

9.11.2022

## SELVITYS VUODEN 2021 ARVIOINTIKERTOMUKSEN JOHDOSTA SUORITETUISTA TOIMENPITEISTÄ

Muistioon on koottu kaupunginkanslian ja toimialojen loka- ja marraskuussa 2022 toimittamat selvitykset siitä, mihin toimenpiteisiin nämä ovat ryhtyneet tai tulevat ryhtymään vuoden 2021 arviointikertomuksen johdosta.

Harmaalla korostetut kohdat ovat tarkastuslautakunnan toteamukset arviointikertomuksesta vuodelta 2021.

Tarkastuslautakunnan vuonna 2019 antamien suositusten vaikuttavuuden arviointi

Vuoden 2019 arviointikertomuksen suositusten mukaiset toimenpiteet on pääosin toteutettu ja yli puolet suosituksista on jo johtanut myönteisiin vaikutuksiin. Suun terveydenhuollon hoitoon pääsyssä on edelleen pääosin koronapandemian aiheuttamasta hoitovelasta johtuvia ongelmia.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

sosiaali- ja terveystoimialan suun terveydenhuollossa tulee - parantaa hoitoon pääsyä.

Kaupunginkanslia toteaa, että sosiaali- ja terveystoimiala on päässyt kohdentamaan koronasta aiheutuvan tilanteen hoitamiseen tilapäisesti kohdennettuja resursseja takaisin alkuperäiseen käyttötarkoitukseensa myös suun terveydenhuollon osalta. Kaupunginvaltuuston 19.01.2022 (§ 5) sosiaali- ja terveystoimialaan siirtämä 45 miljoonan euron koronatoipumismääräraha mm. suun terveydenhuollon palvelujen saatavuuden parantamiseen ennustetaan käytettävän kokonaan.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa lisänneensä palvelujen tarjontaa kiireettömän hoidon lainmukaisessa hoitopääsystä (hoitotakuussa) pysymiseksi. Oman henkilöstön osalta käytössä on paikallisen sopimuksen mukaiset lisätyöt. Toimiala palkkaa sijaisia ja vuokratyövoimaa sekä käyttää ostopalveluja ja palveluseteliä täysimääräisesti kumppaneiden mahdollisuudet huomioiden. Palvelusetelin käyttö on keskeinen väline koronahoitovelan hoitamisessa aikuispotilaiden osalta. Kokonaishoidon palvelusetelikokeilu on käynnissä ja siitä saatuja kokemuksia hyödynnetään palvelusetelien kehittämisessä. Palvelusetelin käyttöastetta on parannettu asiakassegmentoinnilla sekä palvelusetelien ja palveluseteliprosessin sujuvuuden kehittämisellä.

Hoitohenkilökunnan pitämiseksi ja uuden saamiseksi hyödynnetään osaava hammashoitaja -mallia ja suuhygienistin uralla kehittymisen mallia. Hammashoitajien rekrytoinnissa on käytössä vinkkipalkkio ja rekrytointilisä. Oman toiminnan toimintatapoja ja prosesseja kehitetään (mm. kerralla enemmän kuntoon -malli, ajanvaraustoiminnan toiminnallisuuksien parantaminen, monihuonemallit, Maisan palvelut asiakkaille). Kiireelliseen hoitoon pääsee samana päivänä.

Hoitoon pääsyn ja hoidon turvaamiseksi tehtävien hankintojen osalta ollaan tekemässä hankintapäätöksiä (kiireettömän hoidon palveluhankinta, asiakaspalvelukeskuksen palveluhankinta, vuokrahammashoitajatyövoiman puitesopimus). Nämä pyritään saamaan käyttöön alkuvuodesta. Hankinnat lisäävät kapasiteettia ja vapauttavat omaa henkilökuntaa kliiniseen työhön. Valitsemalla useampia palveluntuottajia pienennetään tuottajakohtaista riskiä. Järjestäjäroolin osaamisen kasvattamiseksi suun terveydenhuollossa tehdään tuotantotapa-analyysejä sekä tuotteistus- ja kustannuslaskenta omasta ja ostettavasta palvelusta. Johtotiimien ja esihenkilötiimien järjestäjäroolin ajattelua on kehitetty yhteisessä työskentelyssä.

#### Sitovien toiminnan tavoitteiden arviointi 2021

Tarkastuslautakunta on esittänyt oman arvionsa siitä, ovatko talousarviossa asetetut sitovat toiminnan tavoitteet ja niiden toteutumista kuvaavat mittarit toteutuneet. Tarkastuslautakunta arvioi, että kahden tilinpäätösraportoinnin mukaan toteutumatta jääneen ja kaupunginvaltuustossa perustellusti toteutumattomana käsitellyn tavoitteen toteutumiseen ei voitu ottaa kantaa mittareiden tavoitetasojen puutteiden tai mittaamisen ongelmien takia. Tytäryhteisöjen toteutuneita tavoitteita oli tarkastuslautakunnan arvion mukaan yksi enemmän kuin tilinpäätöksessä.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

kaupunginkanslian tulee

- varmistaa, että tytäryhteisöjen tavoitteiden toteutuminen esitetään yhdenmukaisesti ja selkeästi perusteltuna tilinpäätöksessä, konsernijaostolle, kaupunginhallitukselle ja kaupunginvaltuustolle.

sosiaali- ja terveystoimialan tulee

- varmistaa, että asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin tilastoinnin puutteet korjataan.

- varmistaa asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin raportoinnista saatavien tietojen luotettavuus ja vertailtavuus toiminnan tavoitteiden seurannassa.
- asettaa sitovien tavoitteiden mittarit siten, että myös niiden tavoitearvot kuvataan talousarviossa.

Kaupunginkanslia toteaa, että tytäryhteisöille omistajastrategioissa asetettujen tavoitteiden raportoinnissa tilinpäätöksen yhteydessä kiinnitetään jatkossa huomiota siihen, että tavoitteiden toteutuminen perustellaan selkeästi ja esitetään yhdenmukaisesti.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa pyrkineensä korjaamaan sitovien toiminnan tavoitteiden arvioinnin osalta arviointikertomuksessa esille tuotuja puutteita.

Toimiala on edistänyt Apotti-järjestelmän ICT-ratkaisua, jolla saadaan asiakas- ja potilastietojen tietoja omaan käyttöön. Tämän kehitystyön osalta on tehty yhteistyötä Oy Apotti Ab:n, tulevan Vantaa-Keravan hyvinvointialueen ja HUSin kanssa. Työ on lähtenyt liikkeelle Apotista tarvittavien vähimmäistietosisältöön liittyvien tietojen kehittämisellä hyvinvointialueiden käynnistymisestä johtuen. Tiedot saadaan käyttöön arviolta 2022–2023 vuodenvaihteessa. Vuoden 2023 aikana ratkaisua kehitetään niin, että myös muu tarpeellinen tieto saadaan vaiheittain toimialan käyttöön. Tietojen käyttöön saaminen on edellytys, jotta Oy Apotti Ab:n tuottamien raporttien lisäksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala saa käyttöönsä aineistot, joiden avulla voidaan tuottaa toimintaa ja koko toimialaa tukevaa raportointia.

Apotti -asiakas- ja potilastietojärjestelmän tuottamalla omalla raportoinnilla on edelleen ja tulevaisuudessa tärkeä rooli toiminnalle päivittäiseen johtamiseen liittyvän tiedon raportoinnissa. Käyttöönoton vaiheistuksista sekä priorisoinneista johtuen Oy Apotti Ab ei ole vielä pystynyt toteuttamaan kaikkia Apotti-järjestelmän raportteja. Tästä johtuen Helsinki on käynnistänyt Apotti-järjestelmän raportointitilausten läpikäynnin, jonka lopputuloksena kaikki tilaukset on käyty läpi ja tarkasteltu niiden tarpeellisuutta eri palvelukokonaisuuksien osalta. Oy Apotti Ab:n tuottaman raportoinnin osalta käyttöönoton jälkeen on keskitytty kriittisten raporttien toteuttamiseen. Toimintatapaa raportoinnin kehittämisen osalta on täsmennetty ja yhteistyötä järjestelmätoimittajan kehitysjaksojen suunnitteluun on täsmennetty toimialan kanssa. Lisäksi myös toimialan omaa prosessia on pyritty parantamaan. Edelleen kuitenkin on havaittavissa, että kehittämisen prosessia sekä käytäntöjä uusien asioiden käsittelyn osalta tulee kehittää.

