveystyöarviota kehitetään ja laajennetaan edelleen.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala toteaa, että toimiala on tarkastelukautena jatkanut digitaalisten palvelujensa kehittämistä, siten, että palvelut toteutetaan asiakaslähtöisesti ja helppoja asiakasprosesseja painottaen.

Kesän ja syksyn aikana on esimerkiksi edistetty Vene Helsingissä -hanketta ja siinä asiakastiedon ja henkilökunnan käyttöliittymän valmistelua. Näissä keskeisenä tavoitteena on vähentää asiakasasiointin vaiheita ja henkilökunnan manuaalisia prosesseja. Kassa-asiointi kuitenkin mahdollistetaan myös uudessa palvelumallissa, digitaalista palvelupolkua hyödyntäen.

Kouluvuoden aluksi kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa on otettu käyttöön yläkouluikäisten Harrastuspassi. Harrastuspassi on yläkouluikäisille suunnattu mobiilisovellus, johon kunnat, yritykset, säätiöt ja yhdistykset voivat ladata maksuttomia ja maksullisia harrastuksia, harrastusten kokeilukertoja, pääsylippuja tai muita etuuksia. Harrastuspassin tavoitteena on lisätä nuorten yhdenvertaisia mahdollisuuksia kokeilla erilaisia harrastuksia ja löytää itselleen sopiva harrastus.

Näiden lisäksi toimiala valmistelee loppuvuoden aikana useita digitaalisia palveluja ja niiden asiakkuudenhallinnan taustajärjestelmiä, joilla pyritään vahvistamaan löydettävyyttä,

sujuvoittamaan asiakkaan asiointipolkua ja vahvistamaan ennakoivaa tiedonsiirtymistä palvelujen välillä. Tiedon yhteentoimivuutta edistetään, mm. kokoamalla yhteen eri tietokantoja.

Sujuvan yhteentoimivuuden ja proaktiivisuuden edistämiseksi jatkossa panostetaan erityisesti tapahtuma-, harraste- ja kurssitietojen kokoamiseen yhteiseen tietokantaan, jossa tiedot ovat määrämuotoisina ja edelleen käytettävissä muodossa rajapintojen kautta niin kaupungin palveluille kuin ulkopuolisille toimijoille.

Palvelujen proaktiivisuutta edistetään vuonna 2021 yhteistyössä kaupunginkanslian kanssa proaktiivisten tapahtumien suosittelun ja muiden palveluiden tarjoamisen muodossa.

#### Terveydenhuollon sähköiset asiointipalvelut

Helsingissä on monipuolinen terveydenhuollon sähköisten palvelujen tarjonta. Sähköinen asiointi terveystalouksissa on pääosin sujuvaa ja laadukasta, mutta kaikki kuntalaiset eivät pysty käyttämään palveluita sähköisesti.

Arviointikertomuksessa todetaan, että sosiaali- ja terveystoimialan tulee

- mahdollistaa perinteisten palvelukanavien käyttö jatkossakin eri asiakasryhmien yhdenvertaisuuden toteutumisen varmistamiseksi.
- huomioida paremmin käyttäjien erilaiset vammat ja rajoitteet sähköisissä asiointipalveluissa.
- kiinnittää enemmän huomiota sähköisten asiointipalvelujen löydettävyyteen kaupungin verkkosivuilta.
- turvata sähköisten asiointipalvelujen saavutettavuus yhdenvertaisesti suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä tavoitella asiointipalvelujen selkokielisyyttä.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että Omaoloon on tulossa lokakuun lopun päivityksessä 31.10. mennessä suomen ja ruotsin lisäksi englanninkielinen palvelu. Terveysasemien chatbotin sisällön kääntämistä ruotsin ja englanninkielelle työestetään parhaillaan. Terveysasemien chatbotin osalta saavutettavuusseloste ollut tarkastettavana ja toteutettu siitä näkökulmasta parannuksia.

