



HELSINGIN KAUPUNKI
Tarkastusvirasto

ARVIOINTIMUISTIO

Suosittelusten vaikuttavuus 2019 2. toimikunta

2021

johtava tuloksellisuustarkastaja Liisa Kähkönen, kaupunkitarkastajat Aija Kaartinen ja Tarja Palomäki, arviointipäällikkö Minna Tiili

Sisällys

1	Arvioinnin taustatiedot.....	3
1.1	Arvioinnin tavoite ja laajuus.....	3
1.2	Arvioinnin kohde ja taustatiedot.....	3
1.3	Arviointikysymykset ja -kriteerit	4
1.4	Arvioinnin aineistot ja menetelmät.....	5
2	Havainnot.....	6
2.1	Eriarvoisuuden ja syrjäytymisen ehkäisy.....	6
2.1.1	Varhaiskasvatuksen tavoitteiden toteutuminen.....	6
2.1.2	Lapsiperheiden kotouttaminen kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla	11
2.2	Digitalisaatio ja sähköiset palvelut.....	18
2.2.1	Terveystieteiden sähköiset asiointipalvelut.....	18
2.2.2	Digitalisaation toteutuminen perusopetuksessa.....	23
2.3	Terveyttä ja hyvinvointia palveluista	29
2.3.1	Vanhusten ympärivuorokautisen hoidon laadunvalvonta.....	29
2.3.2	Suun terveydenhuollon saatavuus ja tuloksellisuus.....	31
2.3.3	Yhteistyö ja moniammatillisuus perhekeskuksissa	41
3	Yhteenveto suositusten vaikuttavuudesta	44
4	Johtopäätökset.....	49
	Lähteet	50
	Liitteet.....	51

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

1 ARVIINNIN TAUSTATIEDOT

1.1 Arvioinnin tavoite ja laajuus

Tavoitteena oli arvioida, mihin toimenpiteisiin keskushallinto ja toimialat ovat ryhtyneet tarkastuslautakunnan vuoden 2019 arviointikertomuksessa esittämien suositusten ja toteamusten johdosta sekä mikä vaikutus toimenpiteillä on ollut. Arviointi koskee tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan vastuualueisiin liittyviä suosituksia. 1. toimikunnan suositusten vaikuttavuudesta on laadittu erillinen muistio.

1.2 Arvioinnin kohde ja taustatiedot

Arvioinnin kohteena olivat tarkastuslautakunnan vuoden 2019 arviointikertomuksessa esitettyjen suositusten johdosta toteutetut toimenpiteet ja näiden toimenpiteiden aikaansaamat vaikutukset.

Tarkastuslautakunta on vakiintuneen käytännön mukaisesti tehnyt esittämiensä suositusten jälkiseurantaa ja raportoinut siitä arviointikertomuksessaan. Menettelystä on muodostunut käytäntö ainakin suurten kaupunkien tarkastuslautakuntien kohdalla. Toukokuussa 2015 voimaan astuneen kuntalain (410/2015) perusteluissa on todettu, että ”tarkastuslautakunnan olisi hyvä seurata jälkikäteen arviointikertomuksessa esitettyjen suositusten perusteella toteutettuja toimenpiteitä.” Jälkiseurantaa ei siis ole kirjattu lakiin, mutta sitä suositellaan lain perusteluissa.

Tarkastuslautakunta on Helsingin kaupungin hallintosäännön mukaisesti pyytänyt vuosittain arviointikertomuksen valmistuttua kaupunginhallitukselta ja tarpeelliseksi katsomiltaan lauta- ja johtokunnilta lausunnot arviointikertomuksessa esittämistään suosituksista. Lausunnot on toimitettu valtuustolle tiedoksi. Lisäksi valtuusto on merkittävästi arviointikertomuksen ja siihen annetut lausunnot tiedoksi, päättänyt kehottaa kaupunginhallitusta antamaan vuoden loppuun mennessä valtuustolle selvityksen siitä, mihin toimenpiteisiin toiminnasta vastaavat henkilöt ja tilivelvolliset ovat ryhtyneet arviointikertomuksen johdosta.

Suosituksien vaikuttavuuden arviointi suoritetaan kahden vuoden viiveellä. Menettelyllä pyritään varmistamaan, että keskushallinnolla ja toimialoilla on riittävästi aikaa ryhtyä toimenpiteisiin arviointikertomuksessa esitettyjen suositusten johdosta.

Vuonna 2021 arvioidaan arviointikertomuksessa 2019 annettujen suositusten vaikuttavuutta. Kertomuksessa käsiteltiin yhteensä 17 aihetta. Niistä seitsemän liittyi tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan vastuualueisiin. Aiheisiin liittyviä suosituksia annettiin 28.

Taulukossa 1 on esitetty arvioitavien suositusten määrä aiheittain.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Taulukko 1. Arviointiaiheet 2019 ja niissä esitettyjen suositusten määrä, 2. toimikunta

Arviointiaihe	Suosituksen määrä
Varhaiskasvatuksen tavoitteiden toteutuminen	4
Lapsiperheiden kotouttaminen kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla	9
Terveystieteiden sähköiset asiointipalvelut	4
Digitalisaation toteutuminen perusopetuksessa	4
Vanhusten ympärivuorokautisen hoidon laadunvalvonta	2
Suun terveydenhuollon saatavuus ja tuloksellisuus	3
Yhteistyö ja moniammatillisuus perhekeskuksissa	2

Kaupunginvaltuusto merkitsi tiedoksi tarkastuslautakunnan vuotta 2019 käsittelevän arviointikertomuksen ja siitä saadut kaupunginhallituksen sekä asianosaisten lautaja johtokuntien lausunnot kokouksessaan 17.6.2020. Samalla valtuusto kehotti kaupunginhallitusta antamaan joulukuun loppuun mennessä valtuustolle selvityksen siitä, mihin toimenpiteisiin toiminnasta vastaavat henkilöt ja tilivelvolliset ovat ryhtyneet arviointikertomuksen johdosta. Kaupunginhallituksen selvityksen valtuusto on merkinnyt tiedoksi kokouksessaan 9.12.2020.

1.3 Arviointikysymykset ja -kriteerit

Arvioinnin pääkysymys:

Mitä vaikutuksia tarkastuslautakunnan esittämällä suosituksilla on ollut?

Arvioinnin osakysymykset:

1. Mihin tarkastuslautakunnan arviointikertomuksessa esittämien suositusten mukaisiin toimenpiteisiin keskushallinto ja toimialat ovat ryhtyneet?
2. Mitä vaikutuksia suosituksen mukaisilla toimenpiteillä on ollut?

Toimenpiteiden ja vaikutusten toteutumista arvioidaan seuraavasti:

	Toimenpiteet	Vaikutukset
😊 Toteutuu täysin	Kaikkiin suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty.	Vaikutukset ovat olleet myönteisiä.
😐 Toteutuu osittain	Suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty osittain.	Vaikutuksia ei ole vielä havaittavissa.
😞 Ei toteudu lainkaan	Suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin ei ole ryhdytty.	Vaikutuksia ei ole voinut olla, koska toimenpiteisiin ei ole ryhdytty.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

⊖ Tietoa asiasta ei ole saatavilla	Käytettävissä oleva aineisto ei mahdollista toimenpiteiden arvioimista.	Käytettävissä oleva aineisto ei mahdollista vaikutusten arvioimista.
------------------------------------	---	--

1.4 Arvioinnin aineistot ja menetelmät

Arviointi suoritettiin lähettämällä sähköpostitiedustelu asianomaisen toimialan tai palvelukokonaisuuden johdolle tai muille tahoille. Lisäksi perehdyttiin kaupunginhallituksen ja kasvatus- ja koulutuslautakunnan, kulttuuri ja vapaa-aikalautakunnan sekä sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan tarkastuslautakunnalle toukokuussa 2020 antamiin lausuntoihin ja kaupunginhallituksen valtuustolle joulukuussa 2020 antamaan selvitykseen arviointikertomuksen johdosta suoritetuista toimenpiteistä.

Tarkemmat tiedot vastaajista ilmenevät lähdeluettelosta.

Tietopyynnöissä pyydettiin vähintäänkin vastausta seuraaviin kysymyksiin:

- Mihin suositusten mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty?
- Mitä vaikutuksia toimenpiteillä on ollut ao. toimintoon?

Lisäksi kaikki tietopyynnot sisälsivät myös tarkentavia kysymyksiä, joilla varmistettiin riittävien vastausten saaminen suositusten sisältämisestä asioista. Lomakkeeseen oli merkitty ne tarkastuslautakunnan esittämät suositukset, joihin liittyen vastauksia pyydettiin.

Seuraavissa luvuissa on esitetty tarkastuslautakunnan arviointikertomuksessa 2019 käsittelemät arviointiaiheet ja niissä esitetyt suositukset. Jokaisen suosituksen kohdalla on esitetty tiivistetysti hallintokuntien antamat vastaukset tarkastusviraston loppuvuodesta 2021 tekemiin tietopyyntöihin ja valmistelijan sen perusteella tekemät johtopäätökset. Jokainen suositus on arvioitu käyttäen edellä mainittua neliportaista asteikkoa ja arvioinnin johtopäätös on esitetty arviointikriteerin osalta erikseen tekstin viereen merkityllä hymynaama-kuviolla.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

2 HAVAINNOT

2.1 Eriarvoisuuden ja syrjäytymisen ehkäisy

2.1.1 Varhaiskasvatuksen tavoitteiden toteutuminen

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee varmistaa, että ruotsinkielinen varhaiskasvatus toteutuu lapsen äidinkielellä varhaiskasvatuslain mukaisesti.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 26.11.2021

Ruotsinkielisen varhaiskasvatushenkilöstön saatavuudessa on yhä haasteita, mutta kaikille hakijoille on pystytty tarjoamaan varhaiskasvatuspaikkaa ruotsinkielisestä varhaiskasvatuksesta. Toimenpiteitä henkilöstön veto- ja pitovoiman eteen on tehty toimialatasoisesti. Tässä esimerkkejä tehdyistä ja suunnitteilla olevista toimenpiteistä:

- Koulutus: On järjestetty oppisopimuskoulutusta varhaiskasvatuksen lastenhoitajaksi ja tuettu monimuoto-opintoja varhaiskasvatuksen opettajaksi sekä Helsingin yliopistossa että Åbo Akademiassa.
- Sijaisten saatavuus: Varahenkilöiden määrää on lisätty ruotsinkieliseen varhaiskasvatukseen yhteensä 30 (1 oma ja 29 Seuresta). Lisäksi Helsingin yliopiston, Arcadan ja Praktikumin opiskelijoille on suunnitteilla työelämäkurssi, joka perustuu sijaisena toimimiseen (5-10 opintopistettä).
- Palkitseminen: Palkitsemista on lisätty ja käytetty kertapalkitsemista. Uudelle varhaiskasvatuksen opettajalle koeajan jälkeen palkkio. Löydä osaaja -palkkio.
- Palveluverkon kehittäminen: Ruotsinkieliseen varhaiskasvatukseen on saatu lisäpaikkoja uusien päiväkotien myötä. Palveluverkkotyötä toteutetaan yhteistyössä Kaskon tilapalveluiden kanssa.

Ruotsinkielisiä varhaiskasvatuspaikkoja on myönnetty lakisääteisesti kaikille hakijoille hakemusten käsittelyprosessin mukaisesti. Henkilöstön saatavuus on yhä suuri ongelma. Keskitetty palvelunohjaus aloitti toimintansa toimialalla lokakuussa 2021. Varhaiskasvatukseen hakemisen ja varhaiskasvatuspaikan myöntämisen prosessit ovat yhteneväiset koko Helsingissä, riippumatta toimintakielestä.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Alkuperäisenä arviointiajankohtana vuodenvaihteessa 2019/2020 ruotsinkielisille lapsille oli jouduttu tarjoamaan suomenkielistä varhaiskasvatuspaikkaa. Seurantaajankohtana marraskuussa 2021 kaikille ruotsinkielisille hakijoille on pystytty tarjoamaan ruotsinkielinen varhaiskasvatuspaikka.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Tämän suosituksen kohdalla toimenpide ja vaikutus ovat käytännössä sama asia, eli kun ruotsinkielisille on pystytty tarjoamaan ruotsinkielinen varhaiskasvatuspaikka, kaupunki on pystynyt noudattamaan varhaiskasvatustilaa tältä osin.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee tehostaa toimenpiteitä varhaiskasvatuksen henkilöstöpulaan vaikuttamiseksi erityisesti vaikuttamalla valtioon opiske-lupaikkojen riittävyyden turvaamiseksi

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 10.12.2021

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala yhdessä muiden pääkaupunkiseudun kuntien kanssa on tiivistänyt yhteistyötä oppilaitoksiin, ammattikorkeakouluihin ja Helsingin yliopistoon sekä opetus- ja kulttuuriministeriöön. Eri toimijoiden välille on luotu jatkuvan yhteistyön verkosto, joka tapaa säännöllisesti. Verkoston tavoitteena on edistää suunnitelmallisesti yhteisesti sovittuja tärkeitä teemoja tietoon perustuen. Tapaamisissa on käsitelty muun muassa hakijapaikkojen lisäämistä, monimuotokoulutusten järjestämistä aina vuoteen 2030 asti ja ammattikorkeakoulujen osalta varhaiskasvatuksen sosionomin tehtäväkuvaa, roolia, opetussuunnitelmaa ja koulutusmääriä. Verkostotapaamisia tullaan jatkamaan myös vuonna 2022.

Lisäksi Helsingin kaupungin johto on järjestänyt tapaamisia ministerien kanssa keskustellakseen tarpeesta nostaa varhaiskasvatuksen koulutuspaikkojen määrää ja jatkaa monimuotokoulutuksia vuoteen 2030 asti.

Edunvalvontatyön lisäksi toimialalla on kehitetty työolosuhteita ja vahvistettu henkilöstön pito- ja vetovoimaa muun muassa tarjoamalla johtamisvalmennusta kaikille esihenkilöille vuosien 2020–2021 aikana sekä lisäämällä johtamiseen resurssia isoissa varhaiskasvatustilaköissä. Kaupunki on tukenut eri tavoin sekä rahallisesti että ajallisesti henkilöstön kouluttautumista ja pätevoitymistä varhaiskasvatuksen tehtäviin esimerkiksi monimuoto- ja oppisopimuskoulutuksin. Oppisopimuskoulutusta on myös lisätty. Työolosuhteita ja työuran alkua on vahvistettu vertaismentoroinnin ja perehdytyksen keinoin sekä kasvattamalla varahenkilöiden määrää. Kaupunki on nostanut varhaiskasvatuksen palkkoja vuosien 2017–2021 aikana kaikkien järjestely- ja palkkakehityssuunnitelmien yhteydessä ja lisännyt muita palkitsemisen keinoja. Osana uuden kaupunkistrategian 2021–2025 tavoitteita tullaan käynnistämään ja jatkamaan tehokkaita toimia henkilöstöpulan kääntämiseksi.

Toimialan henkilöstö on aktiivisesti hakeutunut koulutuksiin varhaiskasvatuksen pätevoyyden saamiseksi. Vuonna 2021 Helsingin yliopiston monimuotokoulutukseen (40 paikkaa) sisään päässeistä toimialan varhaiskasvatuksen työntekijöitä oli 23. Vuosien 2019–2020 aikana noin 100 lastenhoitajaa on suorittanut työnantajan tukemia Avoimen yliopiston kasvatustieteen perusopinnot saadakseen hakukelpoisuuden

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

1000+ yliopistojen monimuotokoulutukseen (vuonna 2022 HY:n paikkojen määrä tulee olemaan 80). Perusopintojen tukemista jatkettiin vuonna 2021 ja lopullinen perusopintojen suorittaneiden määrä saadaan tietoon vuonna 2022.

Oppisopimuskoulutuksia on läpi vuoden. Kokonaismäärä sisällä olevista oppisopimuskoulutuksessa olevista oli yhteensä 103 opiskelijaa 31.8.2021.

Vuoden 2021 Fiilari-henkilöstötutkimuksen tulosten mukaan varhaiskasvatuksen johtaminen on keskimäärin korkealla tasolla (suomenkielinen varhaiskasvatus 7,8 ja ruotsinkielinen varhaiskasvatus 7,7, koko kaupunki 7,7). Suomenkielisessä varhaiskasvatuksessa 82 % ja ruotsinkielisessä varhaiskasvatuksessa 76 % suosittelisi nykyistä työnantajaa ystävälleen. Suomenkielisessä 89 % ja ruotsinkielisessä varhaiskasvatuksessa 91 % kokee pystyvänsä käyttämään vahvuuksiaan omassa työssään. Nämä kuvaavat henkilöstön veto- ja pitovoimaa.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Yhteistyötä oppilaitoksiin, ammattikorkeakouluihin ja Helsingin yliopistoon sekä opetus- ja kulttuuriministeriöön on tiivistetty ja toimijoiden välille on luotu säännöllisesti tapaava verkosto. Kaupungin johto on käsitellyt varhaiskasvatuksen koulutustarvetta ministeritapaamisissa. Edunvalvontatyön lisäksi toimialalla on kehitetty työolosuhteita, vahvistettu henkilöstön pito- ja vetovoimaa ja tuettu henkilöstön kouluttautumista. Suosituksen mukaisesti on siis tehostettu toimenpiteitä ja edunvalvontaa.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Vastauksesta ei ilmene, ovatko edunvalvontatoimenpiteet tuottaneet vielä tuloksia koulutusmäärien osalta. Henkilöstöä on oppisopimuskoulutuksessa ja yliopiston monimuotokoulutuksessa.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee panostaa päivittäisestä toiminnasta viestimiseen päiväkodeissa ja esiopetuksessa.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 10.12.2021

Päiväkotien jokaisessa lapsiryhmässä ja leikkipuistoissa on otettu käyttöön ryhmäportfolio vuoden 2020 aikana. Ryhmäportfolioon dokumentoidaan varhaiskasvatuksen tavoitteellista toimintaa lapsiryhmäkohtaisesti sekä arvioidaan sitä yhdessä lasten kanssa. Ryhmäportfolio jaetaan säännöllisesti lasten huoltajille, jotta he saavat paremmin tiedon varhaiskasvatuksen päivittäisestä toiminnasta sekä toiminnan tavoitteista.