Apotti -asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttäminen on ollut merkittävä toiminnan muutos, jonka vuoksi muutokset toiminnassa ovat tuoneet esille eroja Apotti -asiakas- ja potilastietojärjestelmän kautta saatavissa tiedoissa. Lisäksi eroavaisuutta aiheuttavat järjestelmässä olevat kehitystarpeet sekä eroavaisuudet työkuluissa ja prosesseissa. Edellä mainituista laatuun liittyvistä syistä johtuen Oy Apotti Ab:n kanssa on käynnistetty tiedonlaadun parantamiseen tähtääviä toimenpiteitä. Tavoitteena on varmistaa, että asiakas- ja potilastietojärjestelmä tuottaa laadukasta tietoa toiminnasta.

Toimialan oman tietojohdamisen tietopalustan osalta vuoden 2022 loppupuolella vielä vahvistetaan toimintamallia, jolla voidaan nopeuttaa toimialan omaa tiedolla johtamisen ja raportointipalveluiden toteuttamista, mikä tapahtuu hyödyntämällä jo toteutettua raportointipalveluiden ja tietopalustan muodostamaa kokonaisuutta. Jatkokehityksessä tunnistetaan tarvittavat raportoinnin kriittiset osa-alueet ja toteutetaan niihin liittyvät tietopoinninnat sekä tehdään tarvittavat raportit. Kehitettävällä toimintamallilla parannetaan edelleen kyvykkyyttä järjestäjä- ja tuottaja -tehtävissä tarvittavan raportoinnin kehittämiseen ja lyhennetään raporttituotantoon kuluva aikaa. Lisäksi toimintamalli parantaa raportointitarpeiden ymmärtämistä ja nopeuttaa tarvittavan informaation saamista kuvatuista tarpeista erilaisille raporteille ja mittareille.

#### Talouden tunnuslukujen kehitys

Kaupungin taloudellinen tila on koronapandemiasta huolimatta edelleen hyvä osin valtion maksamien kertaluonteisten koronakompensaatioiden ansiosta. Kaupunki on käynnistänyt oman koronapalautumisen kokonaisuuden, johon sisältyy määrärahoja vuosille 2022 ja 2023.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

kaupunginhallituksen tulee

- seurata koronapandemiasta palautumiseen kohdennettujen määrärahojen käyttöä ja vaikutuksia.

Kaupunginkanslia toteaa, että kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala ja kasvatuksen ja koulutuksen toimiala ovat raportoineet talousarvion toteumaennusteiden yhteydessä kaupunginhallituksen 10.01.2022 (§ 2) toimialojen käyttöön kohdentaman koronatoipumismäärärahan käytöstä. Talousarvion toteumaennusteet käsitellään kaupungin johtoryhmässä. Sosiaali- ja terveyslautakunnan käytettäväksi

tarkoitettun 45 miljoonan euron määrärahan kaupunginvaltuusto päätti 19.01.2022 (§ 5) siirtää talousarviokohdalle 5 10 01 sosiaali- ja terveystoimialan, ja tämän määrärahan käytön seuranta toteutetaan sosiaali- ja terveystoimialalla osana toimialan määrärahojen käytön seurannan kokonaisuutta.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan käyttöön osoitettu 8 miljoonan euron määräraha on kohdennettu kulttuuri- ja tapahtuma-alan tukemiseen, lasten ja nuorten hyvinvointivajeen korjaamiseen, ikääntyneiden mielen hyvinvoinnin ja liikkeelle lähtemisen tukemiseen sekä ulkoilun ja liikunnan mahdollisuuksien vahvistamiseen. Osa hankkeista on käynnistynyt hieman alkuperäistä suunnitelmaa hitaammin tarvittavan henkilöstön rekrytointien takia, mutta hankkeet toteutetaan suunnitellusti aikataulu viivästyneestä huolimatta. Noin puolet määrärahasta käytetään vuoden 2022 aikana.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan käyttöön osoitettu 17 miljoonan euron määräraha on kohdennettu lasten ja nuorten osaamis- ja hyvinvointivajeen korjaamiseen. Määrärahaa on käytetty etupäässä joustaviin opetus- ja tukijärjestelyihin, monikielisiin ohjaajiin sekä opiskeluhuoltoon ja koululaisten iltapäivätoiminnan lisäavustuksiin. Kuluvana vuonna määrärahan käyttö on painottunut syyslukukaudelle ja siitä käytetään noin 5 miljoonaa euroa vuoden 2022 aikana. Toimenpiteitä jatketaan 2023 kevätlukukaudella ja edelleen 2023 syyslukukaudella.

Talousarviovuoden päätyttyä kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuustolle vuoden 2022 aikana käyttämättä jäänyttä koronatoimintamäärärahaa vastaavan ylitysoikeuden myöntämistä vuoden 2023 määrärahoihin koronapalautumista tukevien toimenpiteiden jatkamista varten.

#### Etäopetuksen aiheuttaman oppimisvajeen paikkaaminen yläkouluissa

Koronapandemian aikana yläkoululaisten vaikeudet koulunkäynnissä ovat lisääntyneet. Kaupungin yläkouluissa on tehty toimenpiteitä etäopetuksen aiheuttaman oppimisvajeen paikkaamiseksi, mutta luotettavaa, vertailukelpoista ja konkreettista tietoa oppimisvajeesta ja toimenpiteiden vaikutuksista ei ole saatavilla.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee

- jatkaa ja edelleen kehittää seurantaoppimisympäristön tunnistamiseksi.
- seurannan perusteella kohdistaa oppimisympäristöä paikallisten tukitoimenpiteiden mukaisesti.
- selvittää, mahdollistaako tietosuojalaki oppimisympäristön pääsyn oppilaiden poissaolotietoihin.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala toteaa, että korona-aikana ja pandemian jälkeen perusopetuksen oppilailla on havaittu osallistumis-, oppimis- ja osaamisvajeita, jotka voivat vaarantaa oppilaiden kasvua, kehitystä, oppimista ja yläkouluiäkkäillä jatkokoulutusmahdollisuuksia. Opetussuunnitelman mukaan oppilaan oppimisen ja hyvinvoinnin tukemiseen on ryhdyttävä heti tuen tarpeen ilmaannuttua ja tukea on räätälöitävä oppilaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Perusopetuksessa oppilaan tukitoimet muodostuvat pedagogisen tuen, oppimisympäristön ja ohjauksen muodostamasta kokonaisuudesta.

Helsingin kaupungin perusopetus on saanut lisärahoitusta valtiolta ja kaupungilta koronaepidemian aiheuttamien oppimis-, osaamis- ja osallistumisvajeiden korjaamiseen. Lisärahoituksella perusopetukseen on palkattu lisää erityisopettajia, opinto-ohjaajia, resurssiopettajia ja koulunkäyntiavustajia sekä oppimisympäristön henkilöstöä. Tällä varmistetaan etenkin heikoimmassa asemassa olevien, vieraskielisten, maahanmuuttotilastaisten sekä erityisen ja tehostetun tuen piirissä olevien oppilaiden oppiminen ja kehitys. Lisätyöllä opetushenkilöstöllä voidaan vahvistaa opetuksen eriyttämistä, tukiopeutusta, suomi/ruotsi toisena kielenä opetusta, osa-aikaista erityisopetusta, samanaikaisopetusta ja opetuksen joustavaa ryhmittelyä. Lukuvuodelle 2022–2023 on yläkoulujen erityisluokkia lähialueena rakenteellisesti vahvistettu kahdella uudella erityisluokalla.

Oppimisympäristön ja oppilaiden hyvinvoinnin edistäminen osana koulun toimintakulttuuria on kaikkien koulun aikuisten yhteinen tehtävä ja sitä toteutetaan ensisijaisesti yhteisöllisenä ja ennaltaehkäisevänä työnä. Perusopetuksen oppimisympäristöä on vahvistettu lakisääteisessä psykologi- ja kuraattorimitoituksessa. Esimerkiksi opetus- ja kulttuuriministeriön lisärahoituksella Helsingin peruskouluun on palkattu kymmenen uutta, määräaikaista kuraattoria. Oppimisympäristön vahvistamisella voidaan tukea toimia oppimisympäristön laajentamiseen liittyviin tarpeisiin, tehostaa kiusaamisen vastaista työtä ja edistää koronasta johtuvien oppimis- ja hyvinvointivajeiden korjaamista. Helsingin peruskoulujen oppimisympäristön kuraattorit ja psykologit pystyvät seuraamaan omien asiakkaidensa poissaolotietoja Wilma-tietojärjestelmässä.

Opetushenkilöstön osaamista tuen järjestämiseen liittyvissä asioissa vahvistetaan kuukausittaisin järjestettävillä Oppimisen tuen Pop up -webinaareilla ja erilaisilla koulutuksilla ja valmennuksilla Oikeus oppia -kehittämishankkeen toimesta. Lisäksi koulu yhteisöön sitoutumisen toimenpiteitä ja henkilöstön osaamista edistetään Sitouttava koulu yhteistyö -hankkeen kautta. Koulujen on myös mahdollista saada tukitoimien järjestämiseen liittyvää konsultaatiopalvelua erityissuunnittelijoilta, konsultoivilta erityisopettajilta ja vaativan erityisen tuen Veto-opettajilta.

