



Sosiaali- ja terveystoimen toimintakertomus 2010

Espoon kaupunki, sosiaali- ja terveyslautakunta 22.3.2011

Sosiaali- ja terveystoimen TOIMINTAKERTOMUS 2010

Sisälllys

Sosiaali- ja terveyslautakunta.....	3
Toimialan johto.....	4
Katsaus vuoteen 2010.....	4
Väestö	6
Talous	7
Tulostavoitteet	8
Henkilöstö.....	9
Perhe- ja sosiaalipalvelut.....	13
Terveyspalvelut.....	17
Vanhusten palvelut	21
Asiamiehet.....	23
Investoinnin	25
Liitteet	26

Liitteet

- 1.Espoo-strategia 2010
- 2.Sosiaali- ja terveystoimen tuloslaskelma
- 3.Tulojen ja menojen vertailu tulosityksiköittäin
- 4.Tulojen ja menojen vertailu tulosityksiköittäin ja alueittain
- 5.Suoritteet 2010
- 6.Suoritteet suhteutettuna asukaslukuun

SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA

Sosiaali- ja terveyslautakunta huolehtii espoolaisten sosiaali- ja terveyspalveluista, vastaa niiden ohjaamisesta ja valvonnasta sekä tekee niitä koskevia päätöksiä Espoossa. Asioiden valmistelusta lautakunnan päätettäväksi vastasi toimialan esikunta. Lautakuntaan kuului 13 jäsentä, joilla jokaisella oli henkilökohtainen varajäsen.

Jäsen

Värmälä Johanna, pj.	(SDP)
Kauma Pia, vpj.	(Kok)
Aarnio Antti	(SDP)
Aherto Suvi	(Kok)
Alaviiri Kaisa	(Kok)
Nieminen Pinja 1.6.2010 alk.	(Vihr)
(Helander Hannele 31.5.2010)	(Vihr)
Hiltunen Leo	(PerusS/Sit)
Juvonen Arja	(PerusS/Sit)
Kankkonen Stig	(SFP)
Karhula Jukka	(Vas)
Lehtola Ville	(Kok)
Myllärniemi Jyrki	(Vihr)
Torkki Markus	(Kok)

Varajäsen

Hovi Hanne	(SDP)
Hurmalainen Ahti	(Kok)
Posti Jonne	(SDP)
Mustakallio Kristiina	(Kok)
Meriläinen Valto	(Kok)
Korpela Johanna	(Vihr.)
Korpela Johanna	(Vihr)
Haverinen Liisa	(Kesk)
Huhta Seppo	(PerusS/Sit)
Lindqvist Bengt	(SFP)
Tallqvist Tarja	(KD)
Finskas Matti	(Kok)
Malme Juhana	(Vihr)
Liimatainen-Lamberg Anna-Ester	(Kok)

Kaupunginhallituksen edustajana lautakunnassa toimi Ari Konttas (Kok). Esittelijänä toimivat perusturvajohtaja sekä tulosyksiköiden johtajat. Sosiaali- ja terveyslautakunta kokoontui vuoden aikana 11 kertaa. Päätöksiä tehtiin yhteensä 100 kpl.

Lautakunnan alaisuudessa toimivat tulosyksikköjaostot, joita ovat perhe- ja sosiaalipalvelujen jaosto ja terveys- ja vanhuspalvelujen jaosto sekä yksilöasioiden jaosto. Tulosyksikköjaostoissa oli kussakin yhdeksän jäsentä ja yksilöasioiden jaostossa seitsemän jäsentä, joilla jokaisella oli henkilökohtainen varajäsen.

Tulosyksikköjaostojen tehtävänä on tehdä lautakunnalle ehdotuksia ja esityksiä tehtäväalueensa painopisteistä, palveluiden tasavertaisesta saatavuudesta ja palvelutasosta sekä tehtäväalueensa kehittämisestä ottaen huomioon kunkin alueen väestön erityispiirteet, seurata palveluiden laatua ja huolehtia yhteistyöstä eri palveluntuottajien kanssa.

Yksilöasioiden jaoston tehtävänä on päättää lautakunnan puolesta ne toimialaansa kuuluvat asiat,

joissa asiakas on saattanut viranhaltijan yksilöasiassa tekemän päätöksen lautakunnan käsiteltäväksi.

Tulosyksikköjaostot kokoontuivat ja käsitelivät asioita vuonna 2010 seuraavasti:

Jaosto	Kokoukset	Käsitellyt asia
Perhe- ja sosiaalipalvelujen jaosto	8	38
Terveys- ja vanhuspalvelujen jaosto	4	25

Perhe- ja sosiaalipalvelujen jaostossa toimi puheenjohtajana Jyrki Myllärniemi (Vihr), terveys- ja vanhuspalvelujen jaostossa Matti Finskas (Kok)

Yksilöasioiden jaosto kokoontui 20 kertaa vuonna 2010 ja käsiteli 498 yksilöasiaa.