Sähköisen huoltajien ja varhaiskasvatuksen välisen yhteydenpitovälineen kehitystyö jatkuu osana Asti-asiointijärjestelmän kehitystyötä.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Syksyllä 2020 toteutettiin pääkaupunkiseudun yhteinen varhaiskasvatuksen asiakaskysely. Helsingin tuloksissa huoltajat antoivat arvion 5,9 väittämälle "Saan henkilökunnalta riittävästi tietoa siitä, miten lapseni päivä on sujunut" ja arvion 6,0 väittämälle "Viestintä ajankohtaisista asioista on riittävä ja luotettava". Arviot annettiin asteikolla 1 (täysin eri mieltä) -7 (täysin samaa mieltä) pääkaupunkiseudun keskiarvon ollessa 6,0.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Suosituksen mukaisesti on osittain toimittu, koska on otettu käyttöön ryhmäportfolio, joka jaetaan säännöllisesti lasten huoltajille. Varsinaisen yhteydenpitovälineen kehitystyö on kuitenkin vielä kesken. Se mahdollistaa päivittäisestä toiminnasta viestimisen lapsikohtaisesti.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Huoltajat arvioivat myönteisesti tiedonkulun riittävyttä. Vastauksesta ei kuitenkaan käynyt ilmi, onko arvio kehittynyt myönteisesti verrattuna aiempiin kyselyihin.¹ Kun varsinainen yhteydenpitoväline on vasta kehitteillä, voidaan arvioida, että vaikutuksia ei ole vielä havaittavissa.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimialan lapsiperheiden palvelujen kanssa edistää muunkielisten osallistumista varhaiskasvatukseen.

Vuonna 2019 toteutetun arvioinnin perusteella kasvatuksen ja koulutuksen toimiala teki yhteistyötä neuvolan kanssa erityisesti niillä alueilla, joilla osallistumisaste on matalampi. Tuolloin myös tiedotettiin neuvoloissa ja lapsiperheiden palveluissa viisi-vuotiaiden maksuttomasta varhaiskasvatuksesta.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021 ja täydennys 9.2.2022

Neuvolan 3- ja 4-vuotismääräaikaistarkastusten yhteydessä perheille, joissa lapsi ei vielä ole varhaiskasvatuksen piirissä, jaetaan monikielinen esite varhaiskasvatuksesta.

Varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen ohjaus- ja asiointimallin pilotti on kehittänyt asiakaslähtöistä ja monikielistä neuvontaa, sujuvoittanut palveluihin hakeutumista ja

¹ Varhaiskasvatuksen tavoitteiden toteutuminen -arviointimuistion perusteella väittämät eivät ole pysyneet täysin samoina. Toimialan selvityksessä esitettyä väitettä "Viestintä ajankohtaisista asioista on riittävä ja luotettava" ei ole ollut kyselyssä aiemmin. Vuoden 2019 kyselyssä oli väittämä "Saan päivittäisissä kohtauksissa riittävästi tietoa siitä, miten lapseni päivä on sujunut." ja se sai arvosanan 6,0.¹ Lähes samansäiltöinen väittämä vuoden 2020 kyselyssä sai arvion 5,9, joten tilanne ei ole parantunut.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl. 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

tuottanut selkokieliä ja monikieliä tukimateriaaleja huoltajille ja sidosryhmille toimialan palveluista ja niihin hakemisesta.

Varhaiskasvatus tutuksi -opas² julkaistiin vuoden 2020 lopussa. Julkaisu on tietopaketti Helsingin varhaiskasvatuksesta ja esiopetuksesta ja palveluun hakemisesta maahan muuttaneille perheille. Se on käännetty suomen ja ruotsin kielen lisäksi yhdeksälle eri kielelle. Opasta on toimitettu myös neuvoloihin jaettavaksi.

Lisäksi on julkaistu Kotoutumisen tuen käsikirja, joka on tukimateriaali Helsingin varhaiskasvatuksen sekä esi- ja perusopetuksen henkilökunnalle maahan muuttaneiden perheiden vastaanottamiseen ja kotoutumisen tukemiseen. Käsikirja työstettiin yhdessä sosiaali- ja terveystoimialan asiantuntijoiden kanssa.

Päiväkotij- ja kouluneuvontaa on toteutettu monikielisesti ja monialaisena yhteistyönä kaupungin ja järjestöjen tiloissa ja leikkipuistoissa. Jalkautuvaa varhaiskasvatusneuvontaa aloitettiin marraskuussa 2021 myös yhteistyössä kuntakokeilun (Itäkeskus, työllisyyspalvelut) ja Avoin ovi palveluihin -projektihenkilöstön kanssa. Jalkautuminen perhekeskuksiin ei suunnitelmista huolimatta onnistunut koronasta johtuvien poikkeusaikojen vuoksi.

Syksyllä 2021 aloitti toimintansa varhaiskasvatuksen keskitetty palveluohjaus. Keväällä 2022 palveluohjauksen tiimi järjestää leikkipuistoissa tilaisuuksia, joissa esitellään varhaiskasvatuksen palveluita ja palveluihin hakeutumista. Kohderyhmänä tilaisuuksissa on alueiden lapsiperheet mahdollisimman laajalla kirjolla.

Muunkielisten lasten varhaiskasvatuksen osallistumisaste on noussut, mutta on edelleen kotimaankielisiä lapsia matalampi. Vuonna 2018 muunkielisten lasten varhaiskasvatuksen osallistumisaste oli 69,8. Vuonna 2020 muunkielisten lasten osallistumisaste on 73,4. Vuoden 2021 osallistumisaste saadaan laskettua virallisten väestötietojen valmistuttua keväällä 2022.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala on lisännyt yhteistyötä sosiaali- ja terveystoimialan kanssa: Neuvolan 3- ja 4-vuotismääräaikaistarkastusten yhteydessä perheille, joissa lapsi ei vielä ole varhaiskasvatuksen piirissä, jaetaan monikielinen esite varhaiskasvatuksesta. Lisäksi neuvoloissa voidaan jakaa yhdeksälle eri kielelle käännettyä Varhaiskasvatus ja esiopetus tutuksi -opasta.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Muunkielisten lasten varhaiskasvatuksen osallistumisaste on noussut.

Johtopäätökset: Varhaiskasvatuksen tavoitteiden toteutuminen

² <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/KasKo/vare/varhaiskasvatus-tutuksi.pdf>, <https://www.hel.fi/helsinki/en/childhood-and-education/day-care/daycare>

ARVIOINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Ruotsinkielisille perheille on pystytty tarjoamaan ruotsinkielinen varhaiskasvatuspaikka. Edunvalvontaa ja muita toimenpiteitä henkilöstöpulaan vaikuttamiseksi on tehostettu. Yhteistyötä sosiaali- ja terveystoimialan kanssa on lisätty muunkielisten osallistumisasteen kasvattamiseksi. Viestinnän parantaminen huoltajien suuntaan on parantunut ryhmäportfolion myötä, mutta varsinaisen yhteydenpitovälineen kehittäminen on vielä kesken.

2.1.2 Lapsiperheiden kotouttaminen kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla**Tarkastuslautakunnan esittämä suositus**

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee edistää henkilöstön osaamista maahanmuuttajien kasvatuksen ja koulutuksen kehittämissuunnitelman mukaisilla koulutuskokonaisuuksilla.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021

Henkilöstön osaamista vuonna 2021 kehitettiin kouluttamalla puolet toimialan henkilöstöstä eli 7 000 henkilöä suunnitelmassa ilmaistun tavoitteen mukaisesti. Koulutus koski kielitietoisuutta, ulkomailla hankitun osaamisen tunnistamista ja rasismiin puuttumista. Määrätavoite saavutettiin ja suunnitelman mukaiset toimet on tehty. Koulutuskertoja oli yhteensä 15 530. Koulutuksia järjestettiin Helvi-virtuaalityöpajoissa, antirasismityöpajoissa, ulkomailla hankitun osaamisen tunnistamisen työryhmissä, Stadin ammattiopiston Pedaboostereissa ja muissa työryhmissä.

Laadullisen palautteen mukaan henkilöstö koki, että koulutusten myötä on mahdollista kiinnittää enemmän huomiota kielitietoiseen toimintaan, opiskelijoiden kielitautaan, selkeään viestintään, käsitteiden ja kieliopin selventämiseen ja lasten monien kieliresurssien huomiointiin. Antirasismityöpajoissa keskeisimmiksi opituiksi asioiksi nousevat monikulttuurisen ja antirasistisen työotteen eron ymmärtäminen, antirasismi aktiivisena toimintana rasismiin poistamiseksi, omien ajatusten, tunteiden ja asenteiden tunnistaminen, välineet puheeksi ottamiseen työyhteisössä sekä yhteisten toimintamallien luominen rasismiin puuttumiseksi. Ulkomailla hankitun osaamisen tunnistamisen osalta opiskelijoiden aiempi osaaminen tuli paremmin näkyväksi ja samalla tuli näkyväksi se, mitä reunaehtoja siihen liittyen on (esim. asiakaspalvelussa tarvittava kielitaito).

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Suosituksen mukaan on toimittu. Henkilöstön osaamista on edistetty Maahanmuuttajien kasvatuksen ja koulutuksen kehittämissuunnitelman 2018–2021 mukaisesti. Tavoitteena oleva määrä koulutuksia myös saavutettiin.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

ARVIOINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Koulutusten myötä henkilöstöllä oli paremmat valmiudet huomioida kielitietoinen toiminta, opiskelijoiden kielitausta sekä viestinnän, kielioopin ja käsitteiden selkeys. Opiskelijoiden ulkomailla hankitun osaamisen tunnistaminen selkeytyi.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee lisätä kotivanhempien kielikoulutusta (Kotiva-kurssit) eli suomen kielen kursseja pienten lasten kotivanhemmille.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021

Koronasta johtuen hakijoita kielikoulutukseen on ollut vähemmän. Kaikki halukkaat ovat päässeet kielikoulutukseen. Kielikoulutusta on pystytty tarjoamaan 12 leikki-puistossa ympäri Helsinkiä. Koulutukseen haettiin ja saatiin lisärahoitusta Opetus- ja kulttuuriministeriöltä kahden lisäryhmän perustamiseen. Korona-aikana koulutusta on järjestetty etänä. Syksyllä 2021 koulutus toteutettiin lähiopetuksena.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Kotivanhempien kielikoulutusta oli lisätty suosituksen mukaisesti perustamalla kaksi lisäryhmää.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Vaikutuksena tunnistettiin se, että kaikki halukkaat pääsivät koulutukseen.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan varhaiskasvatuksessa tulee toteuttaa laajemmin monikielisen ohjauksen mallia ulkomaalaistaustaisten lasten tueksi.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021

Monikielisen ohjauksen mallia oli laajennettu varhaiskasvatuksessa ulkomaalaistaustaisten lasten tueksi. Kaskossa arvioitiin mallin vaikutuksia kaikissa palveluissa. Mallin laajentaminen onnistui koska syksyllä 2021 ohjaajien määrä nelinkertaistettiin koronapandemian vuoksi. Varhaiskasvatuksessa ohjaajien määrä lisääntyi 7 ohjaajalla. Kaikissa palveluissa ohjaajia oli yhteensä 65. Kaskossa toteutetun mallin arvioinnissa haastateltiin 30 huoltajaa, 54 oppijaa ja 14 monikielistä ohjaajaa. Lisäksi toteutettiin sähköinen kysely, johon vastasi 150 työntekijää. Kyselyn vastausten mukaan ohjaajien työllä on ollut myönteisiä vaikutuksia.

Monikielisen ohjauksen mallin toteuttamisen vaikutuksena ohjaajien työssä havaittiin kodin ja varhaiskasvatuksen päiväkotien välisen yhteistyön vahvistuminen. Ohjaajat antoivat merkittävää tukea huoltajille ja henkilökunnalle yhteistyön rakentamisessa. Henkilökunnan kulttuurinen osaaminen kasvoi ja huoltajien tietoisuus kasvatus- ja

ARVIOINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

koulutusjärjestelmästä lisääntyi. Tiedon kulku kodin ja päiväkodin välillä lisääntyi parantuneen yhteistyön seurauksena. Huoltajat pystyivät paremmin tukemaan lasta opinpolulla ohjaajien opastuksen ansiosta. Ulkomaalaistaustaisten lasten osallistuminen leikkiin ja lapsiryhmän toimintaan tasavertaisina jäseninä lisääntyi. Myönteisenä vaikutuksena havaittiin myös, että lasten haasteet tunnistetaan mallin avulla paremmin. Päiväkodeissa, joissa oli monikielistä ohjausta, vieraskielisten lasten mukanaolo oli suurempaa kuin muissa päiväkodeissa.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Monikielistä ohjausta oli laajennettu varhaiskasvatuksessa. Ohjaajien määrä oli lisääntynyt merkittävästi.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Ohjaajien työllä oli positiivisia vaikutuksia sekä huoltajille, oppijoille ja myös henkilökunnalle.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan perusopetuksessa tulee lisätä huoltajalapsi-läksykerhomallia, jossa vahvistetaan maahanmuuttajahuoltajien mahdollisuuksia tukea oppilasta koulutyössä omalla äidinkielellään kotona.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021

Perusopetuksen huoltajalapsi-läksykerhomallia ei ole lisätty koronapandemian vuoksi. Toimialan oman suunnitelman mukaan se piti laajentaa myös leikkipuistoihin. Myös järjestöjen toteuttama läksykerhotoiminta oli koronapandemian aikana katkolla. Sen sijaan kasvatuksen ja koulutuksen toimiala tiivisti yhteistyötä kotoutumista tukeviin järjestöihin. Järjestöjä, jotka tarjoavat kieli- ja kulttuuriryhmien tuottamia palveluja kartoitettiin ja käynnistettiin oppimisen tuen järjestöfoorumi 14 järjestön kanssa. Vuoden 2021 aikana järjestöfoorumi tapasi neljä kertaa. Täydentävän oppimisen ja kotoutumisen tuen asioista laadittiin esite yhteistyössä järjestöjen kanssa. Lisäksi valmisteltiin huoltajainfoa, jossa järjestöt tarjoavat käyttäjälähtöistä täydentävää oppimisen tukea ja kotoutumisen tukea.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😞

Koronapandemiasta johtuen huoltajalapsi-läksykerhomallia ei lisätty.

Toimenpiteiden vaikutukset 😞

Läksykerhomallia ei voitu lisätä, joten vaikutuksia ei ole ollut.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan perusopetuksessa tulee varmistaa, että opiskelijahuolto kutsuu koolle monihallintokuntaisen kehittäjätyöryhmän, joka kartoittaa ajankohtaista tietoa kotoutujien oppimista haittaavista erityiskysymyksistä, kuten kunniaväkivallasta ja traumakokemuksista.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021

Opiskelijahuolto oli kutsunut koolle monihallintokuntaisen kehittäjätyöryhmän kartoittaakseen tietoa kotoutujien oppimista haittaavista erityiskysymyksistä. Työryhmä perustettiin helmikuussa 2020. Kehittäjätyöryhmään kuului opiskeluhuollon päälliköt, eri asiantuntijoita palvelukokonaisuuksista, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan ja sosiaali- ja terveystoimialan maahanmuuttajapalvelut sekä poliisi. Työryhmä koontui neljä kertaa vuodessa. Asiantuntijatyöryhmässä vaihdetaan tietoa ajankohtaisista ilmiöistä, jotka haittaavat oppimista. Käsiteltävinä asioina on ollut ohjeiden laadinta ja kunniaväkivallan ehkäisy, erilaisilla maassaolon oikeuksilla olevien opiskelu- ja työntekomahdollisuudet, erilaisten kyselyjen kuten ulkomaalaistaustaisten kouluterveyskyselyjen tulosten käsittely, rasismien ehkäisy ja lasten yhdenvertaisuuden toteutuminen. Kehittäjätyöryhmä oli tukenut toimialan koronakriisiryhmää keräämällä tietoa ulkomaalaistaustaisten oppijoiden oppimisvajeesta koronapandemian aikana.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Monihallintokuntainen kehittäjätyöryhmä oli kutsuttu koolle suosituksen mukaisesti. Kehittäjätyöryhmässä kartoitettiin tietoa kotoutujien oppimista haittaavista kysymyksistä. Työryhmässä oli käsitelty muun muassa kunniaväkivallan ehkäisyä.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Kehittäjätyöryhmän toiminnan vaikutuksena tunnistettiin tiedon lisääntyminen oppimista haittaavista tekijöistä.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan lukioissa tulee toteuttaa laajemmin monikielisen ohjauksen mallia ulkomaalaisten oppilaiden tueksi.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021

Monikielistä ohjausta oli laajennettu lukiokoulutuksessa. Monikielisiä ohjaajia oli 18 eri koulutusasteilla (lukioissa, perusopetuksessa ja varhaiskasvatuksessa) Kaskossa tehdyn monikielisen ohjauksen arvioinnin aikana. Monikielistä ohjauksen mallia arvioitiin Kaskossa ja se saatiin valmiiksi vuoden 2020 aikana. Syksyllä 2021 lukioissa ohjaajien määrä tuplaantui. Kaskon mukaan ohjaajia toimii tällä hetkellä kaikissa palveluissa. Monikielinen ohjaaja -mallin tavoitteet saavutettiin ohjaajien tekemän työn avulla. Huoltajien ja henkilökunnan on nykyään helpompi kohdata toisiaan kulttuuritaustasta riippumatta. Tiedon kulku on parempaa kodin ja oppilaitok-

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

sen välillä lisääntyneen yhteistyön ansiosta. Huoltajien osallisuus oppilaitoksen toimintaan ja opiskelijan opinpolkuun on lisääntynyt ja myös huoltajien taidot oppijan tukemiseen ovat parantuneet. Monikieliset ohjaajat tarjoavat lukioissa opiskelijoille matalan kynnyksen tukea. Ohjaajan olemassaolo turvaa opiskelijalle yhden turvallisen aikuisen tuen lisää. Ristiriidat opiskelijoiden kesken tai henkilökunnan ja opiskelijoiden välillä ovat vähentyneet. Monikieliset ohjaajat ovat merkittäviä roolimalleja opiskelijoille ja koko henkilökunnalle. Vieraskielisten opiskelijoiden opintojen keskeyttäminen lukuvuonna 2018–2020 oli vähentynyt niissä lukioissa, joissa monikielinen ohjaaja oli työskennellyt.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Lukioissa oli toteutettu laajemmin monikielisen ohjauksen mallia ulkomaalaisten oppilaiden tueksi. Monikielisen ohjauksen mallin –ohjaajien määrä oli lisääntynyt merkittävästi.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Tunnistetut vaikutukset olivat myönteisiä. Toimialalla oli arvioitu monikielisen ohjauksen mallia ja sen vaikutuksia ja havaittu sen vaikutukset monella tapaa positiiviseksi. Huoltajien taidot oppilaiden tukemiseen ovat parantuneet ja opintojen keskeyttäminen vähentynyt.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan lukioissa tulee toteuttaa rekrytinnissa positiivista erityiskohtelua, jossa kahdesta ansiokkuudeltaan tasaveroisesta hakijasta tehtävään valitaan aliedustettuun ryhmään kuuluva

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021

Toimialalla on tiedotettu esihenkilöitä positiivisen erityiskohtelun periaatteesta osana uuden rekrytointijärjestelmän käyttöönottoa sekä osallistuttu anonyymien rekrytinnin kokeiluun. Rekrytoitaessa henkilökuntaa lukioihin, noudatetaan Helsingin kaupungin henkilöstöhankinnan periaatteita. Periaatteiden tavoitteena on edistää henkilöstön yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. Periaatteiden mukaan kahdesta ansiokkuudeltaan tasavertaisesta hakijasta valitaan aliedustettuun ryhmään kuuluva henkilö. Lukioissa henkilöt ovat usein virkasuhteessa. Virkasuhteessa olevien palkkaamisessa noudatetaan kunnallisesta viranhaltijasta annettua lakia. Henkilövalinnoissa työtehtävään korostui hakijoiden osaaminen ja työkokemus. Toimialalla panostettiin tiedottamiseen positiivisen erityiskohtelun periaatteista.

