



07.05.2018

Asia/36

§ 308

Valtuutettu Katju Aron toivomusponsi palveluiden hyvinvointivaikutusten seuraamisesta laadun ohella tuottavuustavoitteen toteuttamisessa

HEL 2017-010769 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus päätti merkitä tiedoksi selvityksen kaupunginvaltuuston 27.9.2017 kaupunkistrategian käsittelyn yhteydessä hyväksymän toivomusponnen (Katju Aro) johdosta tehdyistä toimenpiteistä ja toimittaa selvityksen ponnen ehdottajalle sekä tiedoksi muille valtuutetuille.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Olli Lahtinen, erityissuunnittelija, puhelin: 310 36055
olli.lahtinen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Aro Katju, toivomusponsi 10, Kvsto 27.9.2017 asia 3
- 2 Terveys- ja hyvinvointivaikutusten ennakoarviointi Helsingissä

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Otteet

Ote
Ponnen ehdottaja

Otteen liitteet
Esitysteksti

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Hyväksyessään 27.9.2017 Helsingin kaupunkistrategian kaupunginvaltuusto hyväksyi seuraavan toivomusponnen:

"Hyväksyessään strategian kaupunginvaltuusto edellyttää, että Helsinki selvittää, miten tuottavuustavoitteen toteuttamisessa voidaan paremmin seurata palveluiden laadun ohella myös niiden hyvinvointivaikutuksia." (Katju Aro)



Hallintosäännön 30 luvun 14 §:n mukaan kaupunginhallituksen on toimitettava pöytäkirjan ehdottajalle kirjallinen selvitys toivomuspöytäkirjan johdosta tehdyistä toimenpiteistä viimeistään vuoden kuluttua pöytäkirjan hyväksymisestä. Selvitys on toimitettava erikseen myös muille valtuutetuille.

Toivomuspöytäkirjan johdosta on saatu kasvatusta- ja koulutuslautakunnan, kaupunkiympäristö- ja sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan sekä kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan lausunnot.

Kaikilla toimialoilla terveys- ja hyvinvointivaikutusten ennakoarviointi kuuluu normaaliin valmisteluprosessiin ja toiminnan johtamiseen. Kaupunginjohtaja on antanut asiasta koko organisaatiota koskevan ohjeen 28.09.2016, 64 § (liite 2).

Kasvatusta- ja koulutuslautakunnan lausunto

Kasvatusta- ja koulutuslautakunta toteaa lausunnossaan, että arvioinnissa huomioidaan erityisesti terveys- ja hyvinvointieroihin, lapsiin, nuoriin ja lapsiperheisiin sekä sukupuoleen ja yhdenvertaisuuteen kohdistuvat vaikutukset. Tämän ohella arvioidaan yleensä myös taloudelliset vaikutukset.

Hyvinvointi- ja terveysvaikutuksia on lautakunnan mukaan arvioitu kaupungin päätöksenteossa vuosia, esim. opetusvirastossa terveysvaikutuksia on arvioitu vuodesta 2006 alkaen. Opetusvirasto toimi tässä asiassa pilottina terveysviraston aloitteesta. Tämän jälkeen sosiaali- ja terveysvirasto on seurannut useasti hyvinvointi- ja terveysvaikutusten arviointia opetusvirastossa.

Lisäksi opetusvirastossa on koulutettu henkilöstöä hyvinvointi- ja terveysvaikutusten arviointiin. Koulutus jatkuu kasvatusta- ja koulutusta- toimialalla. Kuluvana ja tulevana vuonna huomiota koulutuksessa kiinnitetään erityisesti lapsivaikutusten arviointiin.

Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan lausunto

Kaupunkistrategian mukaan kaupungin taloutta hoidetaan vastuullisesti, kestävästi ja tuottavasti, jotta kuntalaisten palvelut voidaan turvata pitkällä aikavälillä. Sosiaali- ja terveystieteiden alan keskeinen perustehtävä on terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen.