Yksilöasioiden jaostossa toimi puheenjohtajana Antti Aarnio (SDP).

Toimialan johto

Sosiaali- ja terveystoimea johti perusturvajohtaja Juha Metso. Toimialan johtoryhmään kuuluivat lisäksi talous- ja hallintojohtaja Aulis Majuri, terveyspalvelujen johtaja Tuula Heinänen, perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja Marja-Leena Remes, vanhusten palvelujen johtaja Jukka Louhija 1.10.2010 alkaen

(1.1.-30.9. tehtävästä vastasi perusturvajohtaja), hallintopäällikkö Hilka Ilola ja viestintäpäällikkö Eriikka Koistinen (siht.). Johtoryhmä kokoontui vuoden aikana 44 kertaa.

Katsaus vuoteen 2010

Palveluverkon uudistaminen herätti vilkasta keskustelua

Vuonna 2010 sosiaali- ja terveyspalveluja sopeutettiin taloustilanteen mukaiseksi. Valtuuston päättämät tuottavuushankkeet jatkuivat, mm. välittömän asiakastyön osuutta työajasta lisättiin. Palveluja kohdennettiin eniten tarvitseville ja käyttöön otettiin uusia palvelumuotoja. Sosiaali- ja terveystoimi onnistui pitämään henkilöstömenon- sa edellisvuoden tasolla palvelutarpeen kasvusta huolimatta.

Vuonna 2010 toimiala käynnisti laajan palveluverk- kouudistuksen valmistelun. Taustalla oli kaupungin- valtuuston linjaukset tuottavuuden lisäämisestä ja siitä, miten kuntapalvelut varustautuvat kynnyksellä olevaan työvoimapulaan ja väestön ikääntymiseen.

Palvelumarket 2020

Espoon sosiaali- ja terveystoimessa valmisteltiin lin- jausten pohjalta uusi toimintamalli eli ns. ”palvelu- market 2020”-konsepti, jota kevään aikana esiteltiin ja keskusteltiin eri kuntalaisfoorumeilla. Malli sai hy- vää palautetta niin kuntalaisilta kuin poliitikoiltakin. Uudistuksia arvioitiin ensimmäistä kertaa monipuo- lisella ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arvioinnilla (IVA), jossa arviointi perustuu tutkittuun ja mitattuun tietoon sekä vaihtoehtojen selvittämiseen.

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti kesäkuussa ensimmäisistä kehittämistoimista. Espoon neuvo- loita ja hammashoitoloita yhdistetään seuraavan kymmenen vuoden aikana suuremmiksi yksiköiksi, joissa tarjotaan monipuolisempia palveluja. Kunta- lainen voi valita terveysasemansa. Espooseen pe- rustetaan kaksi monipuolista perhekeskusta. Eri- tyisosaamista edellyttäviä palveluja keskitetään ja sähköistä asiointia lisätään huomattavasti. Aikuis- sosiaalityö alkaa jalkautua asukastiloihin. Ryhmä- toimintaa lisätään.

Osana uudistusta syksyllä suljettiin neljä pientä laboratorioita, ja tilalle järjestettiin näytteenottoa ajanvarauksella Kalajärvelle ja pikanäytteidenottoa kaikille terveysasemille. Tämä herätti kansalaiskri- tiikkiä. Asian käsittely on edelleen kesken.

Vaaratapauksista raportointi yli organisaatorajojen:
Espoon sosiaali- ja terveystoimi - HYKS, Jorvin sairaalan päivystyspoliklinikka

Vaaratapauksien raportointijärjestelmän käyttöönotto

Vuoden 2010 aikana vaaratapahtumien raportointijärjestelmä, HAPRo, on otettu käyttöön sekä Jorvin päivystyspoliklinikalla että Espoon sosiaali- ja terveystoimessa. Vaaratapahtumat ilmoitetaan anonyymisti sähköisellä ilmoituslomakkeella, jota tiedot kirjallavasti suoraan tapahtumayksikön tietokantaan. Vaaratapahtumista raportointi yli organisaatorajojen on mahdollista 7.12.2010 lähtien.

Raportoinnin avulla parannetaan hoidon laatua ja turvallisuutta

Polttaa näkökulmasta hänen hoito- prosessinsa ulottuu usein organisaatioiden rajojen yli. Espoon sosiaali- ja terveystoimi ja Jorvin päivystyspoliklinikka ovat jo pitkään yhdessä kehittäneet polttaa hoitoketjua. Vaaratapahtumien raportointi yli organisaatorajojen on luonteva askel entistä tiiviimpään yhteistyöhön, jonka tavoitteena on parantaa hoidon laatua ja potilasturvallisuutta.