Lisäksi kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla toteutettiin vuonna 2021 yhteensä 69 anonyymia rekrytointia. Rekrytoinneista 58 oli varhaiskasvatuksen lastenhoitaja- tai varhaiskasvatuksen opettaja -nimikkeellä. Stadin ammattiopistossa anonyymisti rekrytoitiin 5 opettajan tehtävää ja 1 liikunnan lehtori. Anonyymi rekrytointi teki näkyväksi mahdolliset ennako-oletukset. Anonyymien rekrytinnin lähtökohtana voidaan

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

pitää hakijoiden tasa-arvoista ja yhdenvertaista kohtelua sekä monimuotoisuuden edistämistä. Se nostaa esiin hakijoiden osaamisen ja työkokemuksen sekä tekee näkyväksi mahdolliset ennakko-oletukset. Kaskon esihenkilöiltä on tullut palautetta, että anonyymi rekrytointi on toiminut hyvin ja moni on käyttänyt sitä useampaankin kertaan.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Lukioissa oli tiedotettu esihenkilöitä kaupungin periaatteesta toteuttaa rekrytoinneissa positiivista erityiskohtelua ja lisätty anonyymia rekrytointia sitä.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Anonyymi rekrytointi helpottaa positiivisen erityiskohtelun toteuttamista. Se on esihenkilöpalautteen mukaan toiminut hyvin ja kerran sitä kokeilleet ovat jatkaneet menettelyä.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan Stadin ammatti- ja aikuisopistossa tulee suunnitella ja kehittää palveluita yhdessä ulkomaalaisten oppijoiden ja huoltajien kanssa

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021

Stadin ammattiopistossa on suunniteltu ja kehitetty palveluita yhdessä muun kielisten, ulkomaalaistaustaisten oppijoiden ja huoltajien kanssa: kahdella ammattialalla (autoalalla sekä puhtaanapito- ja kiinteistöalalla) kehitettiin työpaikalla tapahtuvaa suomen kielen oppimista. Kehittämistyötä tekivät suomen kielen opettaja ja ammatillinen opettaja yhdessä. Kehittämistyö sisälsi olemassa olevien mallien kartoittamista, tukitoimien suunnittelua, työpaikalle jalkautumisen suunnittelua, ja selkokielisen materiaalin tuottamista. Tehdyn työn materiaaleja jaettiin mm. työpaikkaohjaajille.

Stadin osaamiskeskuksessa on tehty yhteistyötä ja jatkettu palautteiden keräämistä oppijoilta. Asiakaspalautteen kerääminen kohdistui osaamiskartoitukseen, niiden sisältöön sekä yleisesti asiakkaan kokemukseen osaamiskartoituksen sujumisesta. Ammatillisissa polkuopiskeluryhmissä toteutettiin myös asiakaskuunteluja. Asiakaskuuntelujen tulokset raportoitiin opettajille ja koulutuspäälliköille toiminnan kehittämistä varten.

Stadin ammattiopistossa järjestettiin huoltajakysely keväällä 2021 kaikkien oppilaiden huoltajille. Huoltajilta saadun palautteen perusteella toivottiin yleisesti selkeämpää viestintää ja opettajilta tiivistä yhteydenpitoa. Huoltajat toivoivat opiskelijoille lisää kannustusta ja ohjausta opintoihin. Viestinnän parantamiseksi ja huoltajien toi-

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

vomuksesta Stadin ammattiopistossa laaditaan viestintäsuunnitelma. Asiakaspalautteet ovat olleet hyödyllisiä koronapandemian aiheuttamassa poikkeustilanteessa. Stadin osaamiskeskuksessa siirryttiin etäopetukseen hyvin nopealla aikataululla. Haasteeseen vastattiin digitaalisen teknologian laajalla käyttöönotolla osaamisen kartoituksessa ja valmennuksessa. Opiskelijoiden palautteen ansiosta etäopetus pystyttiin järjestämään onnistuneesti.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Stadin ammatti- ja aikuisopistossa oli suunniteltu ja kehitetty palveluita yhdessä ulkomaalaistaustaisten opiskelijoiden ja huoltajien kanssa. Stadin osaamiskeskuksen oppijoilta kerättiin palautetta ja palautteet on raportoitu eteenpäin koulutuspäälliköille toiminnan kehittämistä varten. Huoltajilta on kerätty palautetta ja palautteiden perusteella on päätetty jatkotoimenpiteistä. Palautteiden perusteella Stadin ammatti- ja aikuisopistossa laaditaan viestintäsuunnitelma.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Stadin osaamiskeskuksessa tehtiin yhteistyötä oppijoiden kanssa keräämällä heiltä näkemyksiä ja palautetta osaamiskartoituksen yhteydessä. Asiakaskuunteluilla saatiin arvokasta tietoa eri oppijoiden mielipiteistä ja toivomuksista. Toimintaa kehitettiin palautteen perusteella.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan Stadin ammatti- ja aikuisopistossa tulee tarkentaa vuosittaisessa toimintasuunnitelmassa toimipistekohtaiset osaamisen kehittämisen tavoitteet eri henkilöstöryhmille ja toimintakulttuurin muutokselle.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021

Stadin AO:ssa henkilöstön osaamista kehitetään Pedabooster-koulutuksissa kaksi kertaa vuodessa valittujen painopisteiden mukaan kaikilla kampuksilla. Näihin osallistuu koko henkilöstö. Henkilökohtainen osaamisen ja tiimin osaamisen kehittämisen suunnitelma tehdään osana onnistumiskeskusteluja. Stadin ammatti- ja aikuisopistossa on kehitetty kielitietoisuutta monipuolisoin koulutuksin ja menetelmin vuosina 2018–2021. Stadin AO:n kielitietoisuuskoulutukset on räätälöity ammatillisen koulutuksen tarpeisiin. Lisäksi Stadin AO:ssa on ollut Luulot Pois -koulutusohjelma, jossa käsitellään rasismia tunnistamisen ja puuttumisen teemoja. Keväällä 2022 on tarkoitus laajentaa antirasismi-työpajat kaikille viidelle kampukselle ja näin käynnistää henkilöstön koulutukset rasismia tunnistamisessa ja siihen puuttumisessa. Työ on jatkoa Maahanmuuttajien kasvatuksen ja koulutuksen kehittämissuunnitelman laajalle työpajasarjalle.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Tavoitteena on ollut lisäksi osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen prosessien yhtenäistäminen ja selkeyttäminen sekä niitä tukevien työkalujen ja menetelmien kehittäminen Stadin ammatti- ja aikuisopistossa. Opistossa on laadittu ohjeistus ja prosessi osaamisen tunnistamiseen ja tunnustamiseen ja ohjeistus on otettu käyttöön. Ulkomailla hankitun osaamisen tunnistamisessa tavoitteena oli, että henkilökunta saisi lisää työtapoja ja menetelmiä, joilla osaamisen tunnistamista voitaisiin toteuttaa, vaikka opiskelijan suomen kielen taito ei olisikaan kovin vahva. Henkilöstövaihdosten, pandemiatilanteen ja muiden syiden myötä kaikilla aloilla ei lopulta päästy kehittämään tunnistamisen menetelmää tai pilotoimaan sitä kuin laboratorioalalla sekä ravintola- ja catering-alalla. Johtopäätöksenä kuitenkin on, että ulkomailla hankitun osaamisen tunnistamisen osalta opiskelijoiden aiempi osaaminen tuli paremmin näkyväksi ja samalla tuli näkyväksi se, mitä reunaehtoja siihen liittyen on (esim. asiakaspalvelussa tarvittava kielitaito). Samalla havaittiin, että osaamista voitaisiin tunnistaa yksittäisten ammattitaitovaatimusten osalta eikä kokonaisina tutkinnon osina.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😞

Suosituksen mukaan ei ole toimittu. Osaamista kehitetään Pedabooster-koulutuksissa kaksi kertaa vuodessa valittujen painopisteiden mukaan sekä henkilökohtaisen osaamisen ja tiimin osaamisen kehittämisen suunnitelmassa.

Toimenpiteiden vaikutukset 😞

Vaikutuksia ei ole voinut olla, koska suositus ei ole toteutunut.

Johtopäätökset: Lapsiperheiden kotouttaminen kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala oli ryhtynyt lähes kaikkien yhdeksän suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin. Maahanmuuttajien kasvatuksen ja koulutuksen kehittämissuunnitelman 2018–2021 mukaisia toimenpiteitä oli edistetty erittäin hyvin. Esimerkiksi kielikoulutusta ja henkilökunnan koulutusta on lisätty ja monikielisen ohjauksen mallia on toteutettu. Toimenpiteiden toteuttamisella on ollut myönteisiä, kehittämissuunnitelman mukaisia tavoiteltuja vaikutuksia toimintaan. Toisaalta koronapandemia viivästytti jonkin verran toiminnan kehittämistä: esimerkiksi läksykerhotoimintaa ei voitu järjestää. Osaamisen kehittämisen tavoitteita ei ole tarkennettu vuosittaisessa toimintasuunnitelmassa.

2.2 Digitalisaatio ja sähköiset palvelut**2.2.1 Terveystieteiden sähköiset asiointipalvelut****Tarkastuslautakunnan esittämä suositus**

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Sosiaali- ja terveystoimialan tulee mahdollistaa perinteisten palvelukanavien käyttö jatkossakin eri asiakasryhmien yhdenvertaisuuden toteutumisen varmistamiseksi.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto 19.5.2020

Antamassaan lausunnossa, että toimiala varmistaa jatkossakin, että perinteiset palvelut säilyvät digitaalisten rinnalla. Digitaalisten palvelujen lisääminen niille asiakkaille, jotka voivat ja haluavat niitä käyttää, mahdollistaa lausunnon mukaan lisääntyvästi niiden asiakkaiden fyysisen kohtaamisen, jotka eivät voi tai halua käyttää digitaalisia palveluja.³

Kaupunginhallituksen kaupunginvaltuustolle 9.12.2020 antama selvitys

mukaan toimiala kehittää digitaalisten palvelujen rinnalla jatkuvasti perinteisiä palveluja, muun muassa vastaanottoimintaa ja ryhmätoimintoja.⁴

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 12.12.2021

Toimialan selvityksen mukaan asiakkaalla on valittavana useita asiointitapoja sähköisten palvelujen rinnalla, esimerkiksi puhelinyhteys ja käyntipalvelu. Mitään perinteisistä palvelumuodoista ei ole poistettu digitaalisten palvelujen myötä, vaan ne ovat madaltaneet kynnystä asioida terveyspalveluissa. Digitaalisten ratkaisujen mahdollistamat automaattiset prosessit ovat vapauttaneet kapasiteettia muihin palveluihin. Esimerkiksi ilman digitaalisen Omaolo-asiointikanavan kautta toteutettua automaatioprosessia toimiala joutuisi sitomaan pelkästään koronatestien saamis- ja vastaisprosessiin koronatilanteen kysynnästä riippuen päivittäin 30–70 henkilöä. Ryhmätoiminta on koronapandemiaan liittyvien rajoitusten vuoksi ollut tauolla, lukuun ottamatta pienimuotoisesti järjestettyjä etäryhmiä. Etäryhmätoimintaan soveltuvat digitaaliset ratkaisut ovat toimialalla kehitettävänä.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Toimiala on toiminut suosituksen mukaisesti.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Vaikutukset ovat olleet myönteisiä. Asiakkaiden yhdenvertaisuus toteutuu, koska he pystyvät edelleen asiomaan terveyspalveluissa muillakin tavoilla kuin digitaalisesti. Digitaalisten palvelujen käyttöönotto on myös vapauttanut kapasiteettia muille palveluille.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Sosiaali- ja terveystoimialan tulee huomioida paremmin käyttäjien erilaiset vammat ja rajoitteet sähköisissä asiointipalveluissa.

³ Sosiaali- ja terveyslautakunta 19.5.2020 §80.

⁴ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteinen.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto 19.5.2020

Sähköisten palvelujen saavutettavuus ei ole hyväksyttävällä tasolla suuressa osassa palveluja. Palvelujen osalta oli tehty laaja saavutettavuuskartoitus ja korjaavat toimenpiteet olivat meneillään. Lausunnon mukaan Maisa-portaalin käyttöönoton oletettiin parantavan selvästi tilannetta. Palveluja kehitettäessä huomioidaan erilaiset rajoitteet, mutta tietosuojaan liittyvät rajoitteet estävät monien kehitystä nopeuttavien kokonaisuuksien hyödyntämistä. Lausunnon mukaan käytettävyyssparannukset tietoturvallisesti onnistuvat vain oman kehitystyön kautta.⁵ Kaupunginhallituksen kaupunginvaltuustolle 9.12.2020 antaman selvityksen mukaan terveysasemien chatbotin saavutettavuusseloste oli ollut tarkastettavana ja chatbotissa oli toteutettu parannuksia saavutettavuusnäkökulmasta.⁶

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 4.2.2022

Sosiaali- ja terveystoimialan selvityksestä 1212.2021 ei käynyt ilmi, mihin suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin oli ryhdytty digipalvelulain 2 §⁷ mukaisen saavutettavuuden osalta, jota suosituksessa tarkoitettiin. Näistä saatiin erillinen selvitys 4.2.2022 vastauksena sähköpostiedusteluun.

Sosiaali- ja terveystoimialalla varmistettiin kesäkuussa 2020, että kaikki toimialan verkkosivujen saavutettavuusselosteet oli julkaistu verkossa. Valtaosaan toimialan palveluista on tehty saavutettavuuden arviointia ja osasta näistä on jo saatavana saavutettavuusseloste.⁸ Tätä arviointia varten tarkasteltiin 4.2.2022 sosiaali- ja terveystoimialan verkkosivuston saavutettavuusselostusta, joka oli uusiin saatavilla oleva (hyväksytty 22.9.2020). Sen mukaan sivustolla oli useita puutteita lain asettamista kriittisistä saavutettavuusvaatimuksista. Selosteen mukaan toimialan verkkosivustoa oltiin kaupungin verkkosivujen uudistuksen yhteydessä siirtämässä uudelle alustalle, joka täyttää entistä paremmin saavutettavuusvaatimukset. Selosteessa arvioitiin uudistuksen valmistuvan vuoden 2021 loppuun mennessä.⁹ Kaupunginkansliasta saadun tiedon mukaan uudella alustalla oli vuoden 2021 marraskuun loppuun mennessä julkaistu sosiaali- ja terveystoimialan verkkosivuista terveysasemien sivut.¹⁰ Hel.fi-pääsivuston uudistettua osaa koskevan 29.10.2021 päivätyn saavutettavuusselosteen mukaan sivuilla oli useita puutteita lain asettamista kriittisistä saavutettavuusvaatimuksista. Selosteen mukaan havaittuja saavutettavuuspuutteita pyritään korjaamaan jatkuvasti.¹¹ Toimialan selvityksen mukaan Maisan osalta on varmistettu, että

⁵ Sosiaali- ja terveyslautakunta 19.5.2020 § 80.

⁶ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteinen.

⁷ Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) § 2.

⁸ <https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/terveydenhuollon-sahkoinen-asiointi-saavutettavuusseloste>. Luettu 4.2.2022.

⁹ <https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/soten-saavutettavuusseloste>. Luettu 4.2.2022.

¹⁰ Kaupunginkanslian selvitys tarkastuslautakunnan arviointikertomuksessa arviointiaiheessa Digitaalisten asiointipalvelujen laatu annettujen suositusten vaikuttavuudesta 7.1.2022.

¹¹ <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/saavutettavuus>.

ARVIOINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

kaikkien on mahdollista käyttää palvelua yhdenvertaisesti näkö- tai muista toimintarajoitteista huolimatta verkkoselaimessa ja mobiilikäytössä, verkkosivuna ja mobiilipalveluna. Saavutettavuusarvion teki Näkövammaisten liiton omistama yritys Annanpura Oy.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Toimiala on tehnyt toimenpiteitä parantaakseen terveydenhuollon sähköisten asiointipalvelujen saavutettavuutta. Terveyspalveluissa asiointien kuntalaisten kannalta keskeisin toimenpide lienee Maisa-asiointipalvelun käyttöönotto.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Maisa-asiointipalvelu täyttää digipalvelulain vaatimat saavutettavuusvaatimukset eli huomioi käyttäjän mahdolliset vammat ja rajoitteet. Terveydenhuollon verkkosivuja on uudistettu terveysasemien osalta uudelle alustalle, mutta saavutettavuusselosteen mukaan uudellakin alustalla olevilla sivuilla on useita saavutettavuuspuutteita. Sivuston saavutettavuuden osalta ollaan jatkossa tekemässä parannuksia, joiden vaikutukset nähdään myöhemmin.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Sosiaali- ja terveystoimialan tulee kiinnittää enemmän huomiota sähköisten asiointipalvelujen löydettävyyteen kaupungin verkkosivuilta.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto 19.5.2020

Sähköisten palvelujen löydettävyyteen kiinnitetään huomiota. Kaupunki uudistaa digitaalisia palveluja ja laatii muun muassa digikanavalinjaukset. Sosiaali- ja terveystoimialan osalta palvelujen löydettävyys paranee oleellisesti Maisa-portaalin käyttöönoton myötä. Terveys- ja päihdepalveluissa on myös tarjolla chatbot, joka osallistaa edesauttaa sähköisten palvelujen ketterää löytymistä ja ohjaa potilasta oikeisiin palveluihin. Chatbotissa on muun muassa suun terveydenhuollon ja psykiatria- ja päihdepalvelujen sisältöä ja ohjausta.¹²

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 12.12.2021

Toimialan selvityksen mukaan terveydenhuollon asiointipalvelujen löydettävyyttä on parannettu 19.5.2020 lausunnossa esitettyjen toimenpiteiden lisäksi uudistamalla terveysasemien verkkosivut ja nostamalla niillä esiin Omaolo ja Maisa.

Lisäksi on käynnistetty kaupungin ja sosiaali- ja terveystoimialan yhteisen chatbotin kehittäminen. Chatbotin olisi tarkoitus ohjata asiakasta suoraan oikean palvelun piiriin tai auttaa suoraan asian ratkaisussa. Chatbot on tarjolla jokaisella terveysaseman verkkosivulla. Uudistukseen liittyen myös chatbotin ikoni on muokattu kaupunkiyhteiseen muotoon. Toimialan selvityksen mukaan chatbotin käyttömäärät ovat kuitenkin

¹² Sosiaali- ja terveyslautakunta 19.5.2020 § 80.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

puolittuneet ja käytön väheneminen lasku osui sellaiseen ajankohtaan, jolloin chatbotin ikoni muutettiin kaupunkilogon mukaiseksi. Asiaa ollaan selvityksen mukaan korjaamassa, mutta korjauksia tehdään kaupunkiyhteisen ilmeen ehdoilla. Korjaaviin toimenpiteisiin kuuluu muun muassa chatbotin markkinointi siten, että se on tuotu näkyviin terveysasemien sivujen lisäksi kaupungin etusivulle, koronasivustolle sekä influenssarokotussivulle.