Digipalvelujen rinnalla kehitetään jatkuvasti myös perinteisiä palveluja, muun muassa eri vastaanotto toimintaa ja ryhmätoimintoja.

### Digitalisaation toteutuminen perusopetuksessa

Helsingin kaupungin opetuksen digitalisaatio-ohjelman 2016–2019 tavoitteet ovat toteutuneet perusopetuksessa joiltakin osin. Digitaaliset ympäristöt, järjestelmät ja laitteet on saatu käyttöön ohjelman mukaisesti, mutta opettajien osaaminen ei ole kehittynyt suunnitellusti.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee

- varmistaa, että sillä on jatkossa käytettävissään riittävä seuranta-aineisto oppilaiden eri oppiaineiden oppimistulosten sekä tieto- ja viestintätekniikan osaamisen kehittymisestä.
- jatkaa toimenpiteitä data-analytiikan käyttöön saamiseksi yksilöllisen opetuksen tueksi.
- varmistaa, että opettajille on riittävä tarjonta pedagogista ja digitaalista osaamista vahvistavista koulutuksista ja mahdollisuus päästä niihin.
- seurata digitaalisia ympäristöjä, järjestelmiä ja laitekantaa sekä kehittää ja uusii niitä tarpeen mukaan, sekä selvittää leasing-laitteiden käyttöönoton kustannushyödyt.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala toteaa, että data-analytiikan käyttöön saamiseksi on rakennettu tietointegraatioita ja AI-HUB -tieto- ja tekoälyalustaa data- ja oppimisanalytiikalle sekä tehty teknologiakokeiluja liittyen mm. yksilöllisen oppimisprosessin arvioinnin tukeen ja dynaamisen kirjoittamisprosessin tukeen.

Opintohallintojärjestelmän tietoja on visualisoitu yhdessä koulujen kanssa suunnitteluilla ns. dashboardeilla tukemaan esim. poissaolojen puuttumisen ja tuen portainen -toimintamallia ja oppijan tuen seuraamista kouluissa. Pääpaino on erityisesti eettisen ja tietoturvallisen oppimisanalytiikan yhteiskehittämisessä käyttäjien kanssa sekä jatkossa erilaisten sovellusten kehittämisessä, jotka tukevat yksilöllistä oppimista yhteisöllisessä asetelmassa. Dashboard on ollut koekäytössä perusopetuksen rehtoreilla syksystä 2020 alkaen.

Kevään 2020 etäopetusjaksolla opettajat tekivät todellisin digiloikan. Keväällä laadittiin verkkoon runsaasti materiaalia digitaalisten ympäristöjen ja sovellusten pedagogiseen käyttöön.

Opehuone.fi -sivustoille on koottuna mm. ohjevideoita, tietoturvasasioita ja verkko-opetuksen vinkkejä.

Opettajien osaamisen kehittämistä ja osaamisen jakamista varten on perustettu perusopetuksen ja lukiokoulutuksen opettajien omat Teams-kanavat. Tutor- ja asiantuntijaopettaja sekä kehittämispalvelujen ja ICT-kehityksen asiantuntijat ylläpitävät ja kehittävät kanavia.

Wistek-online -ympäristöä käytetään opettajien pedagogisen osaamisen koulutuksissa. Ympäristö mahdollista ajasta ja paikasta riippumattoman osallistumisen. Syksyllä 2020 on kartoitettu opettajien pedagogisen osaamisen kehittämistarpeita ja tämän pohjalta luodaan kokonaisvaltainen pedagogisen osaamisen kehittämis- ja koulutus suunnitelma.