Kaupunginvaltuuston päätöksen mukaan (§ 321 27.9.2017) strategian toteuttamista arvioidaan ja seurataan osana vuosittaista talouden ja toiminnan seurantaa. Talousarviossa ja -suunnitelmassa hyväksytään kaupungin toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet. Lisäksi kaupunkistra-



tegian toteutumisen seurannalle ollaan valmistelemassa mittareita kaupunkitasolle, toimialatasolle ja palvelujen tasolle.

Myös maakunta- ja sote-uudistus edellyttävät tietotuotannon uudistamista. Osana uudistuksen valmistelua luodaan yhtenäinen mittaristo väestön hyvinvoinnin ja palvelutarpeiden arviointiin sekä palvelujen laadun, vaikuttavuuden, kustannusten ja tehokkuuden seuraamiseen. Mittareita kehitetään parhaillaan sekä Uudenmaan maakunnan valmistelussa että kansallisesti.

Tuottavuutta seurataan muun muassa vertaamalla yksikkökustannusten kehitystä suhteessa muihin pääkaupunkiseudun kuntiin valituissa palveluissa sekä tuottavuuden muutosta verrattuna edellisiin vuosiin. Toimialan nelimaali-viitekehityksen mukaisesti parannetaan saatavuutta ja asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta samanaikaisesti uudistamalla palveluja. Toimialan nelimaali-tavoite mahdollistaa eri näkökulmien seuraamisen samanaikaisesti, jolloin ne täydentävät toisiaan. Lisäksi tuottavuustavoitteeseen pyritään esimerkiksi uusien toimintatapojen avulla ja digitalisaatiota hyödyntäen, jolloin turvataan asiakaslähtöiset ja oikea-aikaiset palvelut asiakasmäärien kasvaessakin.

Palveluja uudistetaan tunnistamalla erilaisten asiakasryhmien tarpeet aikaisempaa tarkemmin ja tarjoamalla palvelut uudella tavalla organisoituissa keskuksissa. Näitä ovat perhekeskus, terveys- ja hyvinvointikeskus sekä monipuolinen palvelukeskus. Palveluja integroidaan ja räätälöidään monitoimijaisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena ovat vaikuttavat ja asiakkaan tarpeita vastaavat palvelut.

Palvelujen tuotantotapoja kehitetään esimerkiksi vahvistamalla asiakkaan roolia itsehoidon, omahoidon ja digitaalisten palvelujen avulla niin, että helsinkiläiset tekevät hyvinvointia ja terveyttä edistäviä valintoja arjessaan. Palvelujen digitalisoiminen mahdollistaa asukkailla entistä aktiivisemmän roolin itsestään huolehtimisessa.

Suoritetiedon lisäksi seurataan terveys- ja hyvinvointitietoa. Toimialalla on määritelty ja otettu käyttöön terveys- ja hyvinvointi -indikaattoreita, joilla voidaan osaltaan seurata toiminnan vaikuttavuutta. Nämä indikaattorit ovat keskeisten kansansairauksien ja sosiaalisen syrjäytymisen riskitekijöitä. Terveysindikaattoreita ovat muun muassa painoindeksi, tupakointi sekä verenpaine. Hyvinvointi-indikaattoreita ovat tieto koulutuksen ulkopuolelle jäämisestä, asunnottomuudesta sekä pitkäaikaistyöttömyydestä ja työmarkkinatuen saannista sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksestä. Alkoholien käytön riskitesti ja masennustesti ovat yhteisiä terveys- ja hyvinvointi-indikaattoreita. Indi-



kaattoritiedon perusteella tehdään tarvittavia johtamistoimenpiteitä palveluissa.

Toiminnan laatua seurataan ja kehitetään esimerkiksi nelimaalin mittareilla, palveluprosessien sujuvuuden seurannalla ja omavalvonnan avulla. Laadun seurannan mittareita ovat muun muassa asiakaskokemus, palveluihin pääsyn seuranta-ajat sekä vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset. Sosiaali- ja terveystoimialalla on vahvistettu Leano-saamista, ja sen avulla on kehitetty palveluprosesseja vähentämällä tarpeettomia työvaiheita ja kohdentamalla voimavaroja vaikuttavammin. Laadunseurantaa on parannettu esimerkiksi ottamalla käyttöön SPro-järjestelmä epäkohtien ilmoittamiseen perustuen sosiaalihuoltolain velvoitteeseen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta.

