

EDELLISTEN VUOSIEN ARVIOINTIKERTOMUKSIEN KESKEISTEN ASIOIDEN JÄLKISEURANTA

ARVIOINTIKERTOMUKSEN 2013 ARVIO	TOIMENPITEET	TARKASTUSLAUTAKUNNAN ARVIO / SUOSITUKSET
Tarkastuslautakunta pyysi tulosalueita raportoimaan asiakaskyselyjen suorittamisesta, tuloksista ja toimenpiteistä 30.9.2014 mennessä.	Asiakastyytyväisyyskyselyjä on toteutettu, mutta niistä ei ole raportoitu tarkastuslautakunnalle.	Tulokset ja kehittämistoimenpiteet tulee raportoida ao. lautakunnille ja myös kuntalaisille.
<p>Tekn ltk 8.9.2015 § 100:</p> <p>Teknisessä toimessa ei ollut v. 2013 asiakaskyselyä. Vuonna 2014 kysely toteutettiin ja sen tuloksia on käsitelty teknisessä lautakunnassa 30.9.2014. Lisäksi kyselyn tulokset on käsitelty eri työpaikkakokouksissa. Kaupungin uusien verkkosivujen kesäkuussa 2015 alkaneen käyttöönoton myötä on myös asiakaskyselyjen informointi kuntalaisille aiempaa helpompaa. Esim. kesällä 2015 toteutettujen asiakaskyselyjen tuloksista ja mahdollisista toimenpiteistä tiedotetaan kaupungin verkkosivuilla lautakunnan käsittelyn jälkeen.</p> <p>Sivistysltk 26.8.2015:</p> <p>Sivistystoimessa suoritetaan asiakaskyselyjä keskitetysti itse tai osana maakunnallista arviointia, mutta myös ns. jatkuvana asiakaspalautteen keräämisena esim. kirjastolla tai uimahallilla. Sivistystoimessa on linjattu, että isojen, keskitettyjen arviointien tulokset viedään lautakuntaan kuten ennekin, mutta ne laitetaan jatkossa myös tarkastuslautakunnalle tiedoksi. Arviointien tulokset ja niiden pohjalta suunnitellut kehittämistoimenpiteet tiedotetaan kuntalaisille mm. paikallisen lehden välityksellä. Jatkuvan asiakaspalautteen keskeiset tulokset sekä niiden pohjalta suunnitellut tai suoritettut kehittämistoimenpiteet raportoidaan ao. lautakunnille kaksi kertaa vuodessa, kesäkuussa ja joulukuussa.</p> <p>Kaupunginhallitus 21.9.2015:</p> <p>Lautakuntien vastausten mukaan asiakaskyselyjen tulosten ja kehittämistoimenpiteiden raportointia on tehostettu.</p>		
Investointitarpeet kumuloituvat tuleville vuosille, jolloin lainanottotarve tulee kasvamaan. Investointiesitysten valmistelutyön tulee olla laadukkaampaa.	Tilanne ei ole muuttunut. Vaihtoehtoesityksiä päättäjille ei ole ollut riittävästi.	Investointiesitykset tulee valmistella ja esitellä päätettäväksi koko nelivuotis-taloussuunnittelukautta sitovina. Talousarviossa tulee keskittyä investointien pitkän tähtäimen suunnitteluun.
<p>Tekn ltk 8.9.2015 § 100:</p> <p>Investointisuunnitelma merkittävien kohteiden osalta esitetään talousarviossa nelivuotiskaudelle. Sen sitovuuden toteutumista heikentävät toimintaympäristössä tapahtuvat ennakoimattomat muutokset, mm.</p>		

taloustilanne, valtion toimenpiteet, sisäilmaongelmat ja kaupungin omat päätökset.

Investointien pitkän aikavälin suunnittelua haittaa tällä hetkellä esim. epätietoisuus sote-ratkaisun lopputuloksesta ja aikataulusta. Sivistystoimen palveluverkkoselvityksen valmistuminen toisaalta helpottaa investointien ajallista suunnittelua sivistystoimen käyttämien rakennusten osalta.