Koulujen tietoliikenneverkkojen vanhoja laitteita on uusittu ja langattomien verkkojen tukiasemia on lisätty projektissa, joka päättyy joulukuun 2020 alussa. Verkkojen kapasiteettia on lisätty ja toimintavarmuutta parannettu hankkimalla uudet palomuurit opetusverkkoon, jakamalla opetusverkon ja avoimen Stadinet verkon liikenne erillisille palomuuureille ja uusimalla verkkojen nimipalvelut, osoitejakelu ja osoitteiden hallinta.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan langattomien verkkojen tukiasemia ollaan siirtämässä uusille kaupunkiyhteisille ohjaimille. Noin 800 vanhentuvaa laitemallia olevaa langattoman verkon tukiasemaa vaihdetaan uusiin laitteisiin marraskuun 2020 alussa käynnistyvässä projektissa. Tietoturvan osalta keväällä 2020 uusitun Microsoft 365 -lisenssin mahdollistamien uusien monipuolisempien tietoturvaominaisuuksien käyttöönotto on menossa.

#### Vanhusten ympärivuorokautisen hoidon laadunvalvonta

Kaupungin järjestämän vanhusten pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen ja laitoshoidon laadunvalvontaa voidaan pitää tyydyttävänä omassa tuotannossa ja riittävänä ostopalveluissa.

Arviointikertomuksessa todetaan, että sosiaali- ja terveystoimialan tulee

- laatia yhdessä vanhusneuvoston kanssa vuosittain arviointi iäkkäiden sosiaalipalveluiden riittävydestä ja laadusta



kaupungin päätöksenteon, taloussuunnittelun ja hyvinvointiraportoinnin tueksi.

- varata nykyistä enemmän resursseja toimintayksiköiden omavalvonnan tukemiseen, seurantaan ja kehittämiseen.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että hyvinvointisuunnitelman painopisteen ”Ikääntyneiden toimintakyvyn ja osallisuuden vahvistaminen” toimenpiteiden toteutumista on arvioitu vuoden 2020 osalta sosiaali- ja terveystoimialalla ja kehittämistoimenpiteet ovat hyvin käynnissä. Koronapandemia on aiheuttanut haasteita monien kehittämistoimenpiteiden etenemiselle, mutta vaihtoehtoisia toteutustapoja muun muassa etäyhteyksin on pystytty tarjoamaan. Toimenpiteiden etenemisestä raportoidaan vanhusneuvostolle.

Palvelujen riittävyttä ja saatavuutta seurataan palvelujen piiriin pääsyn mm. odotusajoilla ja odottajien määrällä. Odotusaika ympärivuorokautiseen hoivaan on noin puolet lain määrittämästä ajasta, keskimäärin puolitoista kuukautta, ja paikan odottajien määrä on syksyn aikana jonkin verran noussut, mutta pysyy normaalivaihtelussa. Vuonna 2019 Helsingissä oli hoiva-asumisessa 7,2 %:a 75-vuotta täyttäneistä ja kotihoidon kattavuus oli myös naapurikuntia suurempi. Palvelujen laatua seurataan omavalvonnan keinoin, RAI-järjestelmän avulla ja erilaisin yksikkökäynnein ja auditoinnein. Vuoden 2021 alusta myös oman toiminnan valvonta keskitetään samoin periaattein toimivaksi kuin ostopalveluiden. Seniori-infoon tulevien yhteydenottojen määrää ja sisältöä seurataan ja niistä tehdään raportti neljännesvuosittain.

Vanhuspalvelujen riittävyttä ja laatua on arvioitu palvelukeskustoiminnan, päivätoiminnan, omaishoidontuen, lyhytaikaishoidon, kotihoidon ja ympärivuorokautisen hoidon osalta. Lisäksi on arvioitu potilas- ja sosiaaliasiamiesten selvitystä vuodelta 2019. Sosiaali- ja terveystoimialan arviointi työstetään vanhusneuvoston jäsenten kanssa yhteiseksi arvioinniksi vanhusneuvoston kokouksessa 11.11.2020.

Koronaepidemian vuoksi kevästä siirtynyt omavalvonnan tilannekuva käsiteltiin syyskuussa sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtoryhmässä. Omavalvontasuunnitelma viedään linkeineen yksikön/alayksikön intrasivulle, josta työntekijät löytävät sen helposti. Omavalvontasuunnitelma on osa SKH:n valvonnan kokonaisuutta ja johdon työkalu, mutta myös tärkeä työkalu työyksiköiden arjessa.