Espoon sosiaali- ja terveystoimi, Jorvin päivystyspoliklinikka

Yhdyshenkilöt:
Riitta Finck, riitta.finck@esboo.fi
Ella Manninen-Kauppinen, ella.manninen-kauppinen@hus.fi

Espoon sosiaali- ja terveystoimi: R. Finck, hallintoyh. & T. Pihlainen, yh HUS: M. Heito, oh & R. Mänttömä, kl. ryhmän joht. & L.M. Aaltonen, oyl & E. Manninen-Kauppinen, oip

Päivystykseen yli kuntarajojen

Huhtikuussa tuli mahdolliseksi, että kiireellisen hoi- don tarpeessa olevat pääkaupunkiseudun asukkaat voivat hakeutua virka-ajan ulkopuolella myös naa- purikaupungin terveyskeskuspäivystykseen. Jorvin päivystykseen hakeutui vuoden aikana yli 1800 hel- sinkiläistä ja vantaalaista, joista yli puolet oli lapsia.

Talvella järjestettiin H1N1-sikainfluenssarokotuksia terveysasemilla, neuvoloissa ja massatilaisuuksina kouluilla. Kaiken kaikkiaan noin 100 000 espoolais- ta otti talven aikana rokotuksen. Influenssan hoito

ja rokotukset siirsivät muuta kiireetöntä toimintaa ja määräaikaistarkastuksia terveysasemilla ja neuvoloissa.

Terveysasemien puhelinjonot poistettiin

Terveysasemien puhelinsaatuavuutta parannettiin otamalla käyttöön takaisinsoittojärjestelmä. Se poisti käytännössä kokonaan puhelinjonotuksen terveysasemalle. Nyt terveysasemalta soitetaan takaisin asiakkaalle alle tunnissa.

Potilaiden hyvän hoidon edistämiseksi pienvammojen ja murtumaepäilyjen hoito keskitettiin syksyllä Espoon keskuksen ja Tapiolan terveysasemille. Terveysasemilla käynnistettiin Hyvä vastaanotto-kehittämistoiminta, jonka tavoitteena on saada palvelujen kysyntä ja tarjonta kohtaamaan paremmin.

Uudenlaista avohoitoa lisättiin

Strategian mukaisesti laitoshoidtoa alettiin vähentää ja lisätä avohoitoa monissa palveluissa. Ongelmalisessa elämäntilanteessa oleville perheille alettiin järjestää enemmän tukea omassa ympäristössään. 12-17-vuotiaille nuorille alettiin tarjota päivätoimintaa ja intensiivistä perhetyötä huostaanoton välttämiseksi. Pikkulapset sijoitetaan ensisijaisesti perhehoitoon.



Espoon mielenterveys- ja päihdepalvelukeskus Emppu avattiin. Empussa alettiin järjestää monipuolisia avopalveluja kaikille espoolaisille, mm. neuvontapuhelin, erilaista ryhmätoimintaa ja avovastaanottoja. Myös senioreille tarjottiin aiempaa enemmän ryhmätoimintaa eri puolilla Espoota.

Mielenterveyskuntoutujille valmistui palvelutalo Auroranportti. Kehitysvammaisille valmistui Kuninkaantien uusi toimintakeskus ja asumisyksikkö.

Uuden lain mukaisesti kaikille vammaisille asukkailla alettiin tehdä palvelusuunnitelma. Espoo lin-

jasi vammaisten asumisen strategian. Keskeisenä tavoitteena on luopua laitoksessa asumisesta. Omassa asunnossa asumisen on oltava mahdollista myös vammaisille ihmisille.

Toimeentulotuen asiakasmäärä kasvoi

Sosiaalityön palveluneuvontaa vahvistettiin. Toimeentulotuen palvelutakuun toteuttaminen oli haasteellista asiakasmäärien noustessa. Perustoimeentulotuki käsiteltiin keskimäärin 4 arkipäivässä. Sen sijaan täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittelyssä ei pysytty lain velvoittamassa määräajassa, joskin käsittelyaika laski 13,3 arkipäivästä 10,6 päivään. Sosiaalityön ammattilaisiin sai keskusteluyhteyden keskimäärin 6 arkipäivässä.

Uusia veloitteita toi kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain uudistuminen. Kaikille pitkäaikaistyötömille on tehtävä aktivointisuunnitelma ja järjestettävä kuntoutusta ja työllistymistä edistäviä toimia.

Vanhusten palvelujen kysyntä kasvussa

Kysynnän kasvuun vastattiin tehostamalla omaa toimintaa ja käymällä hintaneuvotteluja palveluntuottajien kanssa. Kotihoidossa välittömän asiakastyön osuus nousi suunnitellusti. Espoon sairaalan hoitajaksoista suurin osa päättyi kotiutukseen tai entistä vastaavaan hoitopaikkaan. Pitkäaikaishoidossa painopistettä siirrettiin laitoshoidosta avohoitoon lisäämällä ostettua asumispalvelua.

Investointiohjelmaan lisättiin merkittävästi vanhusten palveluasuntoja. Vaikka suurin osa espoolais-senioreista on hyväkuntoisia, mm. muistihäiriöisten määrä on kasvussa. Espoo määritteli menettelytavat, joilla yksityisiä vanhusten ympärivuorokautisia asumispalveluja valvotaan.