Maisan käyttöönotto on lisännyt sähköisiä yhteydenottoja. Maisan avulla terveystalvelujen asiakaan on tarkoitus saada yhteys omaan työntekijään tai tiimiin. Asiakkaat odottavat nopeaa reagointia yhteydenottoon, vaikka terveystalvelut lupaavat antaa vastauksen 1–3 vuorokauden sisällä. Osalla terveystalvelujen asiakkaista on päällekkäistä eri yhteystapojen käyttöä, jolla on terveystalvelujen saatavuutta heikentävä vaikutus, koska kaikkiin yhteydenottoihin on vastattava.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Terveystalvelujen verkkosivut on kokonaan uudistettu ja niillä on nostettu esiin keskeisimmät digitaaliset palveluita, kuten Maisa ja Omaolo. Asiakkaita ohjaavaa chatbotia on kehitetty. Maisa-portaalin käyttöönoton jälkeen sähköiset yhteydenotot terveydenhuoltoon ovat lisääntyneet, mikä viittaa siihen, että sähköiset asiointipalvelut löytyvät paremmin kuin aikaisemmin.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Sosiaali- ja terveystoimialan tulee turvata sähköisten asiointipalvelujen saavutettavuus yhdenvertaisesti suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä tavoitella asiointipalvelujen selkokieliä.

Sosiaali- ja terveystalvelukunnan lausunto 19.5.2020

Sähköisten asiointipalvelujen saatavuus suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi samoin kuin selkokieliä turvataan Maisa-portaalissa, mutta asiaan kiinnitetään huomiota myös kaupungin viestintäportaalissa ja muussa asiointissa ja uusien palvelujen käyttöönottoissa ennen Maisaa. Lausunnon mukaan kielivalikoiman laajentaminen on myös tärkeää terveys- ja päihdepalvelun omissa digipalveluissa. Huomioitavia kieliä ovat ruotsin ja englannin lisäksi myös muut vieraat kielet, kuten somali ja arabia. Tavoite on löytää tietoturvatietoiset käännöspalvelut jatkuvasti muokkautuvassa digitaalisessa sisällössä.¹³ Kaupunginhallituksen kaupunginvaltuustolle 9.12.2020 antaman selvityksen mukaan terveysasemien chatbotin sisällön kääntämistä ruotsin ja englannin kielelle oltiin parhaillaan työstämässä.¹⁴

¹³ Sosiaali- ja terveystalvelukunta 19.5.2020 § 80.

¹⁴ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteinen.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 12.12.2021

Helsingissä käytössä oleva kansallinen asiointikanava Omaolo palvelee suomeksi ruotsiksi ja englanniksi, ja asiakkaat käyttävät säännöllisesti kaikilla näillä kielillä laadittuja oirearvioita. Omaolon kehittämisestä vastaa valtion omistama DigiFinland. Omaolon kehittämisestä vastaa DigiFinland, joka hyödyntää jatkuvasti palvelumuotoilua ja huhtikuussa 2022 on tulossa huomattava päivitys, jossa Omaolon käyttöliittymää selkeytetään, tulee mm hakusanatoiminto, jolla haetaan sopiva Omaolo-palvelu.

Chatbotin käänös on ollut toimialan mukaan massiivinen työ, koska sisältöä on valtavasti ja sisältö muuttuu jatkuvasti. Joulukuussa 2021 chatbotin käänökset oli tehty, sen tekninen kielituki oli rakenteilla ja tilaus oli tehty. Terveysasemien verkkosivuilta tammikuussa 2022 tehtyjen arviointihavaintojen mukaan asiakas voi valita chatbotissa kieleksi suomen, ruotsin tai englannin eli käänökset olivat asiakkaiden käytössä.¹⁵ Chatbotin käyttömäärien laskun jälkeen toimialalla on hyödynnetty asiakasraatia, jolta on kerätty käyttäjäkokemusta ja niistä saatuja havaintoja hyödynnetään chatbotin kehittämisessä.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Toimialalla on tehty toimenpiteitä palveluiden yhdenvertaiseksi tarjoamiseksi molemmilla kotimaisilla kielillä ja englanniksi sekä selkokieliisuuden varmistamiseksi.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Keskeisimmät digitaaliset terveydenhuollon asiointipalvelut (Maisa, Omaolo, chatbot) ovat käytettävissä suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Toimialan selvityksestä ei käy ilmi, mitä konkreettisia vaikutuksia toimenpiteillä on ollut asiointipalvelujen selkokieliisyyteen.

Johtopäätökset: Terveystoimialan sähköiset asiointipalvelut

Toimialalla on ryhdytty kaikkien kolmen suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin. Toimiala tulee jatkossakin säilyttämään perinteisten palvelukanavien käytön. Sähköisten asiointipalvelujen saavutettavuutta eri kielillä ja selkokieliisyyttä on parannettu ja löydettävyyttä edistetty. Saavutettavuuspuutteita on kuitenkin edelleen.

2.2.2 Digitalisaation toteutuminen perusopetuksessa**Tarkastuslautakunnan esittämä suositus**

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee varmistaa, että sillä on jatkossa käytettävissään riittävä seuranta-aineisto oppilaiden eri oppiaineiden oppimistulosten sekä tieto- ja viestintätekniiikan osaamisen kehittymisestä.

Kasvatus- ja koulutuslautakunnan lausunto 26.5.2020

¹⁵ <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveydenhoito/terveysasemat>. Luettu 31.1.2022.

ARVIOINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Toimiala kerää suosituksessa mainittua seuranta-aineistoa hyödyntäen valtakunnallisesti tehtäviä kartoituksia ja tutkimuksia, omia selvityksiä sekä jatkossa myös data-analytiikalla tuotettua dataa.¹⁶

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021

Toimiala on ottanut käyttöön pedagogisen tietojohdamisen työkalut, joihin kuuluvat data-analytiikka ja raportointinäkömät, jossa tietoja ja lukuja esitetään pelkistetyssä muodossa esimerkiksi koulujen rehtoreille. Perusopetuksen rehtoreilla työkalut tulivat koekäyttöön kaikille suomenkielisen perusopetuksen rehtoreille syksyllä 2020 ja vakituiseen käyttöön keväällä 2021. Toimiala on keväällä 2021 alkanut rakentaa Opetushallituksen julkaisemiin yhteisiin arviointikriteereihin pohjautuvia raportointinäkömää peruskoulujen oppilaiden opintomenestyksestä ja tukitoimien ja poissaolojen suhteesta opintomenestykseen. Tuen kohdentumisen tieto yhdistettynä oppilaan saamaan arvosanaan on mahdollistanut tuen vaikuttavuuden arviointia kouluissa matematiikan, suomen kielen ja englannin kielen osalta.

Vastaavasti on rakennettu myös näkömää tieto- ja viestintäteknologian käytöstä koulu- ja luokkatasolla. Toimiala on selvittänyt perusopetuksen oppilaiden tieto- ja viestintätekniiikan osaamista syksyllä 2021 5.–9. luokkalaisten oppilaskyselyssä. Tulokset ovat rehtorien ja koulujen käytössä osana pedagogisen tietojohdamisen työkaluja. Toimialalla on seurattu tietojohdamisen työkalujen avulla digitaalisiin laitteisiin ja sähköisiin oppimisympäristöihin kirjautumista ja tehostettu seurannan perusteella laitteiden ja oppimisympäristöjen käyttöä. Täten on tuettu oppilaiden osaamisen kehittymistä. Toimiala on osallistunut Strategisen tutkimuksen neuvoston rahoittamaan Growing Mind -tutkimushankkeeseen, jota koordinoi Helsingin yliopisto. Tutkimushankkeessa on kerätty laajoja seuranta-aineistoja Helsingin peruskoululaisten oppimisesta, hyvinvoinnista sekä tieto- ja viestintäteknologian osaamisesta. Tulosten mukaan oppilailla on hyvä käsitys digitaalisen tekniikan perustaidoista ja niitä harjoitellaan usein koulussa. Nelivuotinen pitkittäistutkimus antaa mahdollisuuden seurata tutkimuksen kohteena olevien ilmiöiden kehittymistä. Toimiala on keskustellut Kansallisen arviointikeskuksen Karvin kanssa Helsingin ja pääkaupunkiseudun tarpeista kansallisten arviointien toteuttamisessa ja ennakoinnissa. Kansallisten oppimistulosten arviointien lisäksi toimialalla tehtiin keväällä 2021 kaikille 3.- ja 7.-luokkalaisille oppilaille lukutaidon ja matematiikan oppimisen ja osaamisen arvioinnit (Allu/Luku-seula ja FUNA). Toimialan selvityksen mukaan oppimisen tukea on suunnattu oppimistulosten perusteella tukea tarvitseville oppilaille.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Toimiala on ryhtynyt kaikkiin suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Tietojohdamisen työkaluihin rakennetut näkömät oppimistuloksista ja tukitoimien ja poissaolojen suhteesta oppimistuloksiin, sekä tieto- ja viestintätekniiikan käytöstä

¹⁶ Kasvatus- ja koulutuslautakunta 26.5.2020 § 125.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

mahdollistavat sen, että koulujen rehtorit ja toimialan hallinto saavat seuranta-aineistoa oppilaiden eri oppiaineiden oppimistulosten sekä tieto- ja viestintätekniiikan osaamisen kehittymisestä. Seurannan perusteella on esimerkiksi voitu kohdentaa oppilaille tukitoimia tai kehittää opettajien osaamista.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee jatkaa toimenpiteitä data-analytiikan käyttöön saamiseksi yksilöllisen opetuksen tueksi.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021

Data-analytiikan kehittäminen yksilöllisen opetuksen ja oppimisen tueksi on hankkeen alkuvaiheessa painottunut seuraaviin toimenpiteisiin

- AI-HUB -tieto- ja tekoälyalustan arkkitehtuurin ja toimintojen rakentamiseen siten, että yksilöllisen oppimisen ja opetuksen tueksi voidaan kerätä ja käsitellä relevanttia dataa,
- opintohallintojärjestelmien tietojen visualisoimiseen ja eri tietojen yhdistämiseen (esimerkiksi tuen portaat, tukitoimet, opintomenestys, poissaolot),
- innovatiivisiin teknologiakokeiluihin (esimerkiksi Dynaamisen kirjoittamisen tuki ja Growing Mind hankkeeseen liittyvä itse- ja vertaisarviointidataa hyödyntävä oppimisen arviointiväline Qridi¹⁷),
- konseptien teknologiseen ja pedagogiseen kehittämiseen (oppimisen etenemisen seurantaan, oppimismallinnukseen).

Koronapandemian vuoksi teknologiakokeiluja ei ole otettu koulujen käyttöön laajemmin.

Toimiala on kehittänyt oppimisanalytiikan sovelluksia oppijoille ja opettajille Tekoäly ja oppimisanalytiikka -hankkeessa. Myös aiemmin mainitut pedagogisen tietojohdamisen työkalut, esimerkiksi raportointinäkömät, kuuluvat näihin.

Toimialan selvityksen mukaan tukitoimenpiteiden seuraaminen oppilaskohtaisesti on jättevöittänyt tuen tarpeen arviointia ja tuen suunnittelua ja toteutumista. Poissaolosten määrän ja niihin kohdistuvien toimenpiteiden seuraamisella on tehostettu poissaoloihin puuttumista. Raportointinäkömien ansiosta aluepäälliköt näkevät tiedot kaupunki-, alue- ja koulutasolla. He ovat käyttäneet dataa omassa johtamistyössään. Aineistoa on käyty läpi muun muassa koulujen johtoryhmien kanssa koulukäynneillä. Käytössä olevien verkko-oppimisympäristöjen (esimerkiksi opetuksen suunnitteluun

¹⁷ Tietoa Qridi-oppimisalustasta on tarkennettu seuraavista lähetistä: Helmi-intranet, Uutiset, Helsinki kehittää tulevaisuuden oppimista tutkimuksen ja käytännön yhdistävässä Growing Mind -hankkeessa ja <https://qridi.com/fi/>. Luettu 1.2.2022.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

tarkoitettun oppimisen ohjausjärjestelmän Its Learningin¹⁸) tekniset rajoitteet ovat toimialan mukaan toistaiseksi estäneet relevantin oppimisympäristöjen käyttöä koskevan datan saamisen ulos järjestelmästä yksilöllisen opetuksen ja oppimisen tuke-
miseksi.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Toimiala on suosituksen mukaisesti jatkanut toimenpiteitä data-analytiikan käyttöön saamiseksi yksilöllisen opetuksen tueksi.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Vaikka data-analytiikan käyttöä toimialalla ollaan vielä kehittämässä, data-analytiikalla tuotettua tietoa on jo saatu hyödynnettyä toimialalla esimerkiksi poissaoloihin puuttumisessa ja tukitoimien kohdentamisessa.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee varmistaa, että opettajille on riittävä tarjonta pedagogista ja digitaalista osaamista vahvistavista koulutuksista ja mahdollisuus päästä niihin.

Kasvatus- ja koulutuslautakunnan lausunto 26.5.2020

Osaamista kehitetään monimuotoisesti verkkokursseina, webinaareina, lähikoulutuksena, itseopiskelupolkuina ja -materiaaleina sekä hyödyntämällä vertaisoppimista kollegojen, tutoropettajien ja asiantuntijaopettajien avulla. Lukuvuotta 2020–2021 leimasi lausunnon mukaan laaja verkko-oppimisympäristöjen ja -työkalujen käyttöönotto ja pedagogisen käytön tuki koko toimialalla. Opettajien koulutuksiin ilmoittautumista vuonna 2021 koskeneet ongelmat poistuivat uuden Onni-tietojärjestelmän myötä. Toimialan osaamisen kehittämisen yksikkö tekee yhteistyössä kehittämispalveluiden kanssa vuosittaisen riittävän kattavan osaamisen kehittämissuunnitelman, joka hyväksytään ja jonka toteutumista seurataan toimialan digitalisaatio-ohjausryhmässä.

Kaupunginhallituksen kaupunginvaltuustolle 9.12.2020 antama selvitys

Opettajat tekivät todellisen digiloikan keväällä 2020 koronapandemian vuoksi järjestetyllä etäopetusjaksolla. Tuolloin toimialalla laadittiin runsaasti verkkomateriaalia digitaalisten ympäristöjen ja sovellusten pedagogiseen käyttöön. Opehuone.fi -sivustoille on koottuna mm. ohjevideoita, tietoturva-asioita ja verkko-opetuksen vinkkejä. Opettajien osaamisen kehittämistä ja osaamisen jakamista varten oli myös perustettu perusopetuksen ja lukiokoulutuksen opettajien omat Teams-kanavat. Tutor- ja asiantuntijaopettaja sekä kehittämisspalvelujen ja ICT-kehityksen asiantuntijat ylläpitävät ja kehittävät kanavia. Wistek-online -ympäristöä käytetään opettajien pedagogisen

¹⁸ Tiedot Its Learning -järjestelmästä saatu lähteestä <https://itslearning.com/fi/>. Luettu 1.2.2022.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

osaamisen koulutuksissa. Ympäristö mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattoman osallistumisen.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021

Opettajien koronapandemian aikana tekemä ”digiloikka” tarkoitti toimialan selvityksen mukaan käytännössä sitä, että kaikki opettajat ottivat käyttöön digitaaliset laitteet etäopetuksen toteuttamiseen. Opettajien oli myös opetettava erilaisten sähköisten oppimisympäristöjen, sovellusten ja työvälineiden käyttö, jotta he pystyivät varmistamaan, että etäopetus on monipuolista ja tarkoituksenmukaista. Sähköisten välineiden käyttö edellytti opettajilta uusien työtapojen ja menetelmien käyttöönottoa. Toimiala keräsi ja julkaisi kaupungin verkkosivuilla kokoelman käytännön esimerkkejä siitä, miten koulut ja opettajat tekivät digiloikan ja miten opettajien digitaidot kehittyivät keväällä 2020 toteutuneen etäopetusjakson aikana.

Pedagogisen osaamisen kehittäminen on yksi osa-alue toimialan osaamisen kehittämisen suunnitelmassa. Henkilöstötoimikunnan pöytäkirjojen mukaan suunnitelmaa ei kuitenkaan ollut vielä käsitelty tammikuun loppuun mennessä.¹⁹ Toimialan 8.12.2021 antaman selvityksen mukaan osaamisen kehittämisen suunnitelman valmistelussa on tunnistettu, että digitaalisten ympäristöjen ja sovellusten pedagoginen käyttö tulee tiiviisti sisällyttää mukaan kaikkiin koulutuksiin. Toimiala jatkaa toimialalla käytössä olevien digitaalisten ympäristöjen ja sovellusten pedagogista käyttöä vahvistavia koulutuksia vuonna 2022. Digitaalisten ympäristöjen käyttöön tarjotaan sekä perustason että edistyneen tason koulutuksia. Peruskouluilla on lisäksi mahdollisuus tilata omalle koululle räätälöityjä oppimisympäristöjen koulutusratkaisuja. Toimialalla on aloittanut elokuussa 2021 uusi kehittäjäopettajaverkosto, johon kuuluu yhteensä noin 50 suomen- ja ruotsinkielisen varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen opettajaa. Kehittäjäopettajien työskentelyn yhtenä tavoitteena on tukea digitaalisten ympäristöjen, alustojen ja sovellusten pedagogista käyttöä päiväkodeissa ja koulussa.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Toimiala on ryhtynyt suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Opettajien pedagoginen ja digitaalinen osaaminen on vahvistunut koronapandemian aikana. Tähän on saattanut paljolti vaikuttaa se, että kaikki opettajat ovat motivoituneet osaamisensa kehittämiseen pakon edessä. Koska opettajien osaaminen on kehittynyt, on oletettavaa, että toimialalla tehdyt toimenpiteet ovat tukeneet opettajia pedagogisen ja digitaalisen osaamisen kehittämisessä.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

¹⁹ Kasko HTK pöytäkirjat 13.12.2021; 22.12.2021 ja 17.1.2022. Saatavilla Helmi-intranet, Töissä meillä, Yhteistoiminta ja luottamusmiehet, Henkilöstötoimikunnat, Toimialan henkilöstötoimikunta. Luettu 1.2.2022.

ARVIOINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl. 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee seurata digitaalisia ympäristöjä, järjestelmiä ja laitekantaa sekä kehittää ja uusia niitä tarpeen mukaan, sekä selvittää leasing-laitteiden käyttöönoton kustannushyödyt.