Terveydenhuoltolaki velvoittaa arvioimaan päätösten vaikutukset väestön terveyteen ja hyvinvointiin ennakoivasti. Tämä toteutuu jo nykyisellään, sillä terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi on osa suunnitelmien ja päätösesitysten normaalia valmistelua. Arviointi nostaa esille kaupunkilaisten terveyteen ja hyvinvointiin kohdistuvia asioita. Sosiaali- ja terveystoimessa osana päätösesitysten valmistelua arvioidaan niiden terveys- ja hyvinvointivaikutuksia kaupungin ohjeistuksen mukaisesti (liite 2). Sosiaali- ja terveyslautakunta pitää tärkeänä, että jatkossa suurten kaupunkien välisessä yksikkökustannusten seurannassa vertaillaan myös palveluiden sisältöä.

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan lausunto

Tuottavuuden seuranta ja sen parantaminen ovat merkittävällä osuudella mukana Helsingin kaupungin strategiamittareiden valinnassa ja kehittämisessä. Tammikuun lopussa valmistuu ensimmäinen ehdotus kaupunkistrategian mittareiksi, jota tullaan käsittelemään kaupunginhallituksessa kevään aikana.

Mukana on myös tuottavuuden seurannan mittareita. Palvelujen laatua mitataan erillisillä mittareilla, jotka ovat pääosin yhtä toimialaa tai sen palvelukokonaisuutta tai palvelua koskevia.

Strategiamittarihankkeen toinen vaihe valmistuu toukokuussa 2018. Silloin päätetään koko strategiakauden keskeisistä mittareista. Niihin sisältyy tammikuun vaiheen mittaristoa täydentäviä tuottavuuteen, hyvinvointiin ja vaikuttavuuteen liittyviä mittareita. Parhaillaan valmistellaan myös kaupunkiyhteisiä poikkihallinnollisia terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen yhteistyörakenteita ja niihin liittyviä kaupunkitasoisia strategisia mittareita.

Toimialan palvelujen laatua on seurattu pitkään palvelujen toteuttamilla asiakaskyselyillä, asiakaspaneelilla, haastatteluilla ja kaupungin keski-



tetyn palautejärjestelmän avulla. Näiden tuottamien tulosten kautta toimintaa on kehitetty asiakkaiden ja asukkaiden toivomaan suuntaan.

Vuoden 2017 syksyllä toteutettiin ensimmäinen kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan yhteinen asiakastytyväisyyskysely. Siihen vastasi lähes 9 000 palvelun käyttäjää. Kyselyn tulokset toimitettiin palvelujen käyttöön toiminnan kehittämistä varten. Tulevaisuudessa vastaava laaja yhteinen asiakaskysely toteutetaan vuosittain.

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta pitää tärkeänä, että strategian mittareiksi nostetaan ponnien mukaisesti myös hyvinvointia ja vaikuttavuutta osoittavia mittareita. Yksittäisten toimenpiteiden suoran vaikuttavuuden seurannan sijasta kaupungin tulee käyttää mittareita, jotka kuvaavat kaupunkilaisten kokemusta omista mahdollisuuksistaan ja omasta hyvinvoinnistaan.

Erityisesti vapaa-ajan palveluissa on mielekkäämpää katsoa koko vapaa-ajan ekosysteemin tuottamia mahdollisuuksia sen sijaan, että pyritään viemään vaikuttavuusajattelua yksittäisen toimenpiteen tasolle.