VÄESTÖ

Ennakkotietojen mukaan Espoon väestönkasvu jatkui vuonna 2010. Voimakkainta kasvu oli Leppävaaran ja Espoon keskuksen palvelualueilla.

Espoon ennakkoväkiluku joulukuun lopussa 2010 oli 247 700 asukasta. Väestö kasvoi edellisestä vuodesta 3 370 asukkaalla eli noin 1,4 %.

Ennakkotietojen mukaan vuoden 2010 lopussa:

- Ruotsinkielisiä espoolaisia oli 20 314 eli 8,2 % väestöstä.
- Muiden kuin suomen- tai ruotsinkielisiä asukkaiden osuus on kasvanut edellisestä vuodesta ja on 23 728 ja heidän osuutensa Espoon väestöstä oli 9,6 %
- 0-6 -vuotiaita lapsia oli 24 114 eli 9,7 % väestöstä
- 75 -vuotta täyttäneitä espoolaisia oli 10 882 eli 4,4 % väestöstä
- Voimakkainta väestönkasvu oli ennusteen mukaan Leppävaaran ja Espoon keskuksen palvelualueella, molemmissa kasvua oli noin tuhat asukasta.

Kokonaistyöttömyysaste nousi vuonna 2010

Vuoden 2010 lopulla Espoossa oli työttömiä yhteensä 7619 ja työttömyysaste oli 5,8 %. Työttömyys laski lähes prosenttiyksikön verran. Koko maan työttömyysaste oli 10,3 %.

- Alle 25-vuotiaita oli Espoossa työttömänä 563.
- 50 vuotta täyttäneitä työttömiä oli 2822.
- Naisia oli työttömistä vajaa puolet (43 %).
- Pitkäaikaistyöttömiä oli 1646 eli reilu viidennes työttömistä.
- Avoimia työpaikkoja oli 938.

Elokuussa 2010 alkanut työttömien määrän lasku voimistui vuoden loppua kohti. Joulukuun lopulla Espoossa oli työttömiä 1038 henkeä vähemmän kuin alkuvuonna eli työttömyysaste oli vajaan prosenttiyksikön alhaisempi kuin vuotta aiemmin.

Työttömyystiedot perustuvat työ- ja elinkeinoministeriön tietoihin.

Taulukko 1.

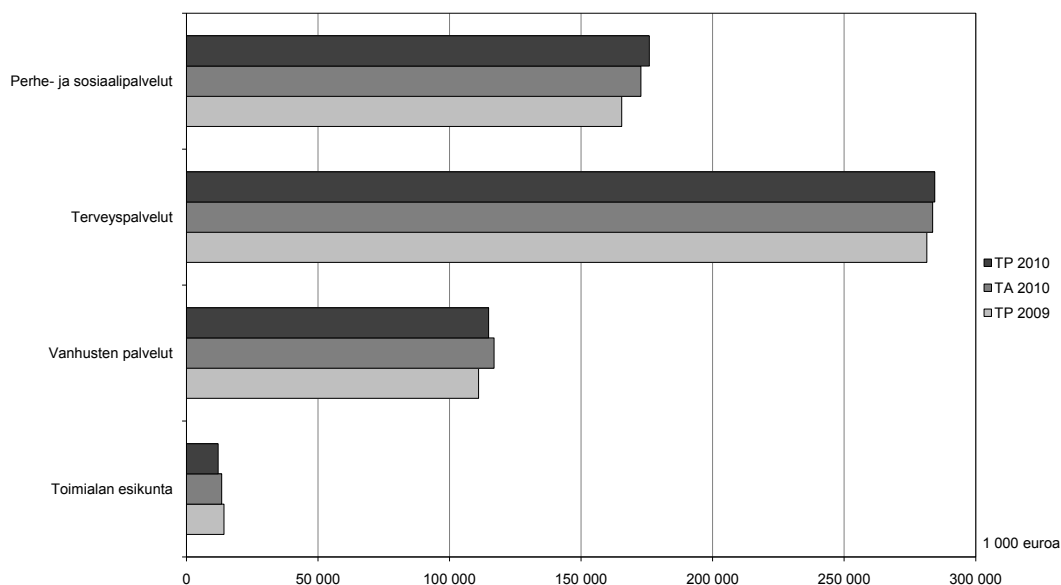
Väestö ja väestönmuutos alueittain

	Väestö 1.1.2010	Väestöennuste 1.1.2011	Muutos 2010-2011	Väestöennuste 2012	Muutosennuste 2011-2012
Leppävaara	60 423	61 406	983	62 575	1 169
Tapiola	42 679	42 525	-154	42 240	-285
Matinkylä-Olari	34 113	34 554	441	35 152	598
Espoonlahti	50 016	50 624	608	51 079	455
Espoon keskus	53 714	54 712	998	56 159	1 447
Muut	3 385	3 878	493	3 995	117
Koko Espoo	244 330	247 700	3 370	251 200	3 500