Perusopetuksessa oppimisen ja koulukäynnin tukemisen lähtökohdaksi on oppilaiden yksilöllisten tarpeiden varhainen tunnistaminen ja kartoittaminen. Helsingin peruskouluissa 7.-luokkalaisten oppilaiden lukutaitoa sekä matemaattisia taitoja arvioidaan vuosien 2021–2023 aikana digitaalisilla Funa- ja Lukuseula-arviointivälineillä. Oppilas-, ryhmä- ja koulutason tulosten tulkintaa varten kouluille on annettu ohjeet. Kouluja on myös ohjeistettu toimenpiteisiin niiden oppilaiden kanssa, joiden tulokset arviointimenetelmissä jäävät heikoiksi. Arviointituloksia hyödynnetään yhtenä osatekijänä kouluille kohdennettavan tarveperusteisen rahoituksen jakamisessa. Koulun sisällä arviointituloksia käytetään tukitoimien järjestämisessä henkilöstön ja osaamisen resurssien jakamiseen oppilaiden ja opetusryhmien välillä. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla valmistellaan parhaillaan digitaalisten arviointimenetelmien hankintaa lukuvuodelle 2023–2024. Perusopetuksessa kehitetään oppilaiden oppimisen systemaattista seuranta. Lukuvuoden 2022–2023 aikana rehtoreille, erityisopettajille ja kehittäjäopettajille järjestetään tiedolla johtamisen koulutuskokonaisuus yhteistyössä HY+ palvelutuottajan kanssa. Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala tekee tiivistä yhteistyötä yliopistojen ja tutkimuslaitosten kanssa erilaisten arviointimenetelmien ja oppimisen tuen interventioiden kehittämiseksi.

Helsingin kaupunki on sisällyttänyt lukemisen ja lukutaidon Kasvun paikka- kaupunkistrategiaansa. Perusopetuksen monenlaiset lukuprojektit vahvistavat kouluissa tapahtuvaa lukutaitotyötä. Oppilaiden kielelliset valmiudet sekä kulttuuritausta huomioidaan oppiaineiden opetuksessa. Helsingin kaupungin kirjastot järjestävät kaikille 7. luokan oppilaille kirjavinkkaustapahtumia syyslukukauden aikana. Koulut voivat sopia myös muita yhteistyötapoja ja -tapahtumia oman lähikirjastonsa kanssa oppilaiden lukutaidon vahvistamiseksi.

Oppimisen vaje voi myös johtua oppilaan puutteellisista opiskelutaidoista. Vuosiluokilla 7.–9. oppilaanohjauksen tehtävänä

on tukea oppilaiden siirtymistä yläkoulun oppimisympäristöön ja työskentelytapoihin. Yläkoulun aikana jokaista oppilasta ohjataan edelleen kehittämään oppimaan oppimisen taitoja ja opiskeluvalmiuksia. Opiskelutaitojen ja -strategioiden opettaminen on osa jokaisen oppiaineen opetusta yläkouluissa. Kaikissa Helsingin peruskouluissa on laadittu ohjaussuunnitelma, jota arvioidaan systemaattisesti. Korona-aikana etäopetus lisäsi tuen tarvetta oppilailla, joilla on muita enemmän ongelmia opintojen etenemisessä esimerkiksi runsaiden poissaolojen vuoksi. Erityisesti perusopetuksen päättövaiheessa olevien oppilaiden opetusta voidaan tarvittaessa järjestää vuosiluokkaan sitomattoman opetuksen avulla. Vuosiluokkien 8. ja 9. oppilailla on myös oikeus saada tehostettua henkilökohtaista ohjausta yksilöllisenä ohjauksena, pienryhmäohjauksena sekä tehostettuna työelämään ja koulutukseen tutustumisena. Tehostetun ohjauksen tarvetta arvioi opinto-ohjaaja mm. oppilaan sosiaalisen syyn, ohjauksen tarpeen, oppimaan oppimisen ongelman, koulumotivaation tai vuorovaikutusvalmiuksien näkökulmat huomioiden. Ohjauksen vahvistamiseksi yläkouluihin on palkattu lisää useita opinto-ohjaajia. Helsingin perusopetuksessa yläkoulun oppilas voi hakeutua työelämäpainotteiseen joustavaan perusopetukseen (JOPO) tai oman koulunsa TEPPO-toimintaan. Joustavassa perusopetuksessa kehitetään oppilaiden opiskeluvalmiuksia ja elämönhallintataitoja toiminnallisen opetuksen ja työssäoppimisjaksojen avulla. TEPPO-opetus järjestetään 8. ja 9. luokan oppilaille valinnaisena aineena yhdeksässä peruskoulussa. TEPPO tarjoaa tehostettua oppilaanohjausta, työelämäopetusta ja joustavia ratkaisuja perusopetuksen suorittamiseen.

Kouluyhteisöllä on merkittävä rooli oppilaiden hyvinvointia rakentavana yhteisönä. Turvallisessa ja hyvinvointia tukevassa oppimisympäristössä oppilas kiinnittyy kouluun ja luokkaan, ja oppilaan oppiminen mahdollistuu. Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamassa Sitouttavan kouluyhteisötyön toimintamallissa vähennetään ja ennaltaehkäistään poissaoloja perusopetuksessa ja luodaan myönteistä, kouluun kiinnittymistä tukevaa toimintakulttuuria 5.–9. luokkien oppilailla. Kahdeksan alueellista asiantuntijaa jalkautuvat peruskouluihin tukemaan koulujen kehittämistyötä. Kiusaamisen vastaisen ohjelman (KVO13) mukaisia toimenpiteitä jatketaan kaikissa kouluissa. Vuonna 2023 Helsingin perusopetuksessa keskitytään erityisesti tunne- ja vuorovaikutustaitojen systemaattiseen opettamiseen, jatkuvaan ryhmäyttämiseen sekä tukioppilastoiminnan vahvistamiseen. Lisäksi varmistetaan poissaoloihin puuttumisen mallin käyttöönotto ja toimintatavat kouluissa. Perusopetuksen kouluvalmentajien



työskentelyllä vahvistetaan oppilaiden kohtaamista, osallistamista ja sosiaalista kiinnittymistä koulu yhteisöön.

#### Opiskelijoiden ohjauksen riittävyys ammatillisessa koulutuksessa

Pitkittynyt koronapandemia on vähentänyt työssä oppimisen mahdollisuuksia ammatillisessa koulutuksessa ja opiskelijoiden ohjaus edellyttää edelleen kehittämistä.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

kasvatuksen ja koulutuksen toimialan Stadin ammatti- ja aikuisopiston tulee

- varmistaa, että ammatillisia erityisopettajia on tarvetta vastaava määrä.
- lisätä opiskelijoiden ohjauksen onnistumisen seurantaa.
- hyödyntää henkilöstöltä saatua palautetta opiskelijoiden ohjauksen kehittämisessä.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala toteaa, että ammatillisten erityisopettajien määrä ei ole lisätty. Stadin ammatti- ja aikuisopistoon on haettu mm. opetus- ja kulttuuriministeriön rahoitusta (toinen lisäsuoritepäätös 2022) erityisopettajien määrän nostamiseen.

Opiskelijoiden ohjauksen onnistumisen seurannassa käytettävät henkilökunnan tietotyöpöydät otetaan käyttöön marraskuussa 2022. Tietotyöpöytien vaatimat rakenteelliset ratkaisut ovat vaatineet arvioitua pidemmän ajan. Tähän kokonaisuuteen liittyy HOKS-työkalu, joka on ASTI-tiimillä työstössä.

Henkilöstön kanssa on käyty yhdessä läpi AMIS-palautteet ja tehty kehittämistoimenpiteitä. Eri palautteiden käsittelyyn on olemassa vuosikello ja prosessikuvaus, jotka on päivitetty 2022.