Kaupunginhallituksen kaupunginvaltuustolle 9.12.2020 antama selvitys

Koulujen tietoliikenneverkkojen vanhoja laitteita on uusittu ja langattomien verkkojen tukiasemia on lisätty projektissa, joka päättyi joulukuun 2020 alussa. Verkkojen kapasiteettia on lisätty ja toimintavarmuutta parannettu hankkimalla uudet palomuurit opetusverkkoon, jakamalla opetusverkon ja avoimen Stadinet-verkon liikenne erillisille palomuuereille ja uusimalla verkkojen nimipalvelut, osoitejakelu ja osoitteiden hallintaa. Tietoturvan osalta keväällä 2020 uusitun Microsoft 365 -lisenssin mahdollistamien uusien monipuolisempien tietoturvaominaisuuksien käyttöönotto oli menossa joulukuussa 2020.²⁰

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvitys 3.12.2021

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan selvityksen mukaan digitaalisten ympäristöjen järjestelmiä on seurattu muun muassa siten, että kustannukset on käyty läpi kasvatuksen ja koulutuksen toimialan johtoryhmässä syksyllä 2021. Laitteiden määrää suhteessa oppilaiden ja opettajien määrään on seurattu laiterekisterillä. Lisäksi on seurattu laitteiden sekä digitaalisten ympäristöjen käyttöasteita. Toimiala on kehittämässä tarkempaa tietojohdamista, joka mahdollistaisi ennakoivan varautumisen toiminnan tarpeisiin ja toimintaympäristön muutoksiin. Koulujen malliltaan vanhentu-massa olleet tukiasemat on vaihdettu uusiin laitteisiin. Toimialalla käytössä olevien langattomien verkkojen tukiasemien vaihdon vastuu on nykyisin digitaalisessa perus-tassa kaupunginkansliassa.

Toimiala noudattaa laitepolitiikassaan Helsingin kaupungin ohjeistusta. Kaupunki on suosinut laitteiden hankintaa investointeina. Tämä on ollut kustannustehokas ratkaisu, koska kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla on oma ICT-palvelu. Leasing-vaihtoehto pidetään kuitenkin avoimna, etenkin jos Helsingin kaupunki aikoo yleisem-min käyttää leasing-mallia.

Leasing-laitteista ei ole tehty toimialalla omaa selvitystä muuten kuin laajennetun op-pivelvollisuuden osalta. Selvityksessä käytiin keskusteluja sellaisen naapurikunnan kanssa, jolla oli leasing-malli käytössä tietokonehankinnoissa. Keskusteluissa kävi ilmi, että leasing-malli olisi kalliimpi kuin laitteiden hankinta.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Toimiala on seurannut digitaalisia ympäristöjä, järjestelmiä ja uusinut laitekantaa suosituksen mukaisesti sekä on kehittämässä tarkempaa tietojohdamista tähän liit-tyen. Toimiala on selvittänyt leasing-laitteiden käyttöönoton kustannushyötyjä vain toisen asteen oppilaitosten osalta, kun arvioinnin suositukset koskivat peruskouluja. Selvitystä voinee kuitenkin pitää suuntaa antavana myös peruskoulujen osalta.

²⁰ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteineen.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Digitaalisia ympäristöjä, järjestelmiä ja laitekantaa on toimialan selvityksen mukaan joiltakin osin kehitetty ja uusittu seurannan perusteella. Arviointiin saadusta aineistosta ei kuitenkaan voi päätellä, onko uusiminen ja kehittäminen ollut tarpeen mukaista eli onko perusopetuksen opettajilla ja oppilailta tällä hetkellä käytössään riittävät ja toimivat digitaaliset ympäristöt, järjestelmät ja laitteet. Leasingin-laitteiden mahdollinen käyttöönotto ja laajempi kustannushyötyjen selvittäminen riippunee kaupunkiyhteisistä ohjeistuksista ja toimenpiteistä.

Johtopäätökset: Digitalisaation toteutuminen perusopetuksessa

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala on ryhtynyt kaikkien neljän suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin. On kiistatonta, että toimialalla on tapahtunut valtava ”digiloikka” vuosina 2020–2021, mutta tähän on todennäköisesti pakottanut koronapandemia ja sen vuoksi toteutettu etäopetus, jolle toimialan antama tuki on toki ollut olennaista. Toimialalla on toteutettu ratkaisuja, joiden avulla data-analytiikkaa on jo saatu kouluissa hyötykäyttöön opetuksen tueksi. Digitaalisia ympäristöjä, järjestelmiä ja laitteita on uusittu tai kehitetty seurannan perusteella, mutta niiden riittävydestä ja toimivuudesta opettajien ja oppilaiden käytössä ei saatu arviointiin tarpeeksi tietoa, jotta suosituksen konkreettisia vaikutuksia voisi tarkastella.

2.3 Terveyttä ja hyvinvointia palveluista**2.3.1 Vanhusten ympärivuorokautisen hoidon laadunvalvonta****Tarkastuslautakunnan esittämä suositus**

Sosiaali- ja terveystoimialan tulee laatia yhdessä vanhusneuvoston kanssa vuosittain arviointi iäkkäiden sosiaalipalveluiden riittävydestä ja laadusta kaupungin päätöksenteon, taloussuunnittelun ja hyvinvointiraportoinnin tueksi.

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 1.12.2021

Vanhusneuvosto on laatinut arviointia varten pohjan. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden (SKH) johto sekä asiantuntijat ovat laatineet oman arvionsa kaikkien palvelukokonaisuuden palveluiden riittävydestä ja laadusta. Vuotta 2019 koskeva arviointi käsiteltiin suunnitellusti yhdessä vanhusneuvoston kanssa kokouksessa 11.11.2020. Yhteiseen arviointiin kirjattiin myös vanhusneuvoston näkemykset. Toimintamallista tulee vuosittainen käytäntö. Vastaava arviointi on tehty jälleen 10.11.2021. Toimintamalli on vahvistanut edelleen yhteistyötä SKH:n johdon ja vanhusneuvoston välillä. Arvioinnin avulla on pystytty lisäämään keskustelua ja tietoa sekä muodostamaan yhteistä näkemystä palveluiden riittävydestä ja laadusta.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Suosituksen mukainen yhteistyö vanhusneuvoston kanssa on käynnistetty.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Vanhusneuvosto on otettu mukaan osallistumaan iäkkäiden sosiaalipalveluiden riittävydestä ja laadusta tehtävään arviointiin kaupungin päätöksenteon, taloussuunnittelun ja hyvinvointiraportoinnin tueksi. Tämä on parantanut keskusteluyhteyttä ja vanhusneuvoston vaikutusmahdollisuuksia sosiaali- ja terveystoimialaan.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

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

Kaupunginhallituksen kaupunginvaltuustolle antama selvitys 30.11.2020

Omavalvonnan tilannekuva on käsitelty syyskuussa sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtoryhmässä.²¹

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 1.12.2021

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa toimii omavalvontaa koordinoiva työryhmä. Vuonna 2021 sovittiin, että tiimi saa toimintansa tueksi apua toimialan laatuasiantuntijoilta. Työryhmä laatii omavalvontasuunnitelman ja seuraa sen toteutumista. Omavalvonnan seuranta toteutetaan yhdessä työyhteisö-, toimintayksikkö- ja johtotasolla säännöllisesti. Lisäksi ostopalvelutiimin valvontaresursseja on lisätty, tiimi on tehnyt tänä vuonna valvonta- ja auditointikäynnit myös oman ympärivuorokautisen hoivan yksiköihin. Omavalvonnan seuranta on systematisoitunut ja on läpinäkyvää. Oman toiminnan ja ostopalvelutoiminnan valvontaa tehdään samoin periaattein. Valvonta- ja auditointikäynnit tukevat yksiköiden omavalvontatyötä.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Omavalvontaan on ohjattu suosituksen mukaisesti enemmän resursseja.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Ostopalvelutiimi on tehnyt käyntejä myös kaupungin omiin yksiköihin, joten omavalvonta on parantunut.

Johtopäätökset: Vanhusten ympärivuorokautisen hoidon laadunvalvonta

Tarkastuslautakunnan suosituksia on noudatettu hyvin. Vanhusneuvosto on otettu mukaan toiminnan arviointiin ja omavalvontaa on parannettu lisäämällä resursseja ja suuntaamalla valvontakäyntejä myös omiin yksiköihin.

²¹ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteinen.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

2.3.2 Suun terveydenhuollon saatavuus ja tuloksellisuus**Tarkastuslautakunnan esittämä suositus**

Sosiaali- ja terveystoimialan suun terveydenhuollossa tulee jatkaa kiireettömän ajanvarauksen yhteydensaannin ja aikojen saatavuuden ongelmien syiden selvittämistä ja tehdä selvitysten perusteella tarvittavat toimet ongelmien ratkaisemiseksi.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto 19.5.2020

Yhteydensaannin ongelmien juurisyyt on tunnistettu jo vuonna 2019 ja suun terveydenhuollossa jatkettiin johtamistoimenpiteitä niiden ratkaisemiseksi. Suun terveydenhuollossa oli lausunnon mukaan lisätty sekä kiireellisen että kiireettömän hoidon sähköistä ajanvaraamista. Lausunnon mukaan sähköisen ajanvarauksen mahdollisuuksia tulevassa potilastietojärjestelmä Apotissa tuli selvittää.²²

Sosiaali- ja terveyslautakunnan 19.5.2020 antaman lausunnon mukaan henkilöstöpalveluyhtiö Seuresta oli vuokrattu kuusi hammashoitajaa ja suun terveydenhuoltoon oli saatu lisättyä kymmenen vakanssia kliniseen hoitoon vuonna 2019 sekä 16 vakanssia vuonna 2020 hoitoon pääsyn turvaamiseksi. Lausunnon mukaan suun terveydenhuollossa oli käytössä useita tuotantotapoja hoidon saatavuuden turvaamiseksi. Oman henkilökunnan työpanoksen ohella käytössä olivat ostopalvelut, palvelusetelit ja kiireettömän hoidon palveluhankinta, jota käytettiin täydentämään omaa palvelutuotantoa ja vastaamaan väestön suun terveydenhuollon palvelujen kysyntään. Lausunnon mukaan asiakassegmentointia oli selkiytettävä, jotta asiakkaille pystytään tarjoamaan sujuvat hoitopolut tarpeenmukaiseen hoitoon.²³

Kaupunginhallituksen kaupunginvaltuustolle 9.12.2020 antama selvitys

Suun terveydenhuollon kiireettömän hoidon takaisinsoittolinjaa ei jouduttu sulkemaan kertakaan maaliskuun 2020 jälkeen. Takaisinsoiton vastausprosentti oli ollut vuonna 2020 maaliskuun jälkeen 87–95 prosenttia.²⁴

Kiireetön suun terveydenhoito oli ruuhkautunut johtuen sen alasajosta koronaepidemian pahimmassa vaiheessa. Kesäkuusta 2020 alkaen kiireetöntä hoitoa oli jälleen lisätty omassa toiminnassa, ostopalveluna ja palvelusetelitoiminnassa. Koronaepidemian aikana syntyneen hoitovelan korjaamiseksi ja kiireettömän hoidon lainmukaisessa hoitoon pääsyssä (hoitotakuussa) pysymiseksi suun terveydenhuolto oli ottanut käyttöön paikallisen sopimuksen mukaiset lisätyöt, palkannut sijaisia ja vuokratyövoimaa sekä käyttänyt ostopalveluja ja palveluseteliä täysimääräisesti. Hoitoa annettiin kansallisen päivitetyn ohjeistuksen mukaisesti (aerosolitoimenpiteet sallittu,

²² Sosiaali- ja terveyslautakunta 19.5.2020 § 80.

²³ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteinen.

²⁴ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteinen.

ARVIOINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

mutta edelleen muut koronavarotoimenpiteet huomioiden). Tämän vuoksi hoitoajat olivat yhä pidempiä kuin normaalitoiminnassa.²⁵

Uusi suun terveydenhuollon ostopalvelutuottaja oli aloittamassa 1.11.2020. Selvityksen mukaan vuoden 2020 lopun tilanteessa aikuisten kiireetön hoito toteutettiin pääosin palvelusetelillä.²⁶

T3-aika lokakuussa 2020 kiireettömään hoitoon hammaslääkärille ja suuhygienistille oli 23,5 vuorokautta omassa toiminnassa ja ostopalvelussa. Omassa toiminnassa T3-aika oli 26 vuorokautta sellaisissa hoitoloissa, joissa oli tarkasteluhetkellä vapaana olevia ajanvarausaikoja. Osassa hoitoloita ei ollut vapaana kiireettömän hoidon ajanvarausaikoja.²⁷

Vuoden 2021 alusta toteutuvan suun terveydenhuollon organisaatiouudistuksen odotettiin parantavan suun terveydenhuollon palvelujen saatavuutta ja tuloksellisuutta.²⁸

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 12.12.2021

Suun terveydenhuollossa otettiin huhtikuussa 2021 käyttöön uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti. Samalla otettiin käyttöön Apotin sähköinen asiakasportaali Maisa, jossa asiakas voi vahvasti tunnistautuneena hoitaa asioitaan sähköisesti Maisa-sovelluksen tai Maisan verkkosivujen kautta. Jokaisen ajanvarauslajin tekeminen Maisa-järjestelmään vaatii Apotti Oy:ltä erillistä työtä. Apotti Oy:n toimitukset uusista ajanvarausmahdollisuuksista Maisaan ovat viivästyneet. Ominaisuus, jolla voi tuottaa lasten kutsukirjeitä, on tullut vasta jälkikäteen.

Apotti on parantanut ajanvarausta uusilla toiminnallisuuksilla. Apotissa suun terveydenhuollon ammattilaisten ajanvarauskirjat avautuvat automaattisesti kolme kuukautta eteenpäin asiakaspalvelukeskuksen käyttöön. Toinen Apotin tuoma toiminnallisuus on ajanvarauskirjojen täyttöasteen seuraaminen yksikkötasolla. Suun terveydenhuolto on ohjannut esihenkilötiimit seurantaan ja toimenpiteisiin, mikäli täyttöasteessa havaitaan poikkeavuuksia.

Joulukuun 2021 tilanteessa Maisasta on voinut varata ajan kiireelliseen hammashoittoon ja lasten suun terveydenhuollon ikäkausitarkastukseen. Kiireellisen suun terveydenhuollon saman päivän ajanvarauksista puolet on luotu Maisan kautta varattaviksi keskitetyistä päivystyspisteistä (Suu- ja hammaskeskus ja Myllypuro). Maisan kautta lähetettyjen viestien välityksellä asiakkaat ovat voineet olla yhteydessä suun terveydenhuoltoon. Asiakaspalvelukeskuksesta²⁹ on resursoitu keskimäärin kaksi henkilöä päivää kohden vastaamaan asiakkaiden Maisa viesteihin.

²⁵ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteineen.

²⁶ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteineen.

²⁷ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteineen.

²⁸ Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteineen.

²⁹ Suun terveydenhuollon keskitetty ajanvaraus muuttui asiakaspalvelukeskukseksi vuonna 2021.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Suun terveydenhuollon henkilöstö osallistui syyskuussa 2021 jononpurkutalkoisiin, joissa purettiin kahden ja puolen viikon aikana kiireettömän takaisinsoiton jono. Talkoissa suun terveydenhuolto koulutti omaa henkilökuntaansa tekemään ajanvarausta. Kiireetöntä hoitoa peruttiin henkilökunnan siirtämiseksi ajanvaraukseen. Talkoita ei voitu tehdä aikaisemmin keväällä ja kesällä Apotin käyttöönoton ja henkilökunnan lomaraajoituksen takia siirtyneiden vuosilomien takia.

Yhtenä asiakaspalvelukeskuksen ongelmien syynä oli vajavainen resurssointi kysyntään nähden. Kesällä 2021 toimialalla tehtiin Excel-pohjainen työkalu, joka ottaa huomioon aikaisempien vuosien kysynnän viikonpäivän ja vuosittaisen ajankohdan mukaan. Näin voidaan ennakolta nähdä, jos tulevaisuudessa ajanvarauksessa on liian vähän vastaajaresurssia, tai resurssia voidaan jakaa Maisa-viestien vastaamiseen tai muihin toimintoihin etäpisteissä.

Suun terveydenhuollon oman henkilökunnan lisätyöt arki-iltaisain ja lauantaisin ovat olleet tärkeässä roolissa, kun asiakkaiden yhteydensaantia ajanvaraukseen ja aikojen saatavuutta on pyritty parantamaan. Suun terveydenhuolto on lisäksi tehnyt asiakaspalvelukeskuksen henkilökunnan palveluhankinnan yksityiseltä palveluntarjoajalta. Valittu tuottaja aloitti syyskuussa 2021 kuuden hammashoitajan resurssilla. Vuodelle 2022 tilauksen määrää nostetaan yhdeksään hammashoitajaan.

Asiakaspalvelukeskuksessa tarvitaan henkilökuntaa, jotka ovat oikeutettuja tekemään hoidon tarpeen arvioinnin, mutta hammashoitajista on valtakunnallisesti pulaa. Tämän vuoksi suun terveydenhuollossa on palkattu sellaisia henkilöitä, jotka eivät ole terveydenhuollon ammattilaisia, tehtäviin, jossa oikeutta hoidon tarpeen arvioinnin tekemiseen ei tarvita. Toimenpide vapauttaa hammashoitajia asiakaspalveluun ja kliiniseen työhön.

Suun terveydenhuolto on tukenut Helsingin kaupungin tytäryhtiötä Seure Henkilöstöpalvelut Oy:tä rekrytoinnissa. Seure on pystynyt toimittamaan vain kuusi hammashoitajaa ja yhtään hoitajaa 18 hammashoitajan lisätilauksesta ei ole saatu.

Suun terveydenhuolto on tehnyt vakanssien siirtoja asiakaspalvelukeskukseen ja vastaajien rekrytointia asiakaspalvelukeskukseen. Yksi hammashoitajavakanssi ja yksi suuhygienistivakanssi on siirretty vuoden 2021 aikana asiakaspalvelukeskukseen. Kevään 2021 aikana suun terveydenhuolto on rekrytoinut 8 henkilöä, joista asiakaspalvelukeskuksessa työskentelee kolme henkilöä. Kolme rekrytoidusta on siirtynyt hammashoitajiksi hammashoitoloihin Helsingin kaupungille. Loput rekrytoidut ovat irtisanoutuneet tai työsuhde on päättynyt koeaikana.