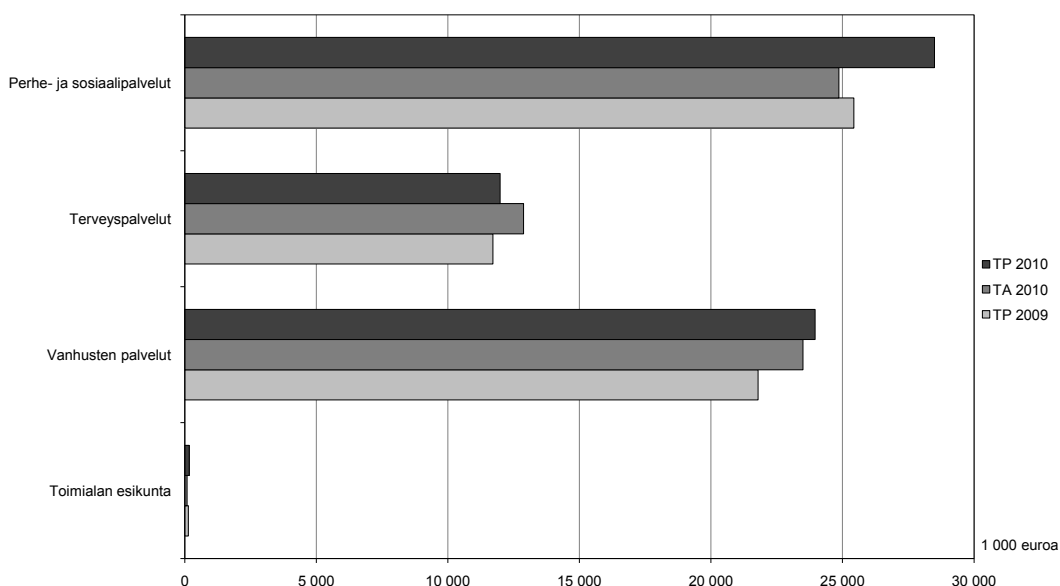
TALOUS

Vuonna 2010 sosiaali- ja terveystalouksia sopeutettiin taloustilanteen mukaiseksi. Valtuuston huhtikuussa 2009 päättämät tuottavuushankkeet jatkuivat. Valtuusto muutti toimialan alkuperäistä talousarviota 13.9.2010. Tuloja korotettiin 3,6 milj. eurolla ja menojen määrärahoja lisättiin 22,3 milj. eurolla.

Kuva 1. Käyttötalousmenot tulosyksiköittäin 2009-2010



Kuva 2. Käyttötaloustulot tulosyksiköittäin 2009-2010



Käyttötalousmenot olivat 587,2 milj. euroa. Kasvu vastaaviin edellisvuoden menoihin oli 15 milj. euroa eli 2,6 prosenttia. Menot ylittivät talousarvion 0,5 milj. eurolla. Toimialan menojen osuus kokopungin menoista oli 37,4 prosenttia.

Toimialalle kertyi tuloja 64,6 milj. euroa eli 5,5 milj. enemmän kuin vuonna 2009. Tulot ylittivät talousarvion 3,3 milj. eurolla.

TULOSTAVOITTEET

Espoo-strategiaan sisältyneet palvelujen tulostavoitteet toteutuivat lähes täysin.

- ;) Suunnitelma palveluvalikoiman kehittämiseksi on tehty ja toteutus on käynnistetty. Toteutetaan suunnitellut rakennemuutokset.**

Tavoite toteutui. Suunnittelu on edennyt ja toteutus käynnistynyt mm. lautakunnan 10.6. päätöksen pohjalta. Uusia toimintatapoja kehitetään palvelujen järjestämishankkeeseen, palveluverkon kehittämiseen sekä sähköisiin palveluihin liittyen.
- ;) Palveluverkkoselvityksen mukaiset vuodelle 2010 määrätyt tehostamistoimenpiteet on tehty. Toimipisteiden määrä koko toimialalla vähenee.**

Tavoite toteutui. Pieniä asiakaspalveluyksiköitä liitettiin osaksi suurempi yksiköitä. Toimitilojen määrä väheni seitsemällä.
- ;) Pitkäaikaishoidon, lastensuojelun, vammais- palveluiden, päihdekuntoutuksen ja kehitys- vammais- palveluiden painopiste siirtyy avopalveluihin.**

Tavoite toteutui. Pitkäaikaishoidon keskimääräinen hoitoaika lyheni. Lastensuojelun laitoshoidon osuus vähentyi. Vammaisten henkilöiden asuminen järjestettiin muualla kuin laitoksissa. Pitkäaikaisessa laitoshoidossa olevien kehitysvammaisten määrä vähentyi, uusia laitossijoituksia ei pääsääntöisesti tehdä. Päihdehoidon avohoitokäyntien määrä lähes kaksinkertaistui edellisvuodesta Tiistilän yksikön käynnistyttyä ja päihdehoidon kuntoutusvuorokausien osto pystyttiin vähentämään.
- ;) Kuntoutuminen tehostuu ja kotiutuminen nopeutuu.**