## Suun terveydenhuollon saatavuus ja tuloksellisuus

Suun terveydenhuollon saatavuus ei kaikilta osin ole laissa säädetyn ja kaupungin omien linjausten mukaisella tasolla. Hoito on laadukasta, mutta hoitoon on vaikea päästä.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

sosiaali- ja terveystoimialan suun terveydenhuollossa tulee

- jatkaa kiireettömän ajanvarauksen yhteydensaannin ja aikojen saatavuuden ongelmien syiden selvittämistä ja tehdä selvitysten perusteella tarvittavat toimet ongelmien ratkaisemiseksi.
- varmistaa, että potilaiden hoitoon pääsystä saadaan luotettavat ja tarkoituksenmukaiset tiedot.
- jatkaa hammashoitoloiden laatuerojen syiden selvittämistä ja tehdä selvityksen perusteella toimenpiteitä erojen vähentämiseksi.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että kiireettömän hoidon takaisinsoittolinjaa ei ole jouduttu sulkemaan kertakaan maaliskuun jälkeen. Takaisinsoiton vastausprosentti on ollut maaliskuun jälkeen 87-95 %:a. Asiakkaalle soitetaan takaisin kolme kertaa, mistä johtuen osa takaisinsoitoista siirtyy soitettavaksi seuraavalle päivälle. Tästä syystä 100 %:n vastausprosentti saapumisvuorokauden aikana tulleiden puheluiden osalta ei ole mahdollista saavuttaa. Tavoitteena on päästä 90 %:n vastausprosenttiin.

Suun terveydenhuollossa tarjotaan kiireellistä ja kiireetöntä hoitoa (uusi kysyntä ja koronahoitovelan hoitaminen) potilaiden hoidon tarpeen kiireellisyyden mukaisesti. Tällä hetkellä kaikki hammashoitolat ovat toiminnassa, lukuun ottamatta Lauttasaaren hammashoitola, jossa on remontti, ja liikkuvaa suun hoidon yksikkö Liisua, jonka toimintaa suunnitellaan. Covid 19-riskiryhmään kuuluvien suun terveydenhoito on kohortoitu eri hammashoitoloihin kuin ns. terveiden suun terveydenhoito.

Koronan vakavan tautimuodon riskiryhmään kuuluvat suun terveydenhuollon työntekijät (n. 25 henkilöä) ovat pois kliinisestä resurssista, ja he toteuttavat mm. hoidon tarpeen arvioiteja ja etävastaanottoja. Suun terveydenhuollon henkilöstöstä 16 toimii epidemiologisessa yksikössä tartunnanjäljityksessä ja viisi Helsingin satamissa. Lisäksi aulatervehtijöinä toimivia suun terveydenhuollon työntekijöitä (15,5 henkilöä) ollaan korvaamassa muilla ammattiryhmillä, jotta suun terveydenhuollon työntekijät saadaan takaisin kliniseen työhön.

Suun terveydenhuolto arvioi jäävänsä talousarvion mukaisesta suoritettavuudesta (käyntitavoitteesta) 20 %:a. Kiireetön suun terveydenhoito on ruuhkautunut johtuen sen alasajosta koronaepidemian pahimmassa vaiheessa. Kesäkuusta alkaen kiireetöntä hoitoa on jälleen lisätty omassa toiminnassa, ostopalveluna ja palvelusetelitoiminnassa. Koronaepidemian aikana syntyneen hoitovelan korjaamiseksi ja kiireettömän hoidon lainmukaisessa hoitoon pääsyssä (hoitotakuussa) pysymiseksi suun terveydenhuolto on ottanut käyttöön paikallisen sopimuksen mukaiset lisätyöt, palkannut sijaisia ja vuokratyövoimaa sekä käyttää ostopalveluja ja palveluseteliä täysimääräisesti. Hoitoa annetaan kansallisen päivitetyn ohjeistuksen mukaisesti (aerosolitoimenpiteet sallittu, mutta edelleen muut koronavarotoimenpiteet huomioiden), mistä johtuen hoitoajat ovat yhä pidempiä kuin normaalitoiminnassa.