Kaupunginhallitus 21.9.2015:

Kaupunginhallituksen alaisuuteen perustettu elinkeinotoimikunta toimi 2013-2014. Toiminta arvioidaan vuoden 2014 arviointikertomuksessa.	Elinkeinotoimikunta on luonut polkua elinkeinotoiminnan haltuun ottamiseksi, mutta elinkeinostrategian integroiminen kaupungin strategiaan jäi tekemättä. Vuoden aikana elinkeinotoimeen on palkattu elinkeinojohtaja.	Tarkastuslautakunta suosittelee elinkeinojohtajaa raportoimaan säännöllisesti toimenpiteistä, tuloksista ja uuden organisaatorakenteen toimivuudesta kaupunginhallitukselle.
--	--	--

Kaupunginhallitus 21.9.2015:

Elinkeinojohtaja on raportoinut tehtäväkenttensä asioista kaupunginhallitukselle viimeksi 7.9.2015.

Kaupungin tulee tehostaa toimia pitkäaikaistyöttömien lyhyihinkin työllistämisiin kaupungin omien hallintokuntien aktiivisuudella.	Organisaatioon on rekrytoitu työllisyyskoordinaattori, jonka tehtävänä on koordinoida tulosalueiden välistä yhteistyötä pitkäaikaistyöttömien työllistämiseksi.	Henkilöstöpalvelut raportoivat keskitetyn ohjauksen tuloksista tarkastuslautakunnalle 30.9.2015 mennessä.
--	---	---

Kaupunginhallitus 21.9.2015:

Konsernihallinto

Suositus: Sitovien tavoitteiden lukumäärää tulee vähentää.

Sivistysltk 21.9.2015:

Sivistystoimen sitovien tavoitteiden pohjana ovat kaupungin strategian tavoitteet. Vuoden 2016 talousarvioesityksessä sitovia tavoitteita on osastokohtaisesti vain 1-2. Tavoitteille asetetaan tavoitetila sekä määritellään niitä koskevat mittarit.

Kaupunginhallitus 21.9.2015:

Suositus: Kaupungin kokonaisvaltainen organisaation ja hallinnon rakenteiden tarkastelu ja uudistaminen mahdollisimman joustavien palvelujen mahdollistamiseksi tulee käynnistää. Organisaation rakenteen tarkastelussa tulee huomioida myös luottamushenkilöjärjestelmän terävöittäminen.

Kaupunginhallitus 21.9.2015:

Suositus: Uusrekrytointien seuranta ja henkilöstöressurssien sopeuttaminen (eläköitymisboomin hallinta) tulee vastuuttaa henkilöstöjohtajalle.

Kaupunginhallitus 21.9.2015:

Suositus: Hankehallinnoinnin osaaminen organisaatiossa tulee varmistaa ja harkita sen sijoituspaikkaa.

Kaupunginhallitus 21.9.2015:

Suositus: Tytäryhteisöjen talouden ja toiminnan seuraaminen tulee olla säännöllistä ja näkyvää.

Kaupunginhallitus 21.9.2015:

Sosiaali- ja terveystoimi

Suositus: Tulosalueiden yhteistyötä ennaltaehkäisevässä työssä tulee lisätä.

Sosiaali- ja terveystk 24.6.2015 § 114:

Sosiaali- ja terveystk on kiinnittänyt asiaan huomiota kokouksessaan 4.6.2015 § 76, jolloin lautakunta ilmoitti sivistyslautakunnalle, että se näkee po. ongelman olevan yhteistyökysymys, johon myös muiden hallintokuntien on panostettava. Samassa yhteydessä lautakunta kehoitti sosiaalipalvelujohtajan ryhtymään toimenpiteisiin henkilökuntaresurssien siirtämiseksi kenttätöihin nuorten pariin myös ilta-aikana. Edelleen lautakunta päätti, että sille raportoidaan asioiden edistymisestä lautakunnan elokuun kokouksessa. Tämä raportti liitetään myös vastaukseksi arviointikertomuksen suositukseen.