Tavoite toteutui. Pitkäaikaishoidon painopiste siirtyi laitoshoidosta asumispalvelujen suuntaan. Psykiatrian hoitopäivät erikoissairaanhoidossa vähenivät.
- ;) Espoolaiset käyttävät aikaisempaa enemmän sähköisiä palveluja. Nettineuvola valmistuu.**

Tavoite toteutui. Terveysasemilla loppuvuodesta käyttöönotetun takaisinsoittojärjestelmän ansiosta kaikkiin soittoihin pystyttiin vastaamaan. Omahoitosopimuksen teki kaikkiaan 2272 asiakasta ja INR-tekstiviestipalveluun liittyi 300 asiakasta. Suun terveydenhuollossa otettiin käyttöön sähköinen ajanperuutus ja -siirto. Nettineuvolan ensimmäinen vaihe toteutui Vastaamo-palvelun muodossa.
- ;) Asiointi- ja neuvontapalvelut ovat kattavasti ja helppokäyttöisesti saatavilla sähköisesti.**

Tavoite toteutui. Terveystieteiden, lasten terapia- palvelujen, lastensuojelun, vammais- palvelujen ja aikuisten sosiaalipalvelujen Internet-sivut päivitettiin syksyllä 2010. Neuvolapalveluissa aloitettiin keskite- tyn ajanvarauksen kehittäminen, omahoitosivustojen materiaalin tuottaminen sekä asiakkaiden esitieto- ja kyselylomakkeiden kehittäminen. Internet-palauttei- den määrä kasvoi.
- ;) Kaupunkikonsernin sisäisiä palveluja kos- kevissa tuottavuusprojekteissa on prosessi- en säästötavoitteet täsmennetty ja toteutumi- nen on käynnistynyt. Tulokertymä kasvaa.**

Tavoite toteutui. Toimiala on toteuttanut prosessi- muutokset ja täsmennänyt säästötavoitteet.
- ;) Merkittävimpien palvelujen yhtenäinen seu- ranta on määritelty ja käyttöönnotto aloitettu.**

Tavoite toteutui. Toimialan johtoryhmä seuraa palve- lujen tuloksellisuutta kuukausi- ja osavuosisraportoin- nin yhteydessä. Lautakunnalle annetaan kokousten yhteydessä talouskatsaus.
- ;) Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut on kohdennettu eniten tarvitseville (lapset, nuoret, vanhuksat ja työikäiset vammaiset, mielenterveyskun- toutajat).**

Tavoite toteutui. Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuun- nitelmat tehtiin vanhusten palveluissa kaikille asi- akkaille. Toimeentulotuen käsittelyajat ja pääsy sosiaalityöntekijöiden vastaanotolle nopeutuivat. Työllisyyspalveluissa ja maahanmuuttajapalveluis- sa asiakassuunnitelmat tehdään kaikille asiakkaille. Palvelutalo Auroranportti valmistui mielenterveys- kuntoutujille.
- ;) (Kotihoito kohdistuu eniten apua tarvitsevil- le. Kotihoidon työntekijät käyttävät työajasa- taan välittömään asiakastyöhön viisi prosent- tiyksikköä enemmän kuin 2009.**

Kotihoidon otettiin kaikki ne asiakkaat, jotka täyttivät sosiaali- ja terveyslautakunnan asettamat kotihoi- don asiakkuuskriteerit. Palvelut kohdentuivat aikai- sempaa enemmän 75 vuotta täyttäneille asiakkaille. Tavoitetta kotihoidon välittömään asiakastyöhön työajan viiden prosentin kasvusta ei aivan saavutettu. Väli- tön työaika kokonaistyöajasta lisääntyi 4,3 prosent- tiyksikköä edelliseen vuoteen verrattuna.
- ;) (Kuntoutumisen ja kotiutumisen edellytyk- set ovat parantuneet.**

Syksyllä kotihoidossa ei tehty RaVa poikkileikkaus- tutkimusta. Voimavarat keskitettiin RAI- järjestelmän ylläpidon kehittämiseen. RAI järjestelmän tavoit- teellinen käyttö mahdollistaa jatkossa palvelujen laatu- ja osittain myös vaikuttavuuden mittauksen. Tulostavoite ei toteutunut, sillä vain osa tavoitteelle asetetuista kriteereistä toteutui.
- ;) Ympäristökriteerit ja energiansäästötavoit- teet on tarkistettu ja niitä sovelletaan omassa palvelutuotannossa.**

Tavoite toteutui. Palvelujen järjestämisen ja palve- luerkon suunnittelussa korostuivat ympäristö- ja energiansäästönäkemykset. Toimialalla on koulutet- tu 36 ekotukihenkilöä.