Uusi suun terveydenhuollon ostopalvelutuottaja (Hygga Oy) aloittaa 1.11.2020. Suun terveydenhuolto ottaa käyttöön sopimuksen salliman enimmäistuntimäärän (660 tuntia/vko), mikä on lähes 100 tuntia/vko enemmän kuin päättyvässä sopimuksessa.

Kiireettömään hoitoon pääsyn tilanne lokakuussa 2020: T3-aika eli kolmannen vapaan ajan mediaani hammaslääkärille ja suuhygienistille omassa toiminnassa ja ostopalvelussa oli 23,5 vrk. Oman toiminnan osalta tarkasteltuna T3-aika on 26 vrk hoitoloissa, joissa on tarkasteluhetkellä ollut vapaana olevia ajanvarausaikoja. Osassa hoitoloita ei ole vapaana kiireettömän hoidon ajanvarausaikoja.

Tällä hetkellä aikuisille kiireetön hoito toteutetaan pääosin palvelusetelillä. Tutkimus- ja hoitopalveluseteleitä on jaettu enemmän kuin viime vuonna vastaavaan aikaan. Sosiaali- ja terveyslautakuntaan viedään marraskuussa päätettäväksi uusi, asiakaslähtöisempi suun terveydenhuollon kokonaisuuden palveluseteli, jonka tarkoituksena on parantaa kiireettömän suun terveydenhuollon palvelujen saatavuutta kasvattamatta kokonaiskustannuksia.

Hammaslääkäreiden lasten ja nuorten tarkastuksia (3.- ja 8.-luokkalaiset) on siirretty suuhygienisteille. Perhekeskuksissa ovat hammashoitajat jälleen toteuttamassa 1-vuotiaiden terveystarkastuksia yhdessä terveydenhoitajan kanssa, mutta Neuvola päiväkodissa -toimintamalli 3-vuotiaille ei ole käytössä.

Suun terveydenhuollon kärkihankkeita osana sosiaali- ja terveystoimiala palvelujen uudistamista on jatkettu koronaepidemiasta huolimatta. Suun terveydenhuollon palvelujen saatavuutta ja tuloksellisuutta parantaa vuoden 2021 alusta toteutuva suun terveydenhuollon organisaatiouudistus, jossa keskitetty ajanvaraus muuttuu asiakaspalvelukeskukseksi, hammashoitolaryhmät pohjautuvat terveystoimialan hyvinvointikeskusrakenteeseen, oikomishoito keskitetään omaksi toiminnalliseksi ja taloudelliseksi yksiköksi sekä Suu- ja hammaskeskus avautuu aikuispotilaiden monialaiseen suun terveydenhoidon palveluun. Suun terveydenhuollon johdon alle perustetaan tiedolla johtamisen yksikkö, jonka tehtävänä on analysoida mm. omasta toiminnasta kertyvää tietoa ja tutkimustietoa johtamispäätösten tueksi.

Potilastietojärjestelmä Lifecaren ongelmia ratkotaan edelleen, eikä sen osalta ole muutoksia arviointikertomukseen aikaisemmin raportoituihin toimenpiteisiin.

#### Yhteistyö ja moniammatillisuus perhekeskuksissa

Perhekeskusmalli on lisännyt eri ammattilaisten välistä yhteistyötä tavoitteiden mukaisesti, mutta suuressa osassa kaupunkia työ on vasta alussa.