Suun terveydenhuoltoon tuleviin yhteydenottoihin vastaavassa asiakaspalvelukeskuksessa on muodostettu uusi esihenkilötiimi johtamaan työn sujuvuutta ja tuloksellisuutta. Asiakaspalvelukeskuksen ja etäpisteistä vastaavien lähiesihenkilötiimien keskinäistä toimintaa on parannettu paremman henkilöstöresurssin ja työsuorituksen johtamiseksi. Esihenkilötiimiä ja lähipalveluiden johtotiimiä on tuettu ratkaisujen löytämisessä ja toimeenpanossa. Henkilökunnan suoriutumiseen ja työssäjaksamiseen

ARVIOINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

on puututtu onnistumiskeskusteluissa sekä yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Henkilökunnan etätöitä on mahdollistettu. Työn sujuvuutta on parannettu ohjeistusta keskittämällä ja yksinkertaistamalla sekä videoinneilla. Suun terveydenhuollon mukaan ajanvarauksen työskentelyvälineet ovat kunnossa. Suun terveydenhuolto on myös parantanut työnkiertoa kouluttamalla uusia etäpistevastaajia. Työnkiertoa tarvitaan, koska henkilöstö kokee puhelintyön raskaampana kuin hammashoitolassa tehtävän työ. Joulukuuhun 2021 mennessä koulutuksen oli saanut 70 hammashoitaajaa. Suun terveydenhuollon selvityksen mukaan työnkierrossa oli kuitenkin edelleen vajavuutta ja tätä käytiin lähiesihenkilötiimien kanssa läpi.

Suun terveydenhuolto siirsi koronaepidemian aluksi asiakaspalvelukeskukseen hammaslääkäreitä tukemaan asiakaspalvelukeskuksen tekemään hoidon tarpeen arviota, koska kiireettömästä hoidosta tuli arvioida henkilöt, joiden tilanne mahdollisesti pahenisi kiireettömän hoidon sulun aikana. Lisäksi tuli arvioida, ketkä asiakkaista tuli lähettää erikoissairaanhoidon keskitettyyn koronapäivystykseen hoidettavaksi. Hammaslääkäritoiminta hoidon tarpeen arvioinnissa tuotti hyvää tulosta ja mallia jatkettiin kiireettömän hoidon avaamisen jälkeen ja se on käytössä edelleen.

Suun terveydenhuolto avasi oikomishoidolle oman ajanvarauslinjan kesäkuussa 2021. Oikomishoidon asiakkaat saavat yhteyden saman päivän aikana ja puheluun vastaan oikomishoitoon perehtynyt henkilö. Tämä vähentää aikaisemmin tarvittuja välipuheluita, jotka hidastivat asiakaspalvelukeskuksen toimintaa ja pidensivät puheluiden kestoa.

Suun terveydenhuolto on ratkonut ajanvarauksen teknisiä ongelmia aktiivisesti takaisinsoittojärjestelmän toimittajan kanssa. Yhtenä ongelmana on ollut, että takaisinsoittojärjestelmään on palautunut asiakkaiden yhteydenottoopyyntöjä, vaikka asiakkaalle jo soitettu ja asia saatu hoidettua. Vuonna 2021 takaisinsoittojärjestelmä on ollut kokonaan pois käytöstä yksittäisinä päivinä.

Suun terveydenhuollon selvityksen mukaan yhteydensaannin parantamiseksi tehdyt toimenpiteet ovat vaikuttaneet siten, että asiakkaat saavat yhteyden suun terveydenhuoltoon sitovan talousarviotavoitteen mukaisesti. Takaisinsoiton hoitonoja ei ole ollut 22.9.2021 jälkeen. Talousarvion sitova vastaustavoite (90 prosenttia) on jäänyt saavuttamatta vain kahtena päivänä tämän jälkeen. Suun terveydenhuollon kiireettömän hoidon takaisinsoittolinja on suljettu viimeksi 21.5.2021. Sellaisten puheluiden osuus, joihin on vastattu saman vuorokauden aikana, on vaihdellut joulukuusta 2020 lokakuuhun 2021 välillä 45–90 prosenttia. Vuonna 2020 keskimääräinen takaisinsoittoaika vaihteli kuukausittain noin seitsemästä minuutista seitsemään ja puoleen tuntiin. Vuonna 2021 takaisinsoiton keskimääräinen odotusaika oli pisimmillään elokuussa, noin kaksi ja puoli viikkoa. Lokakuussa 2021 jononpurkutalkoiden jälkeen keskimääräinen takaisinsoittoaika oli noin seitsemän tuntia.

Koronapandemian aikana suun terveydenhuollon kiireetön hoito jouduttiin siirtämään myöhempään ajankohtaan. Kiireetöntä hoitoa odotti joulukuussa 2021 suun tervey-

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

denhuollon selvityksen mukaan 7 100 potilasta, joiden hoitoa ohjataan suun terveydenhuollon omaan toimintaan, ostopalveluun ja palvelusetelitoimintaan. Suun terveydenhuoltoon on perustettu jonotiimi, joka purkaa tätä koronahoitovelkajonoa ajanvarauskirjoille.

Suun terveydenhuolto on pyrkinyt parantamaan aikojen saatavuutta kehittämällä ja tasapainottamalla palvelun kysyntää ja tarjontaa systemaattisesti oman toiminnan, ostopalveluiden ja palvelusetelien mitoituksella. Ajanvarauskirjat on vakioitu ja muokattu kysyntään vastaaviksi siten, että niissä otetaan huomioon aikalajit kiireellinen, puolikiireellinen ja lasten tarkastus sekä näiden aikalajien jatkohoitomäärien tarve. Loput ajoista ovat aikuisten tutkimuksia ja näiden tutkimusten jatkoajoja. Laskenta määrittää osaltaan, kuinka paljon palveluita tulee saada ostettua palvelusetelillä.

Suun terveydenhuollolla on kehitetty palveluseteliprosessia ja uutta kokonaishoidon palveluseteliä (KOHO), joka on otettu käyttöön 15.2.2021. Kehittämistoimenpiteiden tavoitteena on lisätä palvelusetelin käyttöastetta. Kehittämistyössä pyritään hukan poistoon, tuottavuuden lisäämiseen, asiakaskokemuksen parantamiseen ja hoidon vaikuttavuuden lisääntymiseen tekemättömän hoidon tai hoidon keskeytymisten vähentyessä. Tavoitteena on palvelujärjestelmän kuormituksen vähentyminen, kun hoidon kesken jättäneet ja mahdollisesti uudelleen palvelujärjestelmään palvelusetelihoidosta palaavat asiakkaat vähentyvät. Jos palvelusetelin käyttöaste nousee, palvelusetelillä toteutetusta hoidosta palaavien asiakkaiden hoitoon sidottu resurssi vapautuu muiden asiakasryhmien hoitoon. Tällöin kiireettömän hoidon saatavuus lisääntyisi, minkä odotetaan lisäävän myös henkilöstön työhyvinvointia.

Osana palvelusetelin kehittämistä suun terveydenhuolto seuraa KOHO-palvelusetelin saaneiden asiakaskokemusta. Asiakasohjauksen monimuotoisuuden ja oikea-aikaisuuden turvaamiseksi suun terveydenhuolto on ottamassa käyttöön erillisen palvelusetelilinjauksen. Keskitetyissä päivystyspisteissä sijaitsevien palveluseteli-info-pisteiden toiminta on vakiinnutettu ja asiakkaan omatoimisen perehtymisen materiaaleja on kehitetty. Sähköisen palvelusetelijärjestelmän kehittämistä on viety eteenpäin yhdessä järjestelmätoimittajan sekä Tietohallinnon kanssa. Suun terveydenhuollon palvelusetelien käyttöaste on kehittynyt myönteisesti: vuonna 2018 käyttöaste oli 35 prosenttia ja 53 prosenttia joulukuussa 2021. Uudella kokonaishoidon palvelusetelillä käyttöaste on vieläkin korkeampi, 62 prosenttia.

Suun terveydenhuoltoon on vuoden 2021 aikana palkattu sijaisia ilman vakanssipohjaa palvelussuhdelajeilla Apotti ja koronan hoitovelka siinä tapauksessa, että vakanssipohjat on käytetty.

Helsingin suun terveydenhuollolla on tarve laajentaa kiireettömän hoidon palveluhankintaa vastaamaan muun muassa väestönkasvun ja ikääntymisen vuoksi syntyneeseen palvelutarpeeseen sekä koronapandemian aikana syntyneeseen hoitovelkaan. Palveluhankinnalla on tarkoitus täydentää ja jatkossa korvata nykyistä kiireettömän hoidon palveluhankintaa. Uusi kiireettömän hoidon palveluhankinta kilpailutettiin ja palvelun tuottajaksi valittu yritys aloitti toimintansa lokakuussa 2021. Tuottajalla on

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

kuitenkin ollut vakavia ongelmia toiminnan käynnistämisessä, eikä uudesta palveluhankinnasta ole suun terveydenhuollon selvityksen mukaan näillä näkymin saatavissa apua koronapandemian aiheuttaman hoitovelan hoitamiseen yksityisen palveluntuottajan resurssipulan takia.

Suun terveydenhuollon organisaatiouudistus on toteutettu suunnitelman mukaisesti. Suun terveydenhuollon hoitolat toimivat muiden sosiaali- ja terveystoimialan toimijoiden kanssa yhteneväisesti terveys- ja hyvinvointikeskusalueittain, jotta yhteinen työterveys- ja hyvinvointikeskusverkossa on helpompaa. Organisaatiouudistuksessa päätetyt lähiesihenkilötiimit on rekrytoitu ja tiimit ovat aloittaneet. Suun terveydenhuollon selvityksen organisaatiouudistuksen vaikutukselle palvelujen saatavuuteen ei ole suoraa mittaria.

Suun terveydenhuollon selvityksen mukaan Helsingin kaupungin oikomishoito on ollut aiemmin alueellisesti eriytettyä ja resurssit ovat jakaantuneet epätasaisesti, mistä on aiheutunut epätasa-arvoinen tilanne hoitoon pääsyssä eri alueiden välillä. Vuoden 2021 alusta oikomishoito keskitettiin yhden esihenkilötiimin alle ja neljään tiimiin viiteen eri hoitolaan, tavoitteena tuottaa yhdenvertaisempaa palvelua ja parantaa hoidon saatavuutta sekä laatua myös poikkeavissa äkillisissä tilanteissa. Henkilöstötilanne oikomishoidossa on valtakunnallisesti haastava, mikä näkyy myös Helsingissä siten, että avoimiin oikomishoidon vakansseihin on ollut vaikea saada henkilöitä. Oikomishoidon kysyntä yksityissektorilla on ollut viime aikoina suurta, mikä lisää rekrytoinnin haasteita kaupungin suun terveydenhuollossa. Oikomishoidossakin on koronan aiheuttamaa hoitovelkaa, jota puretaan oman henkilökunnan perustyöllä ja lisätyöllä.

T3-luvut hammaslääkärin tai suuhygienistin kiireettömille ajoille olivat 46–56 vuorokautta ennen koronapandemian alkua tammi-maaliskuussa 2020. Koronapandemian vuoksi palvelut rajattiin vain kiireelliseen ja välttämättömään hoitoon, joten toimiala ei tuottanut tietoa T3-luvuista huhti-heinäkuussa 2020. Kiireetöntä hoitoa avattiin vähitellen kriittisille potilasryhmille potilaskohtaisesti arvioiden. Elo–joulukuussa T3-luvut olivat 16–23,5 vuorokautta. Arvioinnissa tehdyn tulkinnan mukaan vuoden 2020 elo–T3-luvut eivät kuvaa realistisesti hoitoon pääsyä, koska hoitoon pääsy oli koronapandemian vuoksi rajattu.

Toimialan selvityksen mukaan T3-luvut hammaslääkärin tai suuhygienistin kiireettömille ajoille vaihtelivat vuoden 2021 tammi–maaliskuussa 13–31 vuorokauden välillä. Selvityksessä ei ollut tietoja muilta kuukausilta.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Suun terveydenhuollossa on tehty mittava määrä toimenpiteitä ajanvarauksen yhteydessaannin ja aikojen saatavuuden ongelmien syiden selvittämiseksi ja niiden ratkaisemiseksi.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Osalla toimenpiteistä on ollut vaikutuksia. Esimerkiksi asiakkaiden yhteydenosaanti-mahdollisuudet ovat parantuneet Maisa-asiakasportaalin ansiosta ja takaisinsoiton jono saatiin purettua syksyllä 2021 jononpurkutalkoilla. Jää nähtäväksi, paraneeko yhteydenosaanti ajanvaraukseen pysyvästi. Suun terveydenhuollon aikojen saanti on edelleen vaikeaa, mikä johtuu todennäköisesti suureksi osaksi koronapandemian vuoksi tehdystä suun terveydenhuollon alasajosta ja sen aiheuttamasta hoitovelasta. Toimenpiteiden vaikutuksesta hoitoon pääsyyn on vaikea päätellä mitään, koska T3-luku ei arvioinnissa tehdyn päätelmän mukaan ole kuvannut hoitopääsyaikaa realistisesti koronapandemian aikana.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Sosiaali- ja terveystoimialan suun terveydenhuollossa tulee varmistaa, että potilaiden hoitoon pääsystä saadaan luotettavat ja tarkoituksenmukaiset tiedot.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto 19.5.2020

Terveystoimialan mukaisia tietoja kiireettömään hoitoon pääsystä Terveystoimialan ja hyvinvoinnin laitokselle (THL:lle), valvoville viranomaisille, Helsingin kaupungin sisäiselle tarkastukselle ja sosiaali- ja terveyslautakunnan kautta kaupunginvaltuustolle ei ollut pystytty raportoimaan johtuen Lifecare-potilastietojärjestelmässä olleesta ohjelmavirheestä. Tulevasta Apotti-potilastietojärjestelmästä odotettiin luotettavampaa tietoa hoitoon pääsystä. Kaupunginhallituksen kaupunginvaltuustolle 9.12.2020 antaman selvityksen mukaan Lifecaren ongelmia ratkottiin edelleen, eikä tilanne ei ollut muuttunut aikaisemmin raportoituun nähden.³⁰

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 12.12.2021

Hoitotakuujononraportti on toimialan selvityksen mukaan saatavana uudesta potilastietojärjestelmästä Apotista. Raportti ei kuitenkaan anna oikeaa kuvaa hoitoon pääsystä, sillä hoitotakuujonossa on asiakkaita, jotka eivät sinne kuuluisi. Tällaisia ovat esimerkiksi asiakkaat, jotka ovat saaneet jo palvelun, palveluseteliasiakkaat ja aikaisemman potilastietojärjestelmän LifeCaren kutsujärjestelmään laitettut aikuiset, jotka ovat konvertoituneet vanhasta järjestelmästä Apottiin.

Apotin raportointiominaisuudet ovat vielä vajavaiset esimerkiksi siten, että T3-raportointi on vasta valmisteilla. Raportista jäävät puuttumaan palvelusetelillä toteutettavan hoidon tiedot. Tällä hetkellä tiedot hoitoon pääsystä eri tuottajille perustuvat manuaaliseen tiedon keräämiseen, mikä ei ole mahdollista jatkuvana toimintana. Jatkossa T3-luku tulisi saada siirtymään automaattisesti palvelusetelituottajien potilastietojärjestelmistä Helsingin raportointiin. Suun terveydenhuollossa on toimialan selvityksen mukaan tuettu Apottia, jotta järjestelmä tuottaisi Helsingille tarkoituksenmukaisia raportteja.

³⁰ Sosiaali- ja terveyslautakunta 19.5.2020 § 80; Kvsto 9.12.2020 § 355 liitteineen.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Palveluseteliprosessi etenee järjestelmissä siten, että palveluseteli myönnetään asiakkaalle Apotissa, josta lähtee tieto integraation kautta palvelusetelijärjestelmä Effectoriin. Effector luo asiakkaalle palveluseteliluonnoksen Apotissa täytettyjen tietojen perusteella, minkä jälkeen palveluseteli viimeistellään Effectorissa.³¹ Toimialalla on edistetty Apotin ja Effectorin integraatiota, jotta merkintä hoidon aloituksesta siirtyisi automaattisesti Effectorista Apottiin, mutta integraatio ei ollut vielä valmis joulukuussa 2021.

Suun terveydenhuolto on parantanut asiakkaiden yhteydenottoihin vastaavan asiakaspalvelukeskuksen raportointia yhdessä Palvelukeskuksen kanssa. Tämä tukee asiakaspalvelukeskuksen seurantaa ja antaa työkaluja johtamiseen.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Suun terveydenhuollossa on tehty toimenpiteitä, jotta potilaiden hoitoon pääsystä saataisiin luotettavat ja tarkoituksenmukaiset tiedot. Huhtikuussa 2021 käyttöön otetun Apotin hoitoon pääsyyn liittyvien raportointiominaisuuksien kehittäminen on kuitenkin vielä kesken, joten raportointi ei anna oikeaa kuvaa hoitoon pääsystä.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Potilaiden hoitoon pääsystä ei edelleenkään saada täysin luotettavaa tietoa. Toimialan selvityksen mukaan hoitoon pääsyn tilanne näyttäisi paremmalta, jos esimerkiksi palvelusetelillä toteutettu hoito saataisiin mukaan raportointiin.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Sosiaali- ja terveystoimialan suun terveydenhuollossa tulee jatkaa hammashoitoiden laatuerojen syiden selvittämistä ja tehdä selvityksen perusteella toimenpiteitä erojen vähentämiseksi.

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 12.12.2021

Vuoden 2021 alussa Helsingin suun terveydenhuoltoon perustettiin uusi ”Johdon tuki tiedolla johtamisessa” -tiimi, jonka perustehtäviin kuuluvat muun muassa potilas- ja työturvallisuustiedon, asiakaskokemus- ja palautetiedon sekä laatu- ja vaikuttavuustiedon seuranta ja analysointi. Tietojen pohjalta tuotetaan raportteja johdolle ja suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä. Lisäksi tietoa hyödynnetään muun muassa henkilöstön koulutuksissa.

Toimiala on selvityksen mukaan koronapandemian aikana kehittänyt erityisesti potilas- ja työturvallisuutta. Helsingin suun terveydenhuollossa alettiin valmistella henkilöstön ohjeistusta hyvin varhaisessa vaiheessa koronapandemiaa ja ohjeet olivat valmiina jo ennen WHO:n pandemiajulistusta 11.3.2020. Helsingin suun terveydenhuol-

³¹ Helmi-intranet, Sote, Oikopolut, Tietojärjestelmät, Palveluseteli- ja ostopalvelu. Luettu 2.2.2022.

ARVIOINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

lon ohjeistusta käytettiin valtakunnallisen suun terveydenhuollon ohjeistuksen pohjana. Helsingin suun terveydenhuollon johto on osallistunut aktiivisesti ja säännöllisesti yhteistyöhön ja kehittämiseen sosiaali- ja terveysministeriön, Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kanssa. Koko koronapandemian aikana Helsingin suun terveydenhuollossa ei ole todettu yhtään työperäistä koronatartuntaa asiakkaasta työntekijään ja toiminta eri hoitoloissa on ollut yhtenäisten ohjeistusten mukaista. Koronapandemiaan liittyvä kehittäminen on osaltaan vaikuttanut muuhun suun terveydenhuollon laadun kehittämiseen käytettävissä olleeseen resurssiin.

Laadun kehittämisessä on erityisesti panostettu koko henkilöstön riskitietoisuuden lisäämiseen ja ilmoitusaktiivisuuden nostamiseen sekä ilmoitusten syyllistämättömään käsittelyyn työpaikoilla tapahtumista oppimiseksi. Työntekijöiden tekemiä HaiPro³²- ja työsuojelupakin ilmoituksia on käsitelty henkilöstön koulutustilaisuuksissa, kesätyöntekijöiden perehdytyksessä, johtotiimien kokouksissa sekä johtoryhmässä vuosina 2020–2021.