HENKILÖSTÖ

Päivähoitopalvelut siirtyivät vuoden 2010 alussa sivistystoimeen, minkä seurauksena sosiaali- ja terveystoimen henkilöstömäärä väheni noin 2700 henkilöllä. Tiukan taloustilanteen takia uusia virkoja ja toimia ei perustettu vuoden 2010 aikana lainkaan.

Espoo-strategiaan sisältyneet henkilöstöä koskevat tulostavoitteet olivat:

1. Johtaminen ja esimiestyö ovat hyvällä tasolla.
2. Henkilöstö- ja osaamisrakenne tukee palvelujen tehokasta tuottamista.
3. Jatkuvan parantamisen toimintamalli on käytössä.
4. Henkilöstön työhyvinvointi on hyvä ja sairauspoissaolot ovat vähentyneet.
5. Maahanmuuttajataustaisten henkilöiden osuus henkilöstöstä lähenee maahanmuuttajaväestön osuutta espoolaisista.
6. Kaupungilla on korkeakoulu- ja toisen asteen tasoisia harjoittelu- ja työmahdollisuuksia.

Johtamisen ja esimiestyön tasoa mitattiin Kunta 10 -tulosten perusteella kolmella arviointikriteerillä: päätöksenteon oikeudenmukaisuuden kokeminen, kohtelun oikeudenmukaisuuden kokeminen sekä esimiehen antama tuki. Tavoitteena oli, että tulokset pysyvät vähintään vuoden 2008 tasolla. Lisäksi tavoitteen toteutumista mitattiin tuloskorttien laadinta-asteella. Tavoite toteutui osittain. Kunta 10 -tulosten mukaan kokemus esimiehen antamasta tuesta sekä kokemus päätöksenteon ja kohtelun oikeudenmukaisuudesta oli laskenut. Tulokortit oli laadittu kaikissa tulosyksiköissä tavoitteen mukaisesti.

Tavoitetta ”henkilöstö- ja osaamisrakenne tukee palvelujen tehokasta tuottamista” mitattiin henkilöstömenoilla sekä kotihoidon henkilökunnan välittömän työajan osuudella. Tavoite toteutui, sillä henkilöstömenot pysyivät lähes ennallaan vuoteen 2009 verrattuna (kasvu 0,1 %). Henkilöstökulut vähenivät 1,5 %, mutta työvoimanvuokrausmenot kasvoivat 37,1 %. Myös välittömän työajan osuus kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna.

Jatkuvan parantamisen toimintamalli otettiin käyttöön kaikissa toimialan tulosyksiköissä. Mittarina oli henkilöstön kouluttaminen PDCA-mallin käyttöön sekä dokumentoidut parantamisprosessit.

Henkilöstön työhyvinvointia ja sairauspoissaolojen vähentymistä mitattiin sairauspoissaolotilastoilla. Tavoitteena oli sairauspoissaolojen määrän väheneminen sekä niiden työntekijöiden määrän kasvu,

joilla ei ole sairauspoissaoloja vuoden aikana lainkaan. Toimialalla seurattiin lyhyiden, 1-3 päivän, sairauspoissaolojen määrää. Tavoite ei toteutunut, sillä lyhyiden sairauspoissaolojen määrä kasvoi vuoden aikana. Myöskään henkilöiden määrä, joilla ei ollut lainkaan sairauslomaa, ei kasvanut.

Maahanmuuttajataustaisen henkilökunnan osuus kasvoi vuoden 2010 aikana ollen vuoden 2010 lopussa 6,3 % henkilökunnasta. Vuotta aikaisemmin osuus oli 3,6 %.

Korkeakoulu- ja toisen asteen opiskelijoiden harjoittelu- ja työmahdollisuuksia mitattiin koulutusala-kohtaisten sopimusten ja harjoittelijoiden määrällä. Tavoite toteutui, sillä vuoden aikana laadittiin koulutusala-kohtaiset sopimukset Metropolia Ammattikorkeakoulun ja Amiedun kanssa. Harjoittelijoiden määrä kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna.

Henkilöstö lukuina

Vuoden 2010 lopussa sosiaali- ja terveystoimen henkilöstömäärä oli 3368, joista vakinaisia 2775 ja määräaikaista 593. Määräaikaisen henkilöstön osuus oli 17,6 prosenttia henkilökunnasta, mikä on alhaisin koko 2000-luvulla. Lisäksi toimialalla työskenteli 36 työllistettyä.

Vuoden 2010 alussa päivähoitopalvelut siirtyi sivistystoimeen. Siirron yhteydessä päivähoiton tulosyksiköstä siirtyi 2681 henkilöä sivistystoimeen. Lisäksi esikunnasta siirtyi sivistystoimeen 19 henkilöä.