Kaupungin ei useinkaan tarvitse tuottaa itse uutta tutkimusta, vaan se voi hyödyntää hyvinvoinnin arvioinnissa kansallisia tutkimusaineistoja kuten kouluterveyskyselyä. Kansallisestikin palkittu nuorten hyvinvointikertomus on erinomainen esimerkki työstä, jossa yhdistettiin kansallisia ja paikallisia tutkimus-, rekisteri- ja kyselyaineistoja laajemman kokonaiskuvan tuottamiseksi helsinkiläisten nuorten hyvinvoinnista ja palvelujärjestelmän toimivuudesta. Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta kannattaa kehitystä, jossa kuntalaisten kokemus elämästään ja hyvinvoinnistaan on kaupungin palvelujen merkittävin mittari.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tuottamissa palveluissa on vuosittain lähes 20 miljoonaa käyntikertaa. Se kertoo toimintojen vetovoimasta, haluttavuudesta ja arvostuksesta.

Kaupunkiympäristölautakunnan lausunto

Organisaatiouudistuksen mahdollistama toimintojen tehostuminen hyödynnetään siten, että kokonaistuottavuuden 0,5 % vuotuisella nousulla katetaan osa väestönlisäyksen aiheuttamasta toimintamenojen lisäystarpeesta. Kokonaistuottavuuden parantamista tehdään johtamiseen panostaen ja hyvässä yhteistyössä henkilöstön kanssa palvelujen laadusta huolehtien."

Kaupunkiympäristön toimialan toiminnassa tuottavuuden parantaminen tarkoittaa toimintaprosessien ja -tapojen uudistamista. Keskeistä on myös johtamisen kehittäminen ja henkilöstön hyvinvointi. Toimiala toteutti vuoden 2017 aikana johtamisohjelmaa, jossa vietiin läpi yhteistä



näkemyistä johtamiskulttuurista. Teemoina olivat mm. jaettu johtajuus, tiimityöskentely ja asiakkuuden johtaminen.

Toimiala valmisteli vuoden 2017 aikana tuottavuuden mittausjärjestelmän. Toimialan tuottavuutta on tarkasteltu ns. tuottavuusmatriisin avulla, jossa ovat mukana tuloskortin näkökulmat: vaikuttavuus/asiakastyytyväisyys, henkilöstö, palvelujen keskeisimmät prosessit ja niiden prosessimittarit sekä talous. Tuottavuusmatriisissa henkilöstötuottavuutta tarkastellaan työkyvyn, työn hallinnan ja työn mielekkyyden sekä johtamisen ja työyhteisön toimivuuden näkökulmasta huomioiden myös työhyvinvoinnin kustannukset (sairauspoissaolot).

Tuottavuusmatriisissa seurataan myös palvelujen laatua prosessimittareiden ja palvelujen asiakastyytyväisyyden kautta. Lisäksi vuoden 2018 aikana valmistellaan koko toimialan asiakastyytyväisyyden mittausjärjestelmä.

Tuottavuuden määrittelytyöllä on vahvistettu toimialan johdon, esimiesten ja henkilöstön yhteistä ymmärrystä siitä, mitkä tekijät vaikuttavat kaupunkiympäristötoimialan toiminnan tuottavuuteen.

Talouteen vaikuttavat merkittävästi myös mm. toimitilojen ja yleisten alueiden rakentamiseen ja ylläpitoon liittyvien palvelujen järjestäminen kustannustehokkaasti.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Olli Lahtinen, erityissuunnittelija, puhelin: 310 36055
olli.lahtinen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Aro Katju, toivomusponsi 10, Kvsto 27.9.2017 asia 3
- 2 Terveys- ja hyvinvointivaikutusten ennakoarviointi Helsingissä

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Otteet

Ote
Ponnen ehdottaja

Otteen liitteet
Esitysteksti

Päätöshistoria



07.05.2018

Asia/36

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 30.01.2018 § 15

Sosiaali- ja terveyslautakunta 30.01.2018 § 16

Kaupunkiympäristölautakunta 30.01.2018 § 43

Kasvatus- ja koulutuslautakunta 12.12.2017 § 141

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki PL 1
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566