HaiPro-ilmoitusaktiivisuutta ja samalla ilmoitusten pohjalta tehtyjä kehittämistoimenpiteitä on saatu lisättyä jatkuvasti vuosina 2017–2021. Tämä kuvaa potilasturvallisuuskulttuurin kehittymistä avoimempaan suuntaan. Ilmoitusten perusteella on havaittu tarve kehittää erityisesti laiteturvallisuutta. Suun terveydenhuoltoon on perustettu jo vuonna 2018 erillinen laiteturvallisuustyöryhmä, joka on jatkanut työskentelyään myös vuosina 2020–2021. Ryhmään kuuluu suun terveydenhuollon ammattilaisten lisäksi myös hankintojen edustus. Ryhmä on kehittänyt mm. laitepassia suun terveydenhuoltoon, laitevastaavan työnkuvaa sekä laiteturvallisuuden tarkistuslistaa. Näiden kehittäminen ja käyttöönotto jatkuu vuonna 2022.

Myös työtapaturmien ilmoitusaktiivisuus on vuosi vuodelta kasvanut, mikä viittaa turvallisuuskulttuurin kehittämiseen avoimemmaksi. Useita henkilöstön Haipron ja Työsuojelupakin kautta esiin nostamia kehittämiskohteita ja toimenpide-ehdotuksia on otettu muissakin yksiköissä käyttöön, esimerkiksi kuvallinen purskutteluohjeistus ja video potilaille sekä erilaiset kaksoistarkistuskäytännöt laitteiden toimintakunnon varmistamiseksi.

Lisäksi suun terveydenhuollon laatua on kehitetty asiakaskokemuksen ja asiakaspalautetiedon pohjalta. Esimerkiksi erillisen puhelinyhteyden perustaminen oikomishoittoon perustuu asiakaspalautteeseen. Suun terveydenhuollossa myös analysoidaan aiempaa tarkemmin asiakaspalautetta ja tuodaan sitä säännöllisesti johdon tietoisuuteen.

Helsingin suun terveydenhuolto on uusinut sopimuksensa sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijapalveluita tuottavan NHG:n kanssa laatu- ja vaikuttavuusmittariston käytöstä. Suun terveydenhuollon vertaiskehittäminen läpivalaisee osallistujien (64

³² HaiPro on potilas tai asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tekninen työkalu. <https://awanic.fi/haipro/>. Luettu 2.2.2022.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

kuntaa) palvelutuotannon ja prosessit. Vertaiskehittämisen keskiössä on tarkastella osallistujien suun terveydenhuollon tuottavuutta, resursointia ja kustannuksia, sekä jakaa ja oppia toimialan parhaita käytäntöjä. Vertaiskehittäminen koostuu sekä neljästi vuodessa päivittyvästä verkkoraportista että osallistujien kahdesti vuodessa valitsemasta teema-analyysistä. Koska Helsingin suun terveydenhuollon tietojen siirtymisessä Apottiin ja sieltä NHG:lle on ollut puutteita vuonna 2021, tätä vuotta koskevia tietoja ei ole vielä voitu käyttää täysimittaisesti kehittämistyössä. Tilanne tulee korjaantumaan alkuvuonna 2022.

NHG:n vertaiskehittämiseen osallistumalla Helsingin suun terveydenhuolto on pystynyt vähentämään laatueroja eri hoitoloiden ja eri ammattilaisten välillä. Toimenpiteinä on ollut esimerkiksi tulosten esitleminen henkilöstölle sekä henkilökohtaisten raporttien käyttäminen esihenkilön kanssa käydyissä onnistumiskeskusteluissa. NHG:n verkkoraportoinnissa seurataan useita keskeisiä kliinistä toimintaa ja sen vaikuttavuutta kuvaavia mittareita palvelu-, työyksikkö- ja työntekijätasolla.

Esimerkkinä laatuerojen vähenemisestä on koko NHG:n palvelun sopimusajan jatkunut hammaspaikkojen pysyvyyden positiivinen kehitys Helsingin suun terveydenhuollossa sekä alueittain että tekijöittäin. Myös kiinnityskudossairauksien diagnosoinnissa sekä tyypillisen potilaan hoitajakson kestossa on ollut keskimäärin myönteinen kehitys. Tekijäkohtainen vaihtelu näissä mittareissa on edelleen suurta. Toimialan selvityksen mukaan mittareiden tekijäkohtaisen vaihtelun vähentämiseen ja taustayden selvittämiseen tulee panostaa vuonna 2022.

Suun terveydenhuolto on panostanut erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien kuntalaisten suun terveyden edistämiseen vuosina 2019–2021. Suun terveydenhuolto on ollut osallisena kaupunkiyhteisessä Mukana-hankkeessa, jonka tavoitteena on syrjäytymisen ehkäisy. Hankkeessa oli nimettynä tietyt alueet, joilla toteutettiin toimenpiteitä. Mukana-alueen kouluilla järjestettiin suun terveyden edistämisen oppitunteja sekä lisäksi muutamilla kouluilla hyvinvointipäiviä, joissa suun terveys oli mukana. Vammaistyön henkilöstölle on tehty suun terveydenhoidon verkkokurssi. Suun terveydenhuolto on laajentanut yhteistyötä sosiaalihuollon kanssa, esimerkiksi kouluttamalla koko lastenkotien henkilökunnan. Lisäksi on toteutettu vierailuja nuorten ja lasten vastaanotokeskuksiin.

Suun terveydenhuollon terveydenedistämisen tiimi on lähettänyt hoitoloissa tehtävän työn tueksi uutiskirjeitä ja tiimi suunnittelee käyntejä hoitoloihin vuodelle 2022.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Suun terveydenhuolto on tehnyt suosituksen mukaisesti toimenpiteitä hammashoitoloiden laatuerojen syiden selvittämiseksi ja erojen vähentämiseksi. Toimenpiteitä ollaan edelleen jatkamassa.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Arviointiin saadun mittaritiedon mukaan toimenpiteet ovat vähentäneet hammashoitoiden laatueroja (liitteet 2 ja 3).

Johtopäätökset: Suun terveydenhuollon saatavuus ja tuloksellisuus

Suun terveydenhuolto on tehnyt suuren määrän suositusten mukaisia toimenpiteitä, mutta samanaikainen osin koronapandemian aiheuttama hoidon kysynnän kasvu tekee vaikeaksi arvioida, mikä vaikutus toimenpiteillä on ollut esimerkiksi hoitoon pääsyyn tai yhteyden saamiseen. Uusi potilastietojärjestelmä Apotti ei ole vielä varmistanut luotettavien tietojen saamista hoitoon pääsystä, mutta raportointia ollaan kehittämässä. Suun terveydenhuollon laadun seuraamiseen ja kehittämiseen on panostettu ja mittaritiedon perustella tällä on ollut laatueroja vähentävä vaikutus.

2.3.3 Yhteistyö ja moniammatillisuus perhekeskuksissa**Tarkastuslautakunnan esittämä suositus**

Sosiaali- ja terveystoimialan tulee lisätä aikuisten psykiatria- ja päihdepalvelujen ja perhekeskusten välistä yhteistyötä.

Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 10.12.2021

Perhekeskukset ovat sopineet psykiatria- ja päihdepalvelujen kanssa syksyllä 2021, että yhteistyöohje päivitetään uudelleen. Edellisen kerran ohje päivitettiin keväällä 2020. Psykiatria- ja päihdepalveluiden johtoryhmillä on säännölliset yhteistyökoukukset. Lastensuojelun ja perhesosiaalityön näkökulmasta perhekeskusten asiakkaiden päihdepalvelujen saatavuus vaatii edelleen kehittämistä. Tarvetta on edelleen parantaa sekä nuorten että aikuisten päihdepalveluiden saatavuutta ja luoda tiiviimpiä yhteistyömuotoja päihdepalveluiden, lastensuojelun ja perhesosiaalityön välille, jotta asiakasperheille voidaan varmistaa oikea-aikainen ja yhteensovitettu tuki. Yhteistyö aikuisten päihdepalveluiden osalta toimii hyvin lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi- ja tuki työryhmissä, joissa työskentelee psykiatrinen sairaanhoitaja. Tämä sujuvoittaa yhteistyötä ja parantaa saatavuutta aikuisten päihdehuollon asioissa. Vastaavia yhteistyörakenteita ei ole lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakkaiden osalta. Moniammatillista yhteistyötä parannetaan päihteet ja riippuvuudet lapsiperheessä -palveluketjukehittämisen myötä sisältäen maahanmuuttajataustaisten lasten ja perheiden palvelut. Palveluketju-kehittämistyötä aletaan jalkauttaa myös alueellisten perhekeskus-esihenkilöverkostojen kautta vuoden 2022 alusta lukien. Tilanteessa ei ole tapahtunut muutoksia.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Psykiatria- ja päihdepalvelujen ja perhekeskusten välinen yhteistyöohje on päivitetty keväällä 2020 ja sovittu sen päivittämisestä uudelleen. Kehittämistarvetta on edelleen.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Yhteistyötä ollaan edistämässä, mutta vaikutuksia ei ole vielä havaittavissa.

Tarkastuslautakunnan esittämä suositus

Sosiaali- ja terveystoimialan tulee vahvistaa maahanmuuttajien palveluita perhekeskuksissa.

Kaupunginhallituksen selvitys kaupunginvaltuustolle 30.11.2020Sosiaalipalveluihin on rekrytoitu järjestökoordinaattori syyskuussa 2020 ja järjestöjen kanssa on aloitettu järjestöyhteistyömallin kehittäminen.³³**Sosiaali- ja terveystoimialan selvitys 10.12.2021**

Perhekeskusten yhteydessä toimii monikulttuurijärjestöjen verkosto, jonka toiminta on suunnattu maahanmuuttajaperheille. Verkoston painopiste on ollut Itä-Helsingissä (Itäkadun ja Vuosaaren perhekeskukset) ja verkostossa on tällä hetkellä 19 järjestöä mukana. Verkosto tapaa 4 krt vuodessa, mukana on myös eri toimialojen edustajia kaupungilta. Verkostoyhteistyön ja tiedottamisen kautta perhekeskusten työntekijöiden tietoisuus monikulttuurijärjestöjen toiminnasta/palveluista on kasvanut. Tällä tavoitellaan maahanmuuttajaperheiden tavoittamista ennaltaehkäisevän toiminnan pariin.

Itäkadun perhekeskuksessa toimii turvapaikanhakijoiden ja paperittomien neuvola, jonka toiminta on lähtenyt hyvin käyntiin. Paperittomissa on paljon todella haavoittavassa asemassa olevia asiakkaita ja myös ihmiskaupan uhreja. Paperittomat ovat löytäneet neuvolan hyvin. Paperittomien neuvola on turvannut monta raskautta ja tervettä lasta. Turvapaikanhakijat tulevat palveluun vastaanottokeskuksen kautta ja heidän palvelunsa ovat räätälöidymmät. Monikulttuuristen järjestöjen toiminta täydentää perhekeskusten omia palveluita. Osa järjestöistä jalkautuu myös perhekeskusten tiloihin. Perhekeskusten työntekijöiden mahdollisuus ohjata maahanmuuttajaperheitä järjestöjen palveluiden pariin on vahvistunut.

Tarkastuslautakunnan suosituksen mukaiset toimenpiteet 😊

Järjestöjen merkitys maahanmuuttajataustaisten henkilöiden palvelujen tuottamisessa on merkittävä ja tätä on vahvistettu työntekijän palkkaamisella, verkoston luomisella ja uusilla palveluilla.

Toimenpiteiden vaikutukset 😊

Monikulttuurinen verkosto ja uudet palvelut ovat parantaneet työntekijöiden ammatitaitoa, lisänneet yhteistyötä ja helpottanut palvelujen saantia.

Johtopäätökset: Yhteistyö ja moniammatillisuus perhekeskuksissa³³ Kaupunginhallitus 29.11.2021 § 895.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Perhekeskusten aikuisten ja nuorten asiakkaiden päihdepalvelujen saatavuus vaatii edelleen kehittämistä, eikä lastensuojelun ja perhesosiaalityön yhteistyö psykiatria- ja päihdepalvelujen kanssa ole vielä riittävää. Maahanmuuttajataustaisten palveluja perhekeskuksissa on alettu koordinoita ja lisätä suosituksen mukaisesti.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

3 YHTEENVETO SUOSITUSTEN VAIKUTTAVUUDESTA

Taulukoissa 2–3 esitetään yhteenveto arvioinnin tuloksista.

Taulukossa 2 on kuvattu arvioinnin tulokset kriteereittäin sekä toimenpiteisiin ryhtymisen että toimenpiteiden vaikutusten osalta. Suosituksia oli 28, ja kahta lukuun ottamatta kaikkiin suositusten mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty. Suosituksista 23 oli toteutettu ja kolmessa tapauksessa suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin oli ryhdytty vähintäänkin osittain. Myönteisiä vaikutuksia pystyttiin osoittamaan 19 suosituksesta. Suosituksista neljäsosa oli sellaisia, joissa tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksia ei ollut vielä havaittavissa.

Taulukko 2 Yhteenveto suositusten vaikuttavuudesta toimenpiteisiin ryhtymisen ja toimenpiteiden vaikutusten osalta (N=28 suositusta)

Toimenpiteiden arvioinnissa käytetty kriteeri	Toimenpiteisiin ryhtymisen	Vaikutusten arvioinnissa käytetty kriteeri	Toimenpiteiden vaikutukset
😊 Kaikkiin suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty	23 suositusta (82 %)	😊 Vaikutukset ovat olleet myönteisiä	19 suositusta (68 %)
😐 Suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty osittain.	3 suositusta (11 %)	😐 Vaikutuksia ei ole vielä havaittavissa.	7 suositusta (25 %)
😞 Suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin ei ole ryhdytty.	2 suositusta (7 %)	😞 Vaikutuksia ei ole voinut olla, koska toimenpiteisiin ei ole ryhdytty.	2 suositusta (7 %)
⊖ Käytettävissä oleva aineisto ei mahdollista arvioimista.	0 suositusta (0 %)	⊖ Käytettävissä oleva aineisto ei mahdollista vaikutusten arvioimista.	0 suositusta (0 %)

Taulukko 3 tarkentaa yleiskuvaa arviointiaiheittain. Kutakin suositusta vastaavat luvuissa 2.1–3.2 esitetyt arviot. Arviointiaiheittain keskiarvo ja keskiarvo yhteensä on laskettu pisteyttämällä hymynaamat seuraavasti: 😊=5, 😐=3, ja 😞=1.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Taulukko 3 Yhteenvedo suosittelujen toteutumisesta ja vaikuttavuudesta arviointiaiheittain (N=28 suositusta)

Arviointiaihe	Toimenpiteet	Vaikutukset
Eriarvioisuuden ja syrjäytymisen ehkäisy		
Varhaiskasvatuksen tavoitteiden toteutuminen	4,5	4
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee varmistaa, että ruotsinkielinen varhaiskasvatus toteutuu lapsen äidinkielellä varhaiskasvatuslain mukaisesti.	😊	😊
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee tehostaa toimenpiteitä varhaiskasvatuksen henkilöstöpulaan vaikuttamiseksi erityisesti vaikuttamalla valtion opiskelupaikkojen riittävyyden turvaamiseksi.	😊	😐
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee panostaa päivittäisestä toiminnasta viestimiseen päiväkodeissa ja esiopetuksessa.	😐	😐
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimialan lapsiperheiden palvelujen kanssa edistää muunkielisten osallistumista varhaiskasvatukseen.	😊	😊
Lapsiperheiden kotouttaminen kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla	4,1	4,1
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee edistää henkilöstön osaamista maahanmuuttajien kasvatuksen ja koulutuksen kehittämissuunnitelman mukaisilla koulutuskokonaisuuksilla.	😊	😊
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee 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.	😞	😞
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan perusopetuksessa tulee 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.	😊	😊
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan lukioissa tulee 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.	😊	😊
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan Stadin ammatti- ja aikuisopistossa tulee tarkentaa vuosittaisessa toimintasuunnitelmassa toimipistekohtaiset osaamisen kehittämisen tavoitteet eri henkilöstöryhmille ja toimintakulttuurin muutokselle.	😞	😞
Digitalisaatio ja sähköiset palvelut		
Terveydenhuollon sähköiset asiointipalvelut	5	4,5

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Sosiaali- ja terveystoimialan tulee mahdollistaa perinteisten palvelukavien käyttö jatkossakin eri asiakasryhmien yhdenvertaisuuden toteutumisen varmistamiseksi.	😊	😊
Sosiaali- ja terveystoimialan tulee huomioida paremmin käyttäjien erilaiset vammat ja rajoitteet sähköisissä asiointipalveluissa.	😊	😞
Sosiaali- ja terveystoimialan tulee kiinnittää enemmän huomiota sähköisten asiointipalvelujen löydettävyyteen kaupungin verkkosivuilta.	😊	😊
Sosiaali- ja terveystoimialan tulee turvata sähköisten asiointipalvelujen saavutettavuus yhdenvertaisesti suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä tavoitella asiointipalvelujen selkokieliisyyttä.	😊	😊
Digitalisaation toteutuminen perusopetuksessa	5	4,5
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee varmistaa, että sillä on jatkossa käytettävissään riittävä seuranta-aineisto oppilaiden eri oppiainien oppimistulosten sekä tieto- ja viestintätekniikan osaamisen kehittymisestä.	😊	😊
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee jatkaa toimenpiteitä data-analytiikan käyttöön saamiseksi yksilöllisen opetuksen tueksi.	😊	😊
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee varmistaa, että opettajille on riittävä tarjonta pedagogista ja digitaalista osaamista vahvistavista koulutuksista ja mahdollisuus päästä niihin	😊	😊
Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee seurata digitaalisia ympäristöjä, järjestelmiä ja laitekantaa sekä kehittää ja uusia niitä tarpeen mukaan, sekä selvittää leasing-laitteiden käyttöönoton kustannushyödyt.	😊	😞
Terveyttä ja hyvinvointia palveluista		
Vanhusten ympärivuorokautisen hoidon laadunvalvonta	5	5
Sosiaali- ja terveystoimialan tulee laatia yhdessä vanhusneuvoston kanssa vuosittain arviointi iäkkäiden sosiaalipalveluiden riittävydestä ja laadusta kaupungin päätöksenteon, taloussuunnittelun ja hyvinvointiraportoinnin tueksi.	😊	😊
Sosiaali- ja terveystoimialan tulee varata nykyistä enemmän resursseja toimintayksiköiden omavalvonnan tukemiseen, seurantaan ja kehittämiseen.	😊	😊
Suun terveydenhuollon saatavuus ja tuloksellisuus	4,3	3,7
Sosiaali- ja terveystoimialan suun terveydenhuollossa tulee jatkaa kiirettömän ajanvarauksen yhteydensaannin ja aikojen saatavuuden ongelmien syiden selvittämistä ja tehdä selvitysten perusteella tarvittavat toimet ongelmien ratkaisemiseksi.	😊	😞
Sosiaali- ja terveystoimialan suun terveydenhuollossa tulee varmistaa, että potilaiden hoitoon pääsystä saadaan luotettavat ja tarkoituksenmukaiset tiedot.	😞	😞
Sosiaali- ja terveystoimialan suun terveydenhuollossa tulee jatkaa hammashoitolojen laatuerojen syiden selvittämistä ja tehdä selvityksen perusteella toimenpiteitä erojen vähentämiseksi.	😊	😊
Yhteistyö ja moniammatillisuus perhekeskuksissa	4	4
Sosiaali- ja terveystoimialan tulee lisätä aikuisten psykiatria- ja päihdepalvelujen ja perhekeskusten välistä yhteistyötä.	😞	😞
Sosiaali- ja terveystoimialan tulee vahvistaa maahanmuuttajien palveluita perhekeskuksissa.	😊	😊
Tulos yhteensä	4,5	4,2

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kaikista suosituksista laskettu kokonaiskeskiarvo toimenpiteisiin ryhtymisen osalta oli 4,5 ja vaikutusten osalta 4,2.