Kiinteistöpalveluja keskitettiin vuoden 2010 alussa. Keskittämistä johtuen esikunnasta siirtyi 13 henkilöä Tekniseen ja ympäristötoimeen 1.1.2010 lukien. Esikunnan henkilöstömäärä väheni vielä 3.5.2010 lukien tietohallintoyksikön 7 henkilön siirtymässä muille toimialoille.

Vuoden 2010 aikana ei toimialalle perustettu yhtään uutta virkaa tai toimea. Palvelutarpeen kasvuun vastattiin arvioimalla olemassa olevien resurssien käyttöä ja kohdentamalla resursseja uudelleen. Toimialalla tehtiin vuoden 2010 aikana runsaasti nimikemuutoksia ja vakanssien siirtoja toimipisteiden välillä.

Vakinaisen henkilöstön keskimääräinen eläkkeelle siirtymisikä on myöhentynyt. Vuonna 2010 siirryttiin

eläkkeelle keskimäärin 62,7 -vuotiaana, kun vuotta aikaisemmin keskimääräinen eläkkeelle siirtymisikä oli 61,1 vuotta. Vakinaisen henkilöstön lähtövaihtuvuus oli 7,6 prosenttia, kun vastaava luku vuonna 2009 oli 6,1 prosenttia.

Uusia työntekijöitä rekrytoitiin vakituiseen palvelusuhteeseen 137. Luvut eivät ole aikaisempiin vuosiin verrannollisia, koska silloin luvuissa on ollut mu-

kana myös päivähoidon henkilöstö. Aikaisempien vuosien tapaan erityisesti lääkäreiden, sosiaalityöntekijöiden ja vanhusten palvelujen sairaanhoitajien tehtäviä on ollut vaikea saada täytettyä. Henkilökunnan rekrytointia on pyritty parantamaan lisäämällä harjoittelijoiden määrää sekä solmimalla yhteistyösopimuksia oppilaitosten kanssa.

TAULUKKO 2.

Vakinaisen henkilöstön keski-ikä, lähtö- ja tulovaihtuvuus sekä keskimääräinen eläkkeelle siirtymisikä sosiaali- ja terveystoimessa vuosien 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 ja 2010 lopussa

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Keski-ikä	44,5	44,7	44,9	44,9	45,0	45,2	46,5
Lähtö ja tulovaihtuvuus							
- eläkkeelle iän perusteella	41	39	44	23	56	48	50
- työkyvyttömyyseläkkeelle	16	14	17	16	25	21	18
- eronnut kaupungin palveluksesta	200	207	214	256	275	234	143
- tulovaihtuvuus	104	162	216	293	287	205	137
Keskimääräinen eläkkeelle siirtymisikä	60,5	60,6	59,3	61,4	62,0	61,1	62,7

TAULUKKO 3.

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vuosina 2000 - 2010 (tilanne 31.12.)

Henkilöstö	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Vakinainen	4 906	5 017	4 985	4682	4571	4697	4844	4989	4981	2775
Määräaikainen	1 264	1 212	1 119	1054	1083	1120	1131	1203	1101	593
Yhteensä	6 170	6 229	6 104	5 736	5 654	5 817	5975	6192	6082	3368
Työllistetyt	49	65	39	44	43	53	77	48	33	36
Kaikki yhteensä	6 219	6 294	6 143	5 780	5 697	5 870	6052	6240	6115	3404
Määräaikaisten osuus ilman työllistettyjä (%)	20,5	19,5	18,3	18,4	19,2	19,3	18,9	19,4	18,1	17,6

TAULUKKO 4.

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö tulosityksiköittäin vuosina 2004 - 2010 (tilanne 31.12.)

Tulosityksikkö	Henkilöt/ yht. 31.12.05	Henkilöt/ yht. 31.12.06	Henkilöt/ yht. 31.12.07	Henkilöt/ yht. 31.12.08	Henkilöt/ yht. 31.12.09	Henkilöt/ vakin. 31.12.10	Henkilöt/ määräaik. 31.12.10	Henkilöt/ työll. 31.12.10	Henkilöt/ yht. 31.12.10
Päivähoito	2 618	2 633	2 697	2 788	2 737				
Perhe- ja sos.palv.	889	942	1 025	1 058	1 071	856	243	26	1 125
Vanhusten palvelut	1 163	1 181	1 229	1 262	1 232	1028	194	5	1 227
Terveyspalvelut	814	844	831	853	819	697	146	1	844
Esikunta	213	270	270	279	256	194	10	4	208
Yhteensä	5 697	5 870	6 052	6 240	6 115	2 775	593	36	3 404

Täyttökielto oli voimassa koko vuoden 2010

Tiukan taloustilanteen vuoksi marraskuussa 2008 aloitettu täyttökielto oli voimassa edelleen vuonna 2010. Tämä tarkoitti, että uusia vakituisia tai määräaikaisia palvelussuhteita ei saanut solmia tai täyttää. Kielto koski myös vuokratyövoiman hankintaa. Poikkeusluvan