#### Lastensuojelun avohuollon palvelujen riittävyys

Lastensuojelun avohuollon asiakaskohtainen lakisääteinen työntekijämäärä täyttyy, vaikka osa vakansseista on työntekijäpulan takia täyttämättä. Perheiden lisääntyneiden haasteiden takia tarpeisiin ei aina pystytä vastaamaan.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

sosiaali- ja terveystoimialan tulee

- ryhtyä aikaisempaa vaikuttavampiin toimenpiteisiin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden saatavuuden ja pysyvyyden parantamiseksi.
- kehittää edelleen monitoimijaisia palveluja, joissa lasten ja perheiden tarpeet otetaan huomioon kokonaisvaltaisesti.
- lisätä lasten ja perheiden varhaisen tuen palveluita, jotta perheet saavat riittävän tuen oikea-aikaisesti.
- kehittää lapsiperheiden varhaisen tuen ja lastensuojelun avohuollon palvelujen vaikuttavuuden seuranta.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että lastensuojelun sosiaalityön lakisääteinen asiakasmitoitus on tullut voimaan 1.1.2022. Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä voi olla enintään 35 lasta asiakkaanaan. Helsingissä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä oli keskimäärin 27,3 lasta asiakkaanaan 15.10.2022 tilanteessa. Sosiaalityöntekijöiden asiakastilanne on siten hyvä suhteessa kansallisen lainsäädännön vaatimuksiin.

Keväällä 2022 on käynnistetty valmistelu siirtä lastensuojelun avo- ja sijaishuollon yhdennettyyn sosiaalityöhön. Valmistelun yhteydessä järjestetään syksyn 2022 ja kevään 2023 aikana laaja sosiaalityöntekijöitä osallistava työpajaprosessi, jonka pohjalta valmistellaan mm. uudistettu organisointi- ja toimintamalli, työn tuen rakenteet sekä perehdytys- ja täydennyskoulutusmalli. Yhteistoiminnallisella kehittämisellä pyritään parantamaan sosiaalityöntekijöiden osallisuutta ja työhyvinvointia ja tätä kautta sosiaalityöntekijöiden pysyvyyttä ja saatavuutta.

Varhaisen tuen palvelujen kehittämisessä on vuoden 2022 aikana edennyt nuorisoaseman palvelujen kohdentaminen keskivaikeista mielenterveyshäiriöistä kärsiville nuorille. Toteutuessaan tämä tulee merkittävästi parantamaan nuorten mielenterveyshoidon saatavuutta ja ehkäisemään lastensuojelun asiakkuuksia.

Lastensuojeluun on haettu Kestävä Kasvu RRF -rahoitusta (EU) monialaisen tiimin toiminnan käynnistämiseksi ja kehittämiseksi. Tiimissä ovat mukana lastensuojelun, nuorisoaseman ja aikuissosiaalityön työntekijöitä. Rahoitusohjelman tavoitteena on mm. nopeuttaa hoitoon pääsyä, purkaa pandemian palveluvelkaa ja lisätä uusien digitaalisten ratkaisujen käyttöönottoa.

Lastensuojelun vaikuttavuuden seurannan kehittämiseksi on haettu rahoitusta FIT-mittarin jatkokehittämistä varten. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) käynnisti keväällä 2021 palautetietoisien lastensuojelun pilotoinnin, jonka tavoitteena on sovittaa FIT-mittari

lastensuojelun käyttöön. FIT eli Feedback Informed Treatment tarkoittaa palautetietoista hoitoa tai työskentelyä. THL:n pilotoinnissa keskitytään kohtaamiseen ja asiakastyöhön systeemissä lastensuojelussa.

Helsingin avopalveluiden kaikki tiimit ovat aloittaneet viimeistään kuluvana vuonna systeemisen lastensuojelun toimintamallin mukaisen työskentelyn ja koulutautuvat siihen. Toimintamalli tuo systeemisen ja perheterapeuttisen ajattelun ja välineet lastensuojelun käyttöön. Systeeminen ja perheterapeuttinen ajattelutapa tarkoittaa, että huomio kiinnitetään ihmisten välisiin suhteisiin ja vuorovaikutukseen sen sijaan, että ongelma nähtäisiin yksittäisessä perheenjäsenessä.

### Ikääntyneiden kotihoito

Kotihoidossa on saavutettu vain osa kaupunkistrategiassa ja Stadin ikäohjelmassa asetetuista tavoitteista. Suurin ongelma on henkilöstöpula.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

sosiaali- ja terveystoimialan tulee

- varmistaa, että sosiaalihuoltolain mukainen yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arviointi toteutuu määräajassa.
- ryhtyä aikaisempaa vaikuttavampiin toimenpiteisiin hoitohenkilöstön saatavuuden parantamiseksi.
- lisätä kuntouttavan arviointiyksikön ja kotihoidon työntekijöiden välistä vuoropuhelua asiakkaan siirtyessä kuntouttavalta arviointijaksolta kotihoitoon

sosiaali- ja terveystoimialan kotihoidossa tulee

- varmistaa, että vanhuspalvelulain mukainen kielellinen yhdenvertaisuus toteutuu.
- selvittää, voidaanko vastuuhoidajien asiakastyöhön kuuluvia välillisiä tehtäviä vähentää.
- selvittää, voidaanko sijaisten työnkuvaa laajentaa vastaamaan paremmin vakituisen henkilöstön työnkuvaa.
- tunnistaa työhyvinvoinnin ja hoidon laadun näkökulmasta parhaat käytännöt ja soveltaa niitä mahdollisimman laajalti eri alueilla.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että osana koronaepidemiasta palautumista on vahvistettu asiakasohjausta ja palvelutarpeen arviointia ja tällä hetkellä palvelutarpeen arviointi tapahtuu

pääsääntöisesti alle tavoiteajan. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan 94 prosenttisesti tavoiteajassa ja kaikki arvioinnit aloitetaan viimeistään yhdeksän päivän kuluessa.

Henkilöstön saatavuuden ongelmia on pyritty ratkomaan monin eri keinoin. Henkilöstöhankintayksikön yhteistyötä Seuren kanssa on kehitetty ja tiivistetty muun muassa rekrytointien sujuvoittamiseksi. Oppisopimusvolyymin nosto on edistänyt työvoiman saatavuutta. Oppisopimusrekrytoinnissa lähihoitajaopiskelijoita voidaan kohdentaa niihin palveluihin, joissa henkilökunnasta on pulaa. Ympäri vuorokautiseen hoivaan palkataan ja koulutetaan oppisopimuksin hoiva-avustajia, mikä tuo alalle uusia työntekijöitä, joka osaltaan helpottaa myös kotihoidon rekrytointipaineita. Oppilaitosyhteistyöstä esimerkkinä on myös osaamispäivityskoulutuksen ohjelma hoitotyöhön palaaville sairaanhoitajille. Kansainvälisen rekrytoinnin hankkeita on käynnistetty ja myös nämä helpottavat rekrytoinnin kokonaisuutta vanhuspalveluissa jatkossa.

Kuntouttavan arviointijakson kehittäminen tapahtuu kotihoidon strategisen toimintasuunnitelman ja KUSTI-hankkeen toimenpiteiden kautta. Muun muassa asiakasohjausta ja yhteisiä prosesseja on kehitetty vuoden 2022 aikana työntekijöiden välisen vuoropuhelun lisäämiseksi. Tarve on huomioitu myös uuden, vuonna 2023 aloittavan organisaation valmistelussa. Kotihoito ja kuntouttava arviointiyksikkö ovat jatkossa yhteisesti johdetussa kokonaisuudessa.

Kotihoidon prosessien kehittämisessä on huomioitu kaksikielisyyden näkökulma. Toimialan oman oppisopimuskoulutuksen rekrytointia on voinut kohdentaa ruotsin kieltä osaavan työvoiman hankkimiseen. Kielellistä yhdenvertaisuutta haastaa ruotsinkielisen henkilöstön heikko saatavuus.

Kotihoidon välillisistä tehtävistä on toteutettu työpajoja henkilöstön kanssa ja tehty selvitys osana Kusti-hankkeen toimenpiteitä. Kehitystyö jatkuu edelleen.

Uutena sijaisten osaamistason tavoitteena on pystyä käyttämään asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottia. Apotin hallinta laajentaa toimenkuvaa. Tavoitteena on myös, että sijaisilla on jatkossa tarvittavat lääkehoitoluvat.

Kunta 10 -henkilöstökysely järjestetään syksyllä 2022 ja kyselyn tuloksista määritellään kehittämiskohteita, kuten aiemminkin.

Toimialan johtamis- ja toimintakulttuurimalli on päivitetty ja kotihoidossa järjestetään henkilöstölle kehittämistyöpajoja tämän tiimoilta. Osana kotihoidon strategista toimintasuunnitelmaa toimii vaikuttavuustyöryhmä, jossa tarkastellaan parhaita käytäntöjä hoitotyöhön ja hoidon laatuun. Kotihoidon henkilöstökokemustyöryhmä kehittää kotihoidon esihenkilötyötä, henkilöstön osallistumista kehittämistyöhön ja henkilöstön pitovoimatekijöiden soveltamista käytäntöön.