Arviointikertomuksessa todetaan, että sosiaali- ja terveystoimialan tulee

- lisätä aikuisten psykiatria- ja päihdepalvelujen ja perhekeskusten välistä yhteistyötä.
- vahvistaa maahanmuuttajien palveluita perhekeskuksissa.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että perhekeskuksessa moniammatillinen yhteistyö psykiatria- ja päihdepalvelujen kanssa toteutuu erityisesti lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki (LPTA) -työryhmän työskentelyssä. Psykiatristen sairaanhoitajien rekrytointi sekä tiedonkulku psykiatria- ja päihdepalvelujen ja lastensuojelun välillä on parantunut. Rekrytoinnissa on tehty tiiviimpää yhteistyötä ja jokaisessa LPTA-työryhmässä on tällä hetkellä psykiatrinen sairaanhoitaja. Psykiatria- ja päihdepalvelujen LPTA:ssa olevat sairaanhoitajat, heidän hallinnollinen esimiehensä ja LPTA-työryhmien esimiehet tapaavat kerran keväällä ja kerran syksyllä. Tapaamisissa sovitaan yhteisestä työstä, kehittämistarpeista ja mm. tiedonkulusta.

Perhekeskuksissa järjestötoimintaa on vahvistettu huomioiden maahanmuuttajataustaisten asukkaiden tarpeet. Perhe- ja

sosiaalipalveluihin on rekrytoitu järjestökoordinaattori syyskuussa 2020. Järjestöjen kanssa on aloitettu järjestöyhteistyömallin kehittäminen. Hyödynnetään monikulttuuristen järjestöjen verkostoja maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä ja tarpeen mukaan laajennetaan ko. järjestöpalveluita kaikkiin perhekeskuksiin. Järjestötapaamiset on aloitettu ja ne toteutetaan 2020 loppuvuoden sekä 2021 alkuvuoden aikana. Lisätään asiakkaille kohdentuvaa markkinointia ja viestintää sekä henkilöstön koulutusta.

Perhe- ja sosiaalipalveluissa myönteisen erityiskohtelun rahoituksen kriteerinä on muun muassa maahanmuuttajataustaisen väestön osuus perhekeskusalueella. Vuoden 2021 myönteisen erityiskohtelun rahoituksen mahdollisesta jatkosta päätetään lisätalousarviossa.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hankevalmistelu etenee sisältäen kansalliseen mielenterveysstrategiaan liittyvien matalan kynnyksen mielenterveyspalvelujen saatavuuden parantamista sekä moniammatillisen yhteistyön ja integraation kehittämistä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluketjujen kehittäminen jatkuu yhteistyössä HUS:n ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialan sekä kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan kanssa. Myös lähisuhdeväkivalta sekä päihteet ja riippuvuudet lapsiperheessä -palveluketjujen kehittäminen jatkuu huomioiden maahanmuuttajataustaisten lasten ja perheiden erityiset tuen tarpeet. Hanketyöntekijöiden rekrytointi on käynnistetty.

#### Suurten liikennehankkeiden toteuttaminen

Kaikkia arvioituja suuria liikennehankkeita ei ole täysin toteutettu siten, että niillä olisi edellytykset pysyä aikataulussa ja budjetissa. Kustannuslaskennan lähtötiedot ovat epätarkkoja eikä seurantaan ole työkaluja.

Arviointikertomuksessa todetaan, että kaupunkiympäristön toimialan tulee - järjestää liikennehankkeiden kustannusten ja aikataulujen seuranta suunnittelun käynnistymisestä hankkeen valmistumiseen saakka.

kaupunkiympäristön toimialan ja liikenneliikelaitoksen tulee - varmistaa suurten liikennehankkeiden pysyminen aikataulussa ja budjetissa erityisesti parantamalla hankkeiden alkuvaiheen

suunnitteluprosessia sekä investoimalla riittävästi jo suunnitteluvaiheessa.

- selvittää, voidaanko suurten liikenneinvestointihankkeiden alkuvaiheen hankesuunnitelmien yhteydessä esittää päätöksentekoa varten arviota siitä, millä todennäköisyydellä hankkeen budjetti ja aikataulu tulevat toteutumaan.