Suositus: Terveyskeskuksen hallinnollisia prosesseja tulee tehostaa asiakkaan tarpeet huomioiden.

Sosiaali- ja terveystk 24.6.2015 § 114:

Ajanvaraus vastaanotolle tapahtuu 11 omahoitajan kautta, mutta tästä huolimatta puhelut ikävä kyllä joskus ruuhkautuvat. Tilastoista näemme ainoastaan jonoon jääneet puhelut, eli välittömästi vastattuja

puheluita ei saada tilastoitua. Ajanvaraus ei ole pelkkää mekaanista ajanvarausta, vaan ajanvarauksen yhteydessä tulee tehdä myös lain mukainen hoidontarpeen arvio.

Heinolassa on siis vastaanotolla käytössä takaisinsoittojärjestelmä, eli niihin puheluihin, joihin ei ole välittömästi pystytty vastaamaan, soitetaan takaisin saman päivän aikana. Nispa-järjestelmän kautta soittopyyntöjä tulee 3300-3600 puhelua kuukaudessa arkipäivisin virka-aikaan ja kaikkiin näihin soittopyyntöihin vastataan saman päivän aikana.

Omahoitajilla on kuitenkin myös omaa sairaanhoitajien vastaanottoaan, joten takaisinsoittoja potilaille koetetaan tehdä soittoajan jälkeen myös kaikissa mahdollisissa väleissä muun työn ja vastaanoton lomassa. Jatkossa sairaanhoitajavastaanottojen tarve ja merkitys tulevat lisääntymään, mikä asettaa haasteita myös ajanvarauksen ja puheluihin vastaamisen näkökulmasta.

Päivystyspuheluihin vastataan erikseen. Päivystävä hoitaja voi olla kuitenkin kiinni asiakaspalvelussa tai hoitamassa potilasta, joten hänkään ei välttämättä ihan heti kykene vastaamaan puheluihin. Myös päivystyshoitajan tulee tehdä hoidontarpeen ja kiireellisyyden arvio.

Kaikki terveyskeskuksessa aloittavat työntekijät, ml. lääkärit saavat ennen työnsä aloittamista perehdytyksen ja koulutuksen potilastietojärjestelmän käyttöön. Potilastietojärjestelmien käytössä ohjaavat Effican vastuukäyttäjät, joilla on paras asiantuntemus järjestelmistä. Lisäksi esimies jatkaa muuta perehdyttämistä. Lisäksi kaikille uusille työntekijöille erikseen sovitaan myös muu perehdytys. Etenkin nuorille työntekijöille sovitaan myös erillinen seniorituki työn sujuvuuden helpottamiseksi. Erityisesti räätelöityä perehdytystä annetaan ennen vastaanottotyön alkua noin 2 työpäivän ajan ja koska uutta asiaa tulee paljon, tarvittaessa opastusta jatketaan työn lomassa.

Kaikki käynnit ja puhelut tilastoidaan ja tallennetaan. Ainostaan inhimillisen erehdyksen vuoksi tilastointi voi joskus tapahtua virheellisesti, mutta tällaisen tilanteen jälkeen opastetaan uudelleen. Erityisiä haasteita on tuottanut työntekijäpula (lääkäripula). Potilastietojärjestelmä, alue-Effican käyttö, sähköiset reseptit, uusi Kanta-arkisto, kirjaukset ja tilastoinnit ym. vievät runsaasti aikaa, mikä ikävä kyllä vähentää potilaalle käytettävissä olevaa aikaa.