### lääkäs potilas päivystyksessä

lääkäiden tarpeettomia päivystyskäyntejä on pyritty vähentämään kotihoidossa ja palveluasumisessa, mutta toimenpiteiden vaikutusta ensihoito- ja päivystyskäyntien määrään ei ole voitu arvioida koronapandemian ja puutteellisten tilastotietojen vuoksi. lääkäiden kotiuttaminen päivystyksestä vaatii edelleen kehittämistä.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

sosiaali- ja terveystoimialan tulee

- seurata päivystyksellisten tilanteiden kehittämistoimenpiteiden vaikutuksia iäkkäiden päivystyskäynteihin ja kotona asumisen turvallisuuteen.
- jatkaa yhteistyössä HUSin ja pääkaupunkiseudun kaupunkien kanssa sellaisten päivystyksellisten tilanteiden toimintatapojen ja palvelujen kehittämistä, joilla voidaan parantaa iäkkäiden toimintakykyä ja hyvinvointia.
- kehittää yhteistyötään HUSin kanssa erityisesti iäkkäiden kotiuttamisprosessin osalta siten, että palvelu olisi nykyistä paremmin kotihoidon käytettävissä.
- kehittää Liikkuva hoitaja -palvelua ja siitä tiedottamista, jotta palvelu saataisiin laajemmin käyttöön kotihoidossa ja palveluasumisessa..

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että rekisteritutkimustulokset vuosilta 2017–2022 (1-6/22) osoittavat, että tehdyt toimenpiteet vaikuttavat ensihoidon vähenemiseen. Ensihoitohälytysten ja päivystyskäyntien määrä on vähentynyt kotihoidosta ja ympärivuorokautisessa hoivassa. Kehittämistyössä keskeistä on osaamisen vahvistaminen. Henkilökunnan tietoisuus päivystyksellisten tilanteiden toimintamallista on lisääntynyt. Perehdytysaineistoa on päivitetty ja siinä huomioidaan päivystyksellisten tilanteiden ohjeistus ja koulutukset aiempaa paremmin. Koulutuksia järjestetään jatkuvasti henkilökunnan suuren vaihtuvuuden takia.

Liikkuva sairaala -verkoston toiminta on vakiintunut. Vastuuparimallin mukaisella Liisa-verkoston toiminnalla saavutetaan hyvinvointia ikääntyneille. Sovittujen, yhteisten toimintaohjeiden vaikuttavuus näkyy HUS Akuutissa. Mittarityön valmistelu yhteisten toimintaohjeiden vaikuttavuuden mittaamiseksi on käynnistymässä. Yhteiset mittarit ovat tavoitteena vuonna 2023 tai viimeistään 2024 hyvinvointialueiden potilastietojärjestelmien käytettävyydestä riippuen. Yhteisesti sovittujen mittareiden avulla voidaan seurata ja vertailla alueiden tilannetta.

Kustannustietoinen kotihoito (Kusti) -hankkeessa on pidetty keväällä työpajoja, joiden tavoitteena on kotiutusprosessin sujuvoittaminen. Asiakasohjausprosessia on muutettu työpajan tulosten pohjalta, jotta kuntouttavalle arviointijaksolle ohjautuvat ne asiakkaat, joilla ei ole aikaisempia palveluita.

Omista sairaaloista kotiutuneiden potilaiden suunnittelemattomia hoitoon paluita kahden viikon sisällä kotiutumisesta seurataan säännöllisesti. Seuranta tehdään kuukausittain visuaaliselle raportille. Tulokset ovat pysyneet suunnilleen samana tammi-syyskuussa 2022. Suunnittelemattomia hoitoon paluita on noin 5 %:lla kotiutuneista.

Neuropsykiatristen ikääntyneiden potilaiden konsultoinnin ja hoitoon ohjauksen prosessia kehitetään Uusimaatasoisesti Helsingin luoman pohjan perusteella yhteistyössä erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon kanssa. Geneerinen konsultointi- ja ohjausmalli on luotu. Osaamisen vahvistamista tuetaan. Mallin toimeenpano toteuttamiseen tarvitaan henkilöstöresursseja, neuropsykiatreja ja psykiatrisia sairaanhoitajia HUSille. Hoitajille järjestetään neuropsykiatrista koulutusta marras- ja joulukuussa.

Liikkuvan hoitajan ja Helsingin sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteistyö alkoi 19.9.2022 Liikkuva hoitaja antaa tarvittaessa sosiaali- ja kriisipäivystykselle tukea terveydentilan arviointiin ilmoitustilanteissa, jolloin asiakkaita ei tarvitse välttämättä lähettää päivystykseen. Liikkuvan hoitajan uutena palveluaihiona on akuuttilääkekaappi sekä rajattujen palvelujen tarjoaminen myös vammaispalveluiden ympärivuorokautisen hoivan asiakkaille. Liikkuvan hoitajan palveluajan pidennys on selvitettävänä.

## Mielenterveyskuntoutujan polku sairaalahoidosta asumiseen

Sairaalahoidosta kuntoutuvien mielenterveyspotilaiden pääsyä tarvettaan vastaaviin asumispalveluihin on edistetty kaupungin linjausten mukaisesti, mutta jono eri asumispalvelujen välillä ei käytännössä ole pienentynyt. HUSin osastojen potilaat, lastensuojelun ja jälkihuollon asiakkaat, tilapäismajoituksessa olijat ja asunnottomat saavat tarvettaan vastaavan asumispalvelupaikan 1–3 kuukauden kuluessa siitä, kun sosiaali- ja terveystoimiala on tehnyt päätöksen sijoituksesta. Muilla ryhmillä keskimääräinen odotusaika on 1,5–2 vuotta.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

sosiaali- ja terveystoimialan tulee

- lisätä asiakkaiden tarpeiden mukaisia tuetun asumisen ja palveluasumisen paikkoja.
- asettaa tavoiteaika, jonka sisällä mielenterveyskuntoutujan on päästävä tarvettaan vastaavaan asumispalveluun.
- seurata asumispalveluun jonotuksen kokonaisaikaa ja tavoiteajan toteutumista.
- tehostaa mielenterveyskuntoutujien asumispalveluihin pääsyä edistäviä toimenpiteitä jonotusajan lyhentämiseksi.

Sosiaali- ja terveystoimiala toteaa, että Auroran sairaalassa asumispaikkaa odottavat mielenterveyskuntoutujat priorisoidaan asumiseen sijoittamisessa. Mielenterveysasiakkaiden kuntoutumispolkua sairaalasta asumiseen on onnistuttu nopeuttamaan. Vuoden 2022 alussa kuntoutuspolku täydentyi uudella asumisyksiköllä, josta 13 sairaalassa asumispaikkaa odottanutta mielenterveyskuntoutujaa sai paikan.

Myös Auroran kuntoutus- ja asumisyksiköiden sekä avohoitovalmennuksen mielenterveyskuntoutujat ovat päässeet nopeammin asumisyksiköihin, mikä on puolestaan nopeuttanut sairaalassa hoidossa olevien potilaiden pääsyä aktiiviseen asumisen kuntoutukseen.

Psykiatria- ja päihdepalveluja tarjotaan tarpeen mukaan myös asiakkaan kotiin. Kotiin vietävillä palveluilla ehkäistään ja lyhennetään sairaalahoidon tarvetta sekä vähennetään muun tukiasumispalvelun tarvetta. Kotona asumista tukeviin ja sairaalahoidon tarvetta ehkäiseviin hoito- ja tukikeinoihin on kohdennettu resursseja. Mielenterveyskuntoutujien asumispaikkojen kapasiteettia lisätään määrärahojen puitteissa.

## Liikkumishjelman tavoitteiden toteutuminen

Helsingin liikkumishjelman toimenpiteet ovat pääosin toteutuneet.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tulee

- asettaa vastaisuudessa liikkumisen edistämisen toimenpiteiden mittareille selkeät tavoitetasot, joilla tavoitteiden toteutumista voidaan seurata.
- viestiä aktiivisemmin avustuksilla toteutettavista liikuntahankkeista.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala toteaa, että liikkuminen nostettiin Helsingin kaupungin hyvinvointisuunnitelman 2022–2025 yhdeksi painopistealueeksi. Vuoden 2022 aikana toimiala on yhteistyössä kaupungin muiden toimialojen kanssa valmistellut liikkumisen edistämisen kaupunkiyhteiset tavoitteet ja toimenpiteet hyvinvointisuunnitelmakaudeksi. Toimialan rooli liikkumisen edistämisen koordinaatiossa on keskeinen: Liikuntapalvelut on kirjannut vuoden 2021 aikana arki- ja hyötyliikkumisen edistämisen koordinoinnin yhdeksi ydintehtäväkseen. Toimiala ei kuitenkaan voi määrittää muiden toimialojen vastuulle kuuluville toimenpiteille mittareita tai tavoitetasoja.