Suosituksen mukaisesti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla on muun muassa parannettu ruotsinkielisen varhaiskasvatuksen saatavuutta. On edistetty maahanmuuttajien kasvatuksen ja koulutuksen kehittämissuunnitelman toimenpiteitä, kuten henkilöstön osaamista, kotivanhempien kielikursseja, monikielisen ohjauksen mallia ja monihallintokuntaisia kehittäjätyöryhmiä. Huoltaja-lapsi-läksykerhomallia ei ole koronapandemian vuoksi voitu lisätä. Suosituksen mukaisesti lukioiden rekrytoinnissa on toteutettu positiivista erityiskohtelua ja Stadin ammatti- ja aikuisopistossa on kehitetty palveluja opiskelijoiden ja huoltajien kanssa, toistaiseksi kahdella ammatialalla. Stadin ammatti- ja aikuisopiston vuosittaisessa toimintasuunnitelmassa ei ole asetettu toimipistekohtaisia osaamisen kehittämisen tavoitteita eri henkilöstöryhmille ja toimintakulttuurin muutokselle.

Terveydenhuollon sähköisten asiointipalvelujen arvioinnin suositusten toimenpiteet toteutuivat. Sosiaali- ja terveystoimialalla on säilytetty sähköisten asiointipalvelujen ohella perinteisten palvelukanavien käyttö eri asiakasryhmien yhdenvertaisuuden toteutumisen varmistamiseksi, alettu ottaa huomioon käyttäjien erilaiset vammat ja rajoitteet sähköisissä asiointipalveluissa sekä kiinnitetty huomiota sähköisten palvelujen löydettävyyteen, erikielisyyteen ja saavutettavuuteen.

Perusopetuksen digitalisaatioon liittyvän arvioinnin suositusten toimenpiteet toteutuivat kaikki. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla on alettu ottaa käyttöön oppimistulosten ja tieto- ja viestintätekniikan seurantaan varten menettelyjä, kuten pedagogisen tietojohdamisen työkalut. Toimiala on keväällä 2021 alkanut rakentaa opetushallituksen julkaisemiin yhteisiin arviointikriteereihin pohjautuvia raportointinäkymiä opintomenestyksestä ja tukitoimien ja poissaolojen suhteesta opintomenestykseen. On kehitetty perusopetuksen data-analytiikkaa yksilöllisen opetuksen tueksi, vahvistettu opettajien digitaalista osaamista ja päivitetty digitaalista järjestelmää ja laitekantaa tarpeen mukaan.

Sosiaali- ja terveystoimiala on parantanut vuoropuhelua vanhusneuvoston kanssa iäkkäiden sosiaalipalvelujen tilan arvioinnissa. Ensimmäinen yhteinen, vuotta 2019 koskeva arviointi, käsiteltiin suunnitellusti yhdessä vanhusneuvoston vuoden 2020 lopussa, vuotta 2020 koskeva vuoden 2021 lopussa. Toimintamallista tulee vuosittainen käytäntö ja sen avulla voidaan muodostaa yhteistä näkemystä palveluiden riittävydestä ja laadusta. Sairaala- kuntoutus- ja hoivapalveluosasto on myös tehostanut omavalvontaa lisäämällä resursseja ja suorittamalla käyntejä myös omiin ympärivuorokautisiin yksiköihin.

Suun terveydenhuollon saatavuuteen ja tuloksellisuuteen liittyviä suositeltuja toimenpiteitä on edistetty. Ajanvarauksen ongelmien syiden ja eri hoitoloiden laatuerojen selvittämistä ja ongelmien ratkaisua on jatkettu. Takaisinsoittolinjat on ollut välillä suljettuna, mutta maaliskuun 2020 jälkeen se on jälleen ollut avoinna, joskin jouduttiin sulkemaan taas toukokuussa 2021. Ruuhkia purettiin muun muassa palkkaamalla

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

sijaisia ja vuokratyövoimaa ja lisäämällä ostopalveluita. Potilaiden hoitoon pääsyyn liittyvissä tiedoissa oli edelleen hitautta ja ongelmia johtuen muun muassa vanhan tietojärjestelmän ohjelmavirheestä. Käyttöön otettavan Apotti-potilastietojärjestelmän odotetaan ratkaisevan asian.

Sosiaali- ja terveystoimialan perhekeskuksissa on lisätty maahanmuuttajien palveluita suositusten mukaisesti. Itäkadun perhekeskukseen on perustettu turvapaikanhakijoiden ja paperittomien neuvola, joka tukee hyvin haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita, kuten ihmiskaupan uhreja. Vuonna 2021 toimialalle palkattiin järjestökoordinaattori. Perhekeskusten yhteydessä toimii monikulttuurijärjestöjen verkosto, jossa on 19 järjestöä.

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön näkökulmasta yhteistyötä perhekeskusten ja aikuisten psykiatria- ja päihdepalvelujen välillä ei ole vielä kehitetty riittävästi, jotta perheille voitaisiin varmistaa oikea-aikainen, yhteensovitetty tuki. Tarkastuslautakunta on suositellut tätä yhteistyötä lisättäväksi myös vuoden 2018 arviointikertomuksessa.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tarkastuslautakunnan vuoden 2019 arviointikertomuksessa käsiteltiin seitsemää arviointiaihetta, jotka kuuluivat 2. toimikunnan toimialaan. Niihin liittyen arviointikertomuksessa oli esitetty 28 suositusta, joiden vaikuttavuutta arvioitiin.

Arvioinnin pääkysymyksenä oli, mitä vaikutuksia tarkastuslautakunnan esittämillä suosituksilla on ollut. Arvioinnin perusteella voidaan todeta, että vuoden 2019 suositukset ovat kahta suositusta lukuun ottamatta johtaneet toimenpiteisiin. Toinen suosituksesta, joka ei johtanut toimenpiteisiin, liittyi huoltaja-lapsi -kerhomallin lisäämiseen. Sitä ei koronapandemian vuoksi voitu toteuttaa. Toinen suositus liittyi osaamisen kehittämisen tavoitteiden asettamiseen Stadin ammatti- ja aikuisopistossa. Molemmat suositukset liittyivät maahanmuuttajien kasvatukseen ja koulutuksen kehittämissuunnitelman toteutumisen arviointiin.

Vuoden 2019 arviointikertomuksen suositusten mukaisia toimenpiteitä oli toteutettu ja positiivisia vaikutuksia havaittu enemmän kuin edellisenä vuonna, sillä 82 prosenttia suosituksista oli sellaisia, että kaikkiin suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty, ja 11 prosentissa suosituksia toimenpiteisiin oli ryhdytty ainakin osittain. Vuonna 2018 vastaavat osuudet olivat 67 ja 23 prosenttia. Myönteisiä vaikutuksia pystyttiin havaitsemaan 68 prosentissa suosituksista, kun edellisenä vuonna vastaava osuus oli 46 prosenttia.

Suosituksen mukaisesti on toimittu muun muassa edistämällä perusopetuksen digitalisaation tavoitteita. Sähköisiä terveystalvijoja on kehitetty saavutettavammaksi säilyttäen perinteiset terveydenhuollon yhteydenotto muodot. Suun terveydenhuollon hoitoon pääsyn ongelmia on alettu selvittää, joskin siinä on edelleen ongelmia. Maahanmuuttajien kasvatukseen ja koulutuksen kehittämissuunnitelman toimenpiteitä on edistetty. Myönteistä kehitystä nähtiin myös ruotsinkieliseen varhaiskasvatukseen pääsyssä, säännöllisen vuoropuhelun lisääntymisessä vanhusneuvoston kanssa, vanhusten ympärivuorokautisen laadun omavalvonnassa ja perhekeskusten maahanmuuttajatyössä.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

LÄHTEET**Tietopyyntöihin vastaajat aiheittain**

Digitalisaation toteutuminen perusopetuksessa

- ICT-hankepäällikkö, tietohallintopäällikkö, kehittämisspalvelupäällikkö, perusopetusjohtaja, toimialan kehittämisen tuki -yksikön päällikkö 3.12.2021

Lapsiperheiden kotouttaminen kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla

- Projektipäällikkö, kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kehittämisspalvelut 3.12.2021

Suun terveydenhuollon saatavuus ja tuloksellisuus

- Johtajahammaslääkäri, ylihammaslääkäri ja asiantuntijahammaslääkäri 12.12.2021

Terveydenhuollon sähköiset asiointipalvelut

- Digitaalisen terveysaseman johtava ylilääkäri 12.12.2021 ja 31.1.2022
- ICT-asiantuntija 4.2.2022

Vanhusten ympärivuorokautisen hoidon laadunvalvonta

- Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja, sosiaali- ja terveystoimiala 1.12.2021

Varhaiskasvatuksen tavoitteiden toteutuminen

- Vs. varhaiskasvatusjohtaja 10.12.2021
- Pedagoginen asiantuntija 3.12.2021 ja 9.2.2022
- Chef för småbarnspedagogiken 26.11.2021

Yhteistyö ja moniammatillisuus perhekeskuksissa

- Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja, lastensuojelun johtaja, projektipäällikkö ja järjestökoordinaattori, perhe- ja sosiaalipalvelut/sosiaali- ja terveystoimiala 10.12.2021

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

LIITTEET

Liite 1 Arvioinnin toteuttamissuunnitelma

Arviointiaihe
Suosittelusten vaikuttavuus 2019, 2. toimikunnan vastuualue
Arvioinnin valmistelijat: Liisa Kähkönen, Aija Kaartinen, Tarja Palomäki, Minna Tiili
Suunnitelman laatija: Liisa Kähkönen
Arvioinnin ohjausryhmä: tarkastuslautakunnan 2. toimikunta
Valmistumisaika: 2/2022
Arviointiaiheen tausta, arvioinnin kohde ja rajaus
<p>Tarkastuslautakunta on vakiintuneen käytännön mukaisesti tehnyt esittämiensä suosittelusten jälkiseurantaa ja raportoinut siitä arviointikertomuksessaan. Menettelystä on muodostunut käytäntö ainakin suurten kaupunkien tarkastuslautakuntien kohdalla. Toukokuussa 2015 voimaan astuneen kuntalain (410/2015) perusteluissa on todettu, että ”tarkastuslautakunnan olisi hyvä seurata jälkikäteen arviointikertomuksessa esitettyjen suosittelusten perusteella toteutettuja toimenpiteitä.” Jälkiseurantaa ei siis ole kirjattu lakiin, mutta sitä suositellaan lain perusteluissa.</p> <p>Tarkastuslautakunta on hallintosäännön mukaisesti pyytänyt vuosittain arviointikertomuksen valmistuttua kaupunginhallitukselta ja tarpeelliseksi katsomiltaan lauta- ja johtokunnilta lausunnot arviointikertomuksessa esittämistään suositteluksista. Lausunnot on toimitettu valtuustolle tiedoksi. Lisäksi valtuusto on, merkittävästi arviointikertomuksen ja siihen annetut lausunnot tiedoksi, päättänyt kehottaa kaupunginhallitusta antamaan vuoden loppuun mennessä valtuustolle selvityksen siitä, mihin toimenpiteisiin toiminnasta vastaavat henkilöt ja tilivelvolliset ovat ryhtyneet arviointikertomuksen johdosta. Edellä mainittujen lisäksi tarkastuslautakunta on seurannut hallintokuntien toimenpiteitä arvioimalla säännöllisesti esittämiensä suosittelusten vaikuttavuutta.</p> <p>Suosittelusten vaikuttavuutta arvioidaan kahden vuoden viiveellä, jotta keskushallinnolla ja toimialoilla on riittävästi aikaa ryhtyä toimenpiteisiin arviointikertomuksessa esitettyjen suosittelusten osalta. Vuonna 2021 arvioidaan arviointikertomuksessa 2019 asetettujen suosittelusten vaikuttavuutta. Kertomuksessa käsiteltiin yhteensä 17 aiheetta. Niistä seitsemän liittyi tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan vastuualueisiin. Aiheisiin liittyviä suositteluksia annettiin 29.</p> <p>Vuoden 2019 arviointiaiheet ja niistä annetut suosittelukset olivat 2. toimikunnan vastuualueella seuraavat:</p> <p>VARHAISKASVATUKSEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN</p> <p>kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tulee</p>

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

- varmistaa, että ruotsinkielinen varhaiskasvatus toteutuu lapsen äidinkielellä varhaiskasvatustilain mukaisesti.
- tehostaa toimenpiteitä varhaiskasvatuksen henkilöstöpulaan vaikuttamiseksi erityisesti vaikuttamalla valtioon 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.

LAPSIPERHEIDEN KOTOUTTAMINEN KASVATUKSEN JA KOULUTUKSEN TOIMIALALLA

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.

TERVEYDENHUOLLON SÄHKÖISET ASIOINTIPALVELUT

sosiaali- ja terveystoimialan tulee

- mahdollistaa perinteisten palvelukanavien käyttö jatkossakin eri asiakasryhmien yhdenvertaisuuden toteutumisen varmistamiseksi.

ARVIONTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

- 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

DIGITALISAATION TOTEUTUMINEN PERUSOPETUKSESSA

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 uusia niitä tarpeen mukaan, sekä selvittää leasing-laitteiden käyttöönoton kustannus-hyödyt.

VANHUSTEN YMPÄRIVUOROKAUTISEN HOIDON LAADUNVALVONTA

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.

SUUN TERVEYDENHUOLLON SAATAVUUS JA TULOKSELLISUUS

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.

YHTEISTYÖ JA MONIAMMATILLISUUS PERHEKESKUKSISSA

sosiaali- ja terveystoimialan tulee

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

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

Suosittelusten vaikuttavuutta arvioidaan siten, että 1. toimikunta käsittelee 1. toimikunnan aiheet ja 2. toimikunta 2. toimikunnan aiheet. Tarkastuslautakunnassa käsitellyt aiheet, eli talouden arviointi ja tavoitteiden toteutuminen käsitellään 1. toimikunnan muistiossa.

Arviointikysymykset ja -kriteerit

Arvioinnin pääkysymys:

Mitä vaikutuksia tarkastuslautakunnan esittämällä suosituksilla on ollut?

Arvioinnin osakysymykset:

1. Mihin tarkastuslautakunnan arviointikertomuksessa esittämien suositusten mukaisiin toimenpiteisiin keskushallinto ja toimialat ovat ryhtyneet?
2. Mitä vaikutuksia suosituksen mukaisilla toimenpiteillä on ollut?

Mikäli kaikkien suositusten mukaisiin toimenpiteisiin ei ole ryhdytty, pyydetään tarkempi selvitys siitä, miksi toimiin ei ole ryhdytty. Toimenpiteiden ja vaikutusten toteutumista arvioidaan kolmiportaisella asteikolla:

	Toimenpiteet	Vaikutukset
😊 Toteutuu täysin	Kaikkiin suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty.	Vaikutukset ovat olleet myönteisiä.
😐 Toteutuu osittain	Suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty osittain.	Vaikutuksia ei ole vielä havaittavissa.
😞 Ei toteudu lainkaan	Suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin ei ole ryhdytty.	Vaikutuksia ei ole voinut olla, koska toimenpiteisiin ei ole ryhdytty.
🚫 Tietoa asiasta ei ole saatavilla	Käytettävissä oleva aineisto ei mahdollista toimenpiteiden arvioimista.	Käytettävissä oleva aineisto ei mahdollista vaikutusten arvioimista.

Aiempien vuosien arvioinneissa ei ole tullut esiin, että suosituksilla olisi ollut negatiivisia vaikutuksia. Mikäli näin tapahtuu, se huomioidaan erikseen.

Arviointiaineisto

Arviointi suoritetaan perehtymällä kaupunginhallituksen ja lauta- sekä johtokuntien tarkastuslautakunnalle toukokuussa 2020 antamiin lausuntoihin ja kaupunginhallituksen valtuustolle joulukuussa 2020 antamaan selvitykseen arviointikertomuksen johdosta suoriteista toimenpiteistä. Lisäksi tehdään sähköpostitiedustelu asianomaisen palvelukokonaisuuden johdolle tai muille tahoille sen mukaan, miten aiheesta arvioidaan saatavan riittävä vastaus.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Onko aiheesta annettu viimeisen viiden vuoden aikana suosituksia, joiden seuranta on tarpeen?

Arviointi on suositusten 2019 jälkiseurantaa.

Miten tuloksellisuusnäkökulmat otetaan huomioon?

Arviointi käsittelee annettujen suositusten vaikuttavuutta, mutta ei muita tuloksellisuuden näkökulmia.

Miten kunnan koko toiminnan näkökulma otetaan huomioon?

Arviointi kattaa sen osan kunnan toiminnasta, jota suositukset käsittelevät.

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Liite 2. Keskimääräinen takaisinsoittoaika kiirettömään suun terveydenhuoltoon 2020–10/2021

Kuukausi	Keskimääräinen odotusaika
1.2020	6 h 48 min
2.2020	6 h 56 min
3.2020	7 h 39 min
4.2020	1 h 54 min
5.2020	0 h 7 min
6.2020	0 h 15 min
7.2020	0 h 15 min
8.2020	0 h 42 min
9.2020	0 h 50 min
10.2020	2 h 4 min
11.2020	6 h 29 min
12.2020	2 h 50 min

Kuukausi	Keskimääräinen odotusaika
1.2021	15 h 6 min
2.2021	26 h 42 min
3.2021	30 h 53 min
4.2021	76 h 10 min
5.2021	96 h 25 min
6.2021	215 h 15 min
7.2021	268 h 22 min
8.2021	419 h 6 min
9.2021	135 h 11 min
10.2021	6 h 48 min

ARVIINTIMUISTIO 28.2.2022

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2021 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Liite 3 Takaisinsoittopyyntöjen vastausprosentti. Prosentti, joka on hoidettu saapumisvuorokauden aikana