Lääkäreitä on ollut vaikea saada Heinolaan. Nuoret lääkärit ovat kaihtaneet väestövastuuta, missä työn hallittavuus on mahdotonta ja työpäivät venyvät välillä kohtuuttomastikin. Syksystä 2015 alkaen luovomme väestövastuusta ja kaikki lääkärit siirtyvät tuntityöhön. Pitkäaikaissairaajat ja paljon palveluita käyttävät hyötyvät tutusta omalääkäristä ja heidät listataan omalle lääkärille, mutta muut potilaat voivat käydä sillä lääkärillä, keneltä ensimmäisenä löytyy vapaa aika. Haasteita tulee tuottamaan se, että väestövastuun urakatyössä lääkärit ovat tehneet tuntityötä selvästi pidempää työpäivää, jolloin heidän vastaanottamansa potilasmäärät ovat luonnollisesti olleet selkeästi suuremmat kuin tuntityössä. Keskimäärin ero väestövastuulääkäriin ja tuntityötä tekevän lääkärin potilasmäärässä on ollut n. 100 potilasta kuukaudessa / lääkäri. Entistä suurempi osa potilaista tulee jatkossa ohjata sairaanhoitajan vastaanotolle lääkäreiden vastaanottoaikojen merkittävästi vähentyessä. Tämä tulee asettamaan merkittäviä haasteita myös ajanvaraukselle.

Sosiaali- ja terveystoimen johtamisjärjestelmää uudistetaan parhaillaan; samassa yhteydessä ratkaistaan myös havaitut terveyskeskuksen johtamisen ongelmat ja haasteet. Laskutusta ja potilaskäyntien kirjaamista hoitaville henkilöille tullaan järjestämään tarvittavaa lisäkoulutusta.

Sivistystoimi

Suositus: Palveluverkkoselvityksen päätösesitysten tulee sisältää pitkän tähtäimen talouslaskelmat päätöksenteon tueksi.

Sivistysltk 26.8.2015:

Kaupunginvaltuusto päätti sivistystoimen palveluverkkoselvitystä koskevat periaatelinjaukset 15.6.2015. Linjausten mukainen suunnittelu etenee kohteittain ao. lautakunnissa, kaupunginhallituksessa ja kaupunginvaltuustossa.

Suositus: Määrätietoista työtä nuorisotakuun lakisääteisiin velvoitteisiin vastaamiseksi tulee jatkaa. Yhteistyötä eri toimijoiden välillä tulee jatkaa ja vahvistaa entisestään.

Sivistysltk 26.8.2015:

Nuorisotakuun velvoitteisiin vastaamiseksi nuorisopalvelut vahvistaa yhteistyötään TE-keskuksen sekä TYP:n kanssa, tehostaa toimintaansa sekä siitä tiedottamista.

Tekninen toimi

Suositus: Vanhimpien vesihuoltoverkoston osien korjaamista tulee vauhdittaa.

Tekn ltk 8.9.2015 § 100:

Tekninen toimi toteuttaa vesihuoltoverkoston saneerausta myönnettyjen määrärahojen puitteissa. Suuritoisten keskusten putkistojen kuntoselvitysten valmistumisen myötä saneeraustoimenpiteet osataan kohdistaa aiempaa tarkemmin suurinta hyötyä tuottaviin kohteisiin.

Tekninen lautakunta pitää tärkeänä, että tähän työhön osoitetaan vuosittain tarvittava määräraha.

Suositus: Ruoka- ja siivouspalvelujen tulee suorittaa vertailuja muiden kuntien kanssa aterioiden ja siivouspalveluiden hintojen osalta.

Tekn ltk 8.9.2015 § 100:

Palvelusopimukset otetaan käyttöön vuoden 2016 alusta ja ne ohjaavat tilaajan ja tuottajan välistä palveluyhteistyötä. Palvelusopimuksen mukainen toiminta edistää toiminnan suunnittelua sekä tuotannon muutoksien ennakkointia.