Hyvinvointisuunnitelma, joka hyväksytään myöhemmin kaupunginvaltuustossa, sisältää seitsemän liikkumista koskevaa tavoitetta ja kymmenen toimenpidekokonaisuutta. Ne perustuvat tietopohjaan kaupunkilaisten liikkumisesta, johtopäätöksiin valtuustokaudella 2017–2021 toteutetusta liikkumishjelmasta, kuten myös kaupunkistrategian kirjauksiin. Hyvinvointisuunnitelman valmistelussa on erityisesti huomioitu hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen sekä eriarvoisuuden vähentäminen. Hyvinvointisuunnitelman tavoitekokonaisuuksille on rakennettu omat tulos- ja prosessimittarit.

Liikkumista edistävien toimenpiteiden osalta mittareita on edelleen kehitetty Liikkumishjelmasta.

Kaupunki on jatkanut säännöllistä yhteistyötä keskeisten tutkimuslaitosten, kuten UKK-instituutin, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Jyväskylän yliopiston sekä kansallisten Liikkuvat-hjelmien kanssa mittareiden kehittämiseksi. Hyvinvointisuunnitelmaan kirjatusta kymmenestä toimenpidekokonaisuudesta neljässä mittarina käytetään kansallista, tutkijoiden ja asiantuntijoiden kehittämää



arviointipisteystystä liikkumisen edistämisen tuloksellisuudesta ja toiminnan laadusta (kansalliset Liikkuvat-ohjelmien nykytilan arvioinnit). Nykytilan arviointitietoa kerätään varhaiskasvatyüksiköissä, peruskouluissa ja toisen asteen oppilaitoksissa. Järjestelmä mahdollistaa paitsi toiminnan kehittymisen arvioinnin, myös vertailun muihin Suomen kuntiin ja valtakunnallisesti. Lisäksi toimenpiteitä työntekijöiden liikkumisen lisäämiseksi arvioidaan Suomen Aktiivisin Työpaikka -pisteytysjärjestelmällä.

Liikkumista edistävästä toiminnasta kerätään yhä enemmän määrällistä tietoa, joka kuvaa toimenpiteiden tavoittavuutta. Hyvinvointisuunnitelmassa tämä tarkoittaa mm. koululaisten Move!-mittauksia, KouluPT-toimintaa, liikuntaneuvontaa, liikkumissopimusten käyttöönottoa ja ikäihmisten ohjattua liikuntaa sekä etäpalveluiden käyttöä.

Kaikkia liikkumisen edistämisen toimenpiteitä ei ole mahdollista seurata määrällisin mittarein. Usein kysymys on uudenlaisista moniammatillisista prosesseista tai käytännöistä, jotka on luotava, ennen kuin niiden vaikutuksia voidaan arvioida. Esimerkkinä tästä on liikkumisen puheeksioton prosessin kehittäminen sosiaali- ja terveystoimialan eri palveluiden ja kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan välillä. Näissä toimenpiteissä seurataan konkreettisten työvaiheiden edistymistä.

Liikkumista edistävien toimenpiteiden edistymistä seurataan osana kaupungin HYTE-raportointia. Vuosittainen ja valtuustokausittainen raportointi on rakennettu osaksi kaupunkitasoista talouden ja toiminnan vuosikelloa. Raportti kulkee nimellä Stadin HYTE-barometri ja se viedään tiedoksi valtuustolle keväisin tilinpäätöksen käsittelyn yhteydessä. Laajempi hyvinvointikertomus tehdään valtuustokauden lopussa. Hyvinvointisuunnitelman seuranta julkaistaan myös osittain hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen verkkosivuilla loppuvuodesta 2022.

Tällä hetkellä tieto lasten ja nuorten harrastustoiminnasta on hajallaan lukuisilla kaupungin vanhoilla verkkosivuilla. Lisäksi käytössä on erilaisia taustajärjestelmiä. Koska tieto on sirpaloitunut, myös harrastamisen viestintää ja markkinointia on haastavaa tehdä vaikuttavasti. Verkkosivuista vain Harrastushaku.fi on mahdollistanut kumppanien tarjonnan esilletuomisen. Harrastusten sivusto, kuten myös useat kaupungin virastoaikaiset verkkosivut, on kuitenkin elinkaarensa päässä ja käytettävyydeltään vanhentunut. Tästä johtuen yksi Helsingin kaupungin digiohjelman keskeisistä tavoitteista on uudistaa ja yhtenäistää kaupungin verkkosivustot.

Verkkosivustouudistus on alkanut kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla vuonna 2019. Uusia verkkojulkaisuja on suunniteltu ja toteutettu yhdessä kaupunkilaisten, kaupunginkanslian ja muiden toimialojen kanssa, jotta kaupunkilaiset löytävät jatkossa helpommin kaupungin palvelut, ja jotta asiointi olisi sujuvaa esimerkiksi ilmoittautumisen ja maksamisen osalta.

Verkkosivustoja on muotoiltu alusta asti mahdollisimman asiakaslähtöisesti, jotta uudet sivustot lähtisivät käyttäjän tarpeesta ja käyttökokemuksesta, eivätkä enää organisaatiosta tai hankkeesta tai edes yksittäisestä palvelusta, ellei se palvele parempaa asiakaskokemusta. Verkkosivustouudistuksen lähtötilan kartoituksessa tunnistettiin teemallisia kokonaisuuksia, kuten nuoret, liikunta, tapahtumat ja harrastukset, joiden sisältö voi tulla monista kaupungin palveluista. Sivustot julkaistaan vaiheittain ketterän kehityksen periaatteiden mukaisesti, eli ensimmäinen versio ei tarjoa vielä kaikkea, mutta mahdollistaa jatkokehityksen kohti visiotasoa.

Harrastamisen näkökulmasta erityisesti harrastusten kokoava sivusto tulee parantamaan harrastustoiminnan löydettävyyttä verkossa, ja siten myös harrastamisen viestintää ja markkinointia. Harrastukset.hel.fi -verkkosivuston tavoitteena on koota kaupungin kaikkien palveluiden tarjoamat harrastukset (eli kurssimuotoinen tekeminen) yhteen paikkaan ja tukea kaupungin kumppaneiden harrastustoiminnan löydettävyyttä. Uudella harrastamisen verkkosivustolla kaupunkilainen voi hakea harrastuksia esim. asuinalueen, ikäryhmän, ajankohdan ja harrastuslajin perusteella. Verkkosivujen valmistuessa kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala viestii sivustosta ja markkinoi sen sisältöjä aktiivisesti. Aikataulu uuden harrastusten sivuston julkaisulle on kevät 2023.

Harrastukset-verkkosivustokokonaisuuden lisäksi luodaan uudet verkkosivut, jotka parantavat myös harrastusten löydettävyyttä. Liikunta.hel.fi -verkkosivuston tavoitteena on koota kaupungin kaikkien toimialojen liikuntaan ja liikkumiseen liittyvät palvelut (liikuntapaikat ja -harrastukset) yhteen paikkaan. Aikataulu uuden liikunnan sivuston tämän version julkaisulle on kevät 2023. Ensimmäinen versio sivustosta on julkaistu helmikuussa 2022.

Nuorten.hel.fi -verkkosivuston ensimmäinen versio julkaistiin keväällä 2021 ja se toimii toistaiseksi osoitteessa nuorten.helsinki.fi. Tarkoituksena on koota yhteen kaikki nuorille ja nuorten perheille suunnatut kaupungin palvelut, kuten nuorisotilat, koulutuspalvelut, työpaikat sekä nuorisolle suunnatut kaupungin tapahtumat ja

harrastukset. Sivustoa jatkokehitetään edelleen vuoden 2022 aikana.

Syksyllä 2020 julkaistu uusi Tapahtumat.hel.fi -verkkosivusto kokoaa yhteen koko kaupungin tapahtumatarjonnan. Tuleva harrastukset.hel.fi-sivusto tulee olemaan muotoilullisesti ja teknisesti tapahtumien sivuston sisartuote. Sivustot myös tukevat navigaatiota niiden välillä, mikä parantaa harrastamisen sisältöjen löydettävyyttä.

Tavoitteena on uusia perusteellisesti koko hel.fi -sivusto, mikä parantaa myös erillissivustojen ja samalla harrastamisen palveluiden löydettävyyttä. Luontoon ja ulkoiluun liittyen hel.fi:ssä ollaan julkaisemassa keväällä 2023 oma teemakokonaisuus kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan ja kaupunkiympäristön toimialan yhteistyönä.

Palveluiden löydettävyys verkosta ja asiointin helppous (ilmoittautuminen ja maksaminen) lisäävät harrastusten viestinnän ja markkinoinnin vaikuttavuutta. Uusien verkkosivujen ja taustajärjestelmien avulla pystytään tukemaan paremmin myös kumppaneiden tarjonnan parempaa löydettävyyttä kaupungin viestinnällä ja markkinoinnilla. Digikehittämistä tehdään yhdessä kanslian ja eri toimialojen kanssa, joten kehittäminen riippuu kaupunkiyhteisistä tavoitteista ja toimenpiteistä. Tämä saattaa vaikuttaa kehittämisen aikatauluihin.