Kaupunkiympäristön toimiala toteaa, että infrahankkeiden ohjelmointityökalun kehittäminen on käynnissä. Hanke on yksi Kaupunkiympäristötoimialan digitalisaatio-ohjelman hankkeista.

Yleissuunnitteluohje on kaupunkiympäristön toimialan osalta valmistunut ja otettu käyttöön.

Aiheuttamisperiaatteen soveltamisen ohjeistus on vielä tekemättä. Se siirtyy ensi vuoteen muiden talousarviovalmisteluun liittyneiden kiireiden vuoksi. Hankekohtaisesti kustannusjakoperiaatteita on sovellettu esimerkiksi Länsi-Helsingin raitioteiden yleissuunnitelmaa valmisteltaessa.

Infrahankkeiden kustannuslaskentapalvelun (lhku) kehittäminen on käynnissä. Kaupunkiympäristön toimialan Liikenne- ja katusuunnittelupalvelu ja Rakennuttamispalvelu ovat toimittaneet toteutunutta kustannustietoa laskentajärjestelmää kehittäväälle allianssille. Järjestelmä on testikäytössä vuoden 2021 alusta. Tarkoituksena on vakioida toimenpiteet, joilla jatkuvasti tuotetaan kustannustietoa toteutuneista infrahankkeista lhku-palveluun. Samalla vakioituvat toimenpiteet jälkilaskentaan, jonka tietopohjaa hyödynnetään.

#### Katutyömaahaittojen hallinta

Kaupunki ei pysty valvomaan katutyömaita ja niiden haittojen hallintaa riittävästi. Katutyömaahaittojen arviointiin on kehitetty toimintamalleja, mutta työmaita on paljon valvontaresursseihin nähden eikä lainsäädäntö mahdollista riittävää sanktiointia.

Arviointikertomuksessa todetaan, että kaupunkiympäristön toimialan tulee

- laatia toimialalle yhteinen katurakentamisen suunnittelu-, rakennuttamis- ja valvontaprosessin ohje.
- hyödyntää keskeisten katualueiden rakentamisessa nykyistä enemmän omia tuottajia osaamisen säilyttämiseksi kaupungilla ja ottaa käyttöön katutyömaahaittojen vähentämiseen ja tehokkuuteen kannustavia palkitsemis- ja sanktiomekanismeja.

- kehittää menettely ammattirakentajien omavalvonnan hyödyntämiselle.

Kaupunkiympäristön toimiala toteaa käynnistäneensä katutöiden periaatteiden ja toimenpideohjelman laadinnan, jotka hyväksytetään Kaupunkiympäristölautakunnassa (vrt. Lumen käsittelyn periaatteet). Kehittämistoimenpiteiden ohjauksen ja jalkauttamisen varmistamiseksi perustetaan ohjausryhmä, jonka puheenjohtajana toimii tekninen johtaja.

Kunnossapitolain muutosehdotuksen osalta ympäristöministeriö on lokakuussa 2020 käynnistänyt erillisselvityksen, jossa toimiala on aktiivisesti mukana.

Kaupunkiympäristön toimiala on jo muuttanut kaupungin omiin hankkeisiin liittyen suunnittelun ohjauksen asiakirjoja työmaiden toteutuksen ja liikennejärjestelyjen osalta. Tällä pyritään varmistamaan järjestelyjen hankekohtainen priorisointi ja laatutaso. Lisäksi työmaakylttien uudistustyö on käynnissä. Alueiden käytön lupiin liittyvien työmaa- ja liikennejärjestelyohjeiden sekä lupaehtojen päivittäminen on juuri käynnistymässä.

Haitaton 2.0 on uusi, kehitteillä oleva, katutöistä aiheutuvia haittoja vähentävä sovellus. Sovelluksen kehitystyö on aloitettu 2020 ja sovelluksen testiversio valmistuu alkuvuodesta 2021.