Sitova tavoite ohjautuu palvelusopimuksesta. Vuoden 2016 sitovatavoite ruoka- ja siivouspalvelussa on asiakaskyselyt. Tavoitteena on, että asiakkaiden tyytyväisyys palvelutasoon on vähintään 3. (asteikko 1-5). Asiakaskyselyt voivat parhaillaan luoda kehittämishankkeita palveluntuottamisessa ja lisätä asiakastytyväisyyttä.

Ruoka- ja siivouspalvelun toiminnassa on sopeutettu henkilöstön määrää palvelutilaajan asiakasmääriin sekä toiminnan muutoksiin. Henkilöstön määrää tarkastellaan vapautuvien tehtävien tai toimintatapojen kehittämisen kautta.

Uuden Hopeasillan valmistuminen vuoden 2016 lopulla mahdollistaa 3 ravitsemistyöntekijän tehtävän vähentämisen. Vähentäminen on mahdollista luonnollisten henkilöpoistumien myötä.

Sivistystoimen palveluverkkoselvitys ja toiminnan uudelleen järjestely ohjaa ruoka- ja siivouspalvelun toimintaa tulevaisuudessa. Kustannusten mittarina toimivat ateriasuorite sekä siivousneliön hinta. Ateriasuoritetta ja siivousneliön kustannusseurantaa jatketaan ja niitä vertaillaan muiden kuntien kustannuksiin. Nykyisin Heinolan ruoka- ja siivouspalvelun toiminta on keskitasoa vertailtaessa muiden kuntien vastaaviin kustannuksiin.

Suositus: Investointihankkeiden etukäteissuunnittelua tulee vahvistaa mm. tulosalueiden yhteistyötä lisäämällä.

Tekn ltk 8.9.2015 § 100:

Teknisen toimen käsityksen mukaan tulosalueiden yhteistyö toimii, mutta investointien suunnittelua haittaavat mm. aiemmin esille tuodut toimintaympäristössä tapahtuvat ennakoimattomat muutokset. Sote-ratkaisun venyminen, eli ei tiedetä tulevaa kiinteistöjen omistusta eikä kiinteistöjen tarvetta, haittaa suuresti sote-alueen kiinteistöinvestointien suunnittelua. Sivistystoimen palveluverkkoselvityksen valmistuminen selkeyttää kyseisten kiinteistöjen investointien suunnittelua tulevaisuudessa.

Suositus: Investointien toteuman seurannan tulee olla ajantasaista, ennakoivaa ja näkyvää ja se tulee raportoida osavuosikatsauksissa.

Tekn ltk 8.9.2015 § 100:

Investointien toteutumaa seurataan kuukausittaisten raporttien perusteella. Nähtävissä olevista poikkeamista informoidaan lautakuntaa asian käsittelyn yhteydessä. Poikkeamien kirjallinen raportointi lisätään osavuosikatsaukseen.

Kohteen toteuttamisen estyessä nopeuttaisi reagointia ja toisen kohteen nimeämistä tilalle se, että määrärahojen sitovuustason ylittävissä määrärahasiirroissa päätöksen siirrosta voisi tehdä kaupunginhallitus valtuuston sijasta. Tämä menettely nopeuttaisi asian käsittelyä parhaimmillaan lähes kaksi kuukautta.

Suositus: Katujen korjaus- ja avausuunnitelmien aikataulut tulee olla julkisesti nähtävillä, esim. kaupungin www-sivuilla.

Tekn ltk 8.9.2015 § 100:

Kaupungin uusittujen verkkosivujen käyttöönoton myötä on informointia työmaista lisätty aiempaan verrattuna ja informointia tullaan vielä lisäämään kaikkien niiden työmaiden ja suunnitteluhankkeiden

osalta, joilla on tai tulee olemaan vaikutusta kaupunkikuvaan tai kaupunkilaisten elämiseen. Informaation lisääminen parantaa teknisen toimen asiakaspalvelua. Tähän astisesta informoinnista on jo saatu positiivista palautetta.