#### Luonnon monimuotoisuuden edistäminen metsien hoidossa

Kaupunki on säilyttänyt tai lisännyt suunnitelmallisesti luonnon monimuotoisuutta metsissä ja metsäisillä alueilla, vaikka monimuotoisuuden lisääminen ei olekaan ollut metsien hoidon keskeisin tavoite.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

kaupunkiympäristön toimialan tulee

- päivittää luonnonhoidon linjaus ja koko luonnonhoidon prosessi siten, että monimuotoisuuden lisääminen on metsienhoidon keskeisin tavoite.
- pyrkiä jättämään hoitotoimenpiteiden ulkopuolelle lisää vanhenevia ja luonnon monimuotoisuuden kannalta arvokkaita puita, metsiä ja metsiköitä.
- parantaa luonnonhoidon vaikutusten seurantaan keräämällä järjestelmällisesti olennaista indikaattoritietoa.

- tuoda päätöksentekoon valmisteluohje Helsingin muissa kunnissa omistamien kiinteistöjen luovutuksista.

Kaupunkiympäristön toimiala toteaa, että luonnonhoidon linjausten päivitys metsien osalta edistyy suunnitelman mukaan ja on menossa lautakuntakäsittelyyn kuluvan vuoden lopussa. Kaupunkilaisia ja sidosryhmiä on otettu laajasti mukaan linjausten valmisteluun. Syksyn aikana on järjestetty kaikille avoimia tapahtumia metsien hoidosta: seminaari, keskustelutilaisuus, maastokävelyt. Luonnos on esillä Kerro kantasi -palvelussa 17.10.–6.11.22 välisenä aikana.

Uusissa linjauksissa metsien hoidon keskeinen tavoite on metsien monimuotoisuuden edistäminen. Metsien hoidossa painotetaan metsien luontaista vanhenemista aina kun se on mahdollista. Vanhoja puita halutaan säilyttää ja metsään jätetään lahopuita ja tiheikköjä. Haitallisia vieraslajeja torjutaan ja metsissä suositaan monilajista puustoa.

Luonnonhoidon suunnitelmia ei laadita ja viedä päätöksentekoon samanaikaisesti luonnonhoidon linjausten laadinnan kanssa. Kohdassa mainitut rajoitukset, keinot, suositukset, työt ja teot otetaan huomioon luonnonhoidon linjauksessa periaatteina, joka konkretisoituu, kun hoitosuunnitelmia laaditaan. Luonnon monimuotoisuuden turvaamiseksi luonnonhoidon suunnitelmat ja niiden toteuttaminen tehdään päivittyvien luonnonhoidon linjausten mukaisesti. Lumo -ohjelman toimenpiteitä toteutetaan mm. metsien luonnonhoitotöiden yhteydessä.

Tutkimusyhteistyö Luken kanssa on edennyt suunnitellusti. Kaikkien työpakettien maastotyöt saatiin tehtyä kesäkauden 2022 aikana. Helpoiten analysoitavista aineistoista eli puuston ominaisuuksista saadaan tuloksia jo keväällä 2023. Kaksivuotinen projekti jatkuu vuoden 2023 ajan, jonka päätteeksi saadaan täysi raportointi tuloksista.

Ulkokuntien kiinteistönluovutuksia linjaavan valmisteluohjeen laatiminen on uudelleenkäynnistetty maaomaisuuden kehittäminen ja tontit -palvelussa suunnitteleamalla uudenlainen luokittelu ulkokunnissa omistettavien kiinteistökohteiden jaottelunsa. Lisäksi keskeisten valtion yhteistyötahojen kanssa on jatkettu keskusteluja tulevista luovutusmahdollisuuksista ja -tarpeista. Valmistelua jatketaan loka-marraskuun 2022 aikana ja asia saatetaan kaupunkiympäristölautakunnan päätöksentekoon loppuvuonna 2022 tai viimeistään vuoden 2023 ensimmäisen neljänneksen aikana.

## Yritysmyönteisyys ja yhteistyö yritysten kanssa

Kaupunki on pääosin toteuttanut yritysmyönteisyyttä ja yhteistyötä lisääviä toimenpiteitä riittävästi. Yritysassiakkaiden perehdytyksessä palveluprosessien eri vaiheisiin sekä mahdollisuuksissa seurata niiden etenemistä on yrityskentän näkökulmasta parannettavaa, mutta palveluprosessin läpinäkyvyyden ja tämän edellyttämän tietojärjestelmien kehittämisen kustannukset voivat olla suuret.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

kaupunginkanslian elinkeino-osaston tulee yhteistyössä toimialojen kanssa

- selvittää mahdollisuudet lisätä yritysasiakaspalveluprosessien läpinäkyvyyttä.

kaupunginkanslian tulee

- varmistaa, että yritysvaikutusten arvioinnit valmistuvat riittävän aikaisessa vaiheessa tukemaan päätöksentekoa.
- selvittää toimiva tapa seurata pienten ja keskisuurten yritysten osallistumismääriä kaupungin kilpailutuksissa.
- kehittää yritysviestinnän tavoitettavuuden ja vaikuttavuuden jälkiseurantaa.

Kaupunginkanslia toteaa, että yritysasiakaspalveluprosessien läpinäkyvyyteen on panostettu usealla keinolla. Yrityspalveluiden löydettävyyttä on parannettu osana kaupungin hel.fi-verkkosivujen uudistusta. Kaikki elinkeino-osaston tarjoamat palvelut yrityksille, yrittäjille, työnantajille ja työnhakijoille on nyt koottu yhdelle verkkosivustolle. Lisäksi sivustolla on tietoja yrittämiseen liittyvistä lupa-asioista, jotka ovat aiemmin sijainneet verkossa eri paikassa kuin muut yrityksille suunnatut palvelut. Yhdeltä sivustolta saa siis nyt hyvän kuvan sekä elinkeino-osaston / Business Helsingin palvelutarjoamasta että laajemmin palveluista yrityksille. Palvelut on myös kuvattu aiempaa asiakaslähtöisemmin, sillä ne on jaoteltu sivuille asiakasryhmittäin. Sivusto avattiin kokonaisuutena kolmella kielellä (suomi, ruotsi ja englanti) 18.10.2022 ja se löytyy osoitteesta <https://www.hel.fi/fi/yritykset-ja-tyo>. Yritysten apuna on edelleen myös yritysluotseja, jotka auttavat oikeiden palvelujen löytämisessä ja yhteistyössä toimialojen kanssa. Elinkeino-osasto on rekrytoimassa henkilön varmistamaan, että yritysten sijoittumiseen liittyviä asiakkuuksia hoidetaan entistä tehokkaammin.

Kaupunkiympäristön toimialalla asiakaspalvelijoita on koulutettu vastaamaan yritysasiakkaiden tyypillisiin kysymyksiin ja

asiakastyön tueksi on laadittu käsikirja. Käsikirja vahvistaa yleisneuvonnan edellytyksiä neuvooa yritysasiakkaita silloinkin, kun asiointi poluttuu useampaan paikkaan.

Elinkeino-osasto on edistänyt yritysvaikutusten arvioinnin oikea-aikaista käyttöä mm. järjestämällä sekä säännöllisesti että erikseen pyydetessä toimintamallin käyttöön valmentavia koulutuksia ja antamalla palautetta laadituista arviointiluonnoksista. Kaupunginkanslia korostaa, että vastuu yritysvaikutusten oikea-aikaisesta arvioinnista ja arviointien toimittamisesta kommentoitavaksi elinkeino-osastolle ohjeistuksen mukaisesti on niillä palvelualueilla / toimialoilla itsellään, joilla ko. menetelmää on sovittu käytettäväksi kaupunginhallituksen päätöksen mukaisesti.

Talous- ja suunnitteluosaston hankinnat ja kilpailuttaminen -yksikkö on selvittänyt toimivaa tapaa seurata pienten ja keskisuurten yritysten osallistumismääriä kaupungin kilpailutuksissa. Julkisten hankintojen Hilma-ilmoituspalvelussa voidaan ottaa kantaa siihen, onko palvelussa ilmoitetussa hankinnassa huomioitu pienten ja keskisuurten yritysten mahdollisuus osallistua kilpailutukseen. Kyseisen tiedon raportointi Hilmasta on tullut mahdolliseksi vuoden 2022 syksyn aikana. Hankinnat ja kilpailuttaminen -yksiköllä on käynnissä Tietoallas-projekti, jossa selvitetään yksityiskohtaisten kilpailutuskohtaisten tietojen tuottamista suoraan kaupungin käyttämästä kilpailuttamisjärjestelmästä. Kilpailuttamisjärjestelmän perustiedot eivät sisällä yrityskokoa koskevaa luokittelutietoa. Osana projektia tarkastellaan mahdollisuutta yhdistää erikseen ostettava tai julkisista tietolähteistä saatava yrityskokoa koskeva luokittelutieto kilpailuttamisjärjestelmästä tuotettavaan kilpailutustietoon.

Yritysviestinnän tavoitettavuuden ja vaikuttavuuden jälkiseurannan kehittämiseksi elinkeino-osasto on ottanut vuoden 2022 aikana käyttöön Matomo-analytiikkatyökalun sekä yrityspalveluita markkinoivien some-tilien osalta Retriever -seuranta- ja hallintatyökalun. Työkalut ovat helpottaneet viestinnän seurantaa. Syksyllä 2022 käynnistyneen elinkeino-osaston brändi- ja markkinointistrategisen uudistuksen myötä jokaista elinkeino-osaston ylläpitämää kanavaa tarkastellaan suoriutumisen ja seuraajamäärän kehittymisen, viestien läpimenon ja sisältöstrategian sekä kohderyhmän ja sen tavoitettavuuden näkökulmasta. Erityisesti some-kanavia pyritään karsimaan ja/tai yhdistämään. Jatkossa jokaisella kanavan päivittäjällä on raportointivastuu kanavien suoriutumisesta.

## Kaupungin digitaalinen turvallisuus

Kaupungin digiturvallisuusriskeihin on varauduttu, mutta varautumista on edelleen tarve parantaa.

Arviointikertomuksessa todetaan, että

kaupunginkanslian tulee

- kehittää digitaalisen turvallisuuden eri osa-alueiden organisointia, ohjausta ja johtamista sekä varmistaa eri osa-alueiden tavoitteiden ja toimenpiteiden yhdenmukaisuus.
- varmistaa riskien hallintakeinojen toimenpiteiden aikataulutuksen ja niiden toteuttaminen ajallaan.
- järjestää suureen harjoituskokonaisuuteen tarvittavat resurssit, ja osallistua digitaalisen turvallisuuden harjoituksiin aikaisempaa laajemmassa mittakaavassa eri palvelu- ja järjestelmäkokonaisuuksien keskinäiset riippuvuudet huomioiden, tai järjestää harjoituksia itse.
- varmistaa, että digiturvallisuusryhmä toimii asetettujen tavoitteiden mukaisesti.
- seurata kaupungin henkilöstön DigiABC-koulutuksen etenemistä.

Kaupunginkanslia toteaa, että digitaalisen turvallisuuden osa-alueita on kehitetty tiivistämällä yhteistyötä digitaalisen turvallisuuden työryhmän kautta siten, että ryhmissä kuullaan eri osa-alueiden edustajien tilannekatsaus. Ydinryhmä kokoontuu kerran kahdessa viikossa ja sitä on vuoden 2022 aikana täydennetty tietosuojaryhmän ja turvallisuus- ja valmiustiimin osallistujilla. Näin saadaan entistä kattavampi kuva digitaalisen turvallisuuden kokonaisuudesta. Tätä voidaan käyttää myös tilannekuvan ja johtamisen kehittämisen pohjana.

Kaupunkiyhteisten riskienhallinnan ja korjaavien toimenpiteiden terävöittäminen tapahtuu riskienhallinnan työkalun, Graniten käyttöönoton myötä. Sillä saadaan laajempi näkemys riskikenttään ja voidaan tarkastella riskejä eri kategorioiden kautta.

Kriittisten sovellusten jatkuvuuden varmistaminen (MIM-prosessi) tapahtuu tunnistamalla kriittiset sovellukset ja priorisoimalla ne, jotta valmiussuunnittelussa ja kriiseissä voidaan keskittyä olennaiseen. ICT-järjestelmien priorisointi on menossa oleva projekti. MIM-prosessia (Major Incident Management) kehitetään toimialoilta ja kansliasta saatujen kriittisten järjestelmien tietojen perusteella.

Tietoturvallisuuden hallintajärjestelmää kehitetään ISO 27001 standardin perusteella. Projekti on käynnistetty ja se kestää vuoteen 2024. Tarkoitus on tuottaa koko organisaation läpileikkaava tietoturvan hallintajärjestelmä, joka sitoo yhteen lait, ohjeet ja käytänteet, ja jota tukemaan tuotetaan vuoden 2023 aikana myös tietoturvakäsikirja. Sen tarkoitus on mm. tietoturvan hallintamallin ja käyttäjien ohjeistuksen jalkauttaminen sekä roolien ja vastuiden selkeyttäminen.

Riskienhallintaa tehdään toimialoilla, virastoissa ja liikelaitoksissa itsenäisesti ja ajantasaisesti. Toimialat, virastot ja liikelaitokset ovat tunnistaneeet riskit itsenäisesti, mutta uuden riskienhallintatyökalun, Graniten, käyttöönotto mahdollistaa riskienhallinnan myös kaupunkikonsernin tasolla. Tämä on tärkeää, jotta saadaan laaja kuvaus koko kaupunkia koskevista riskeistä, ja niiden hallintaa voidaan yhtenäistää, ja tarvittavia resursseja voidaan kohdentaa taloudellisemmin.

Helsingin kaupunki osallistui vuonna 2022 ensimmäistä kertaa JYVSECTEC:n KYHA21 kyberturvallisuus -harjoitukseen, joka oli suunnattu kunnille, ja jossa harjoiteltiin erityisesti kuntasektorilla esille nousevien kyberriskien hallintaa sekä kuntien välistä yhteistyötä. Ensi vuoden harjoituksen suunnittelu on meneillään ja Helsingin kaupunki on siinä tiiviisti mukana. Marraskuussa 2022 kaupunki osallistuu jo kolmatta kertaa myös Digi- ja väestötietoviraston (DVV) johtamaan julkisen hallinnon laajaan TAISTO harjoitukseen, joka on Suomen suurin digitaalisen turvallisuuden harjoitus. Sen tarkoitus on harjoitella, testata ja kehittää digitaalisen turvallisuuden toimintamalleja kuvitteellisten häiriötilanteiden avulla.

Digiturvaryhmä raportoi toiminnastaan kahdesti vuodessa Strategiaosaston johdolle.

DigiABC -koulutus on tavoitteellista henkilökunnalle suunnattua digitaalisen turvallisuuden kehittämisen koulutusta, joka on koko henkilöstön saatavilla oppijalle sopivaan aikaan. Koulutuksen etenemistä seurataan Onni-koulutuskalenterin avulla.

## Helsingin kaupungin asunnot Oy:n vuokralaisdemokratian toteutuminen

Hekan asukkailla ei ole päätösvaltaa kaikissa yhteishallintolain edellyttämässä asioissa, ja asukasaktiivit ovat tyytymättömiä asukkaiden tosiasiallisiin vaikutusmahdollisuuksiin. Yhteishallintolakia uudistetaan.



Arviointikertomuksessa todetaan, että

omistajaohjauksesta vastaavana tahona kaupunginkanslian tulee  
- varmistaa, että Hekan hallitus huolehtii siitä, että asukkailla on  
vuokralaisdemokratiasäännön mahdollistamat  
vaikutusmahdollisuudet.

- osallistua Hekan vuokralaisdemokratiasäännön päivittämiseen  
lain mukaiseksi yhteishallintolain uudistamisen jälkeen.

- varmistaa, että Hekan vuokralaisdemokratiasäännön  
seuraavassa päivityksessä sääntöön lisätään määräykset  
aluevalvojan ja Heka-tason valvojan kertomusten käsittelystä  
sekä määräys siitä, miten sääntöä voidaan päivittää.

Kaupunginkanslia toteaa jatkavansa omistajaohjauksen osana tiivistä vuoropuhelua Helsingin kaupungin asunnot Oy:n kanssa. Omistajaohjauksessa keskitytään kaupunginvaltuuston päättämän konserniohjeen mukaisesti kaupungille omistajana kuuluviin asioihin, kuten yhtiön omistajastrategian toteutumisen edistämiseen ja seurantaan. Yhtiön operatiivinen toiminta on yhtiön hallituksen ja toimivan johdon vastuulla osakeyhtiölain mukaisesti. Konserniohjeen mukaisesti kaupunki edellyttää osana yleistä omistajastrategiaansa, että kaikki tytäryhteisöt huolehtivat lainsäädännön asettamien velvoitteiden täyttämisestä esimerkillisen hyvin. Konserniohjeen edellytys koskee myös Helsingin kaupungin asunnot Oy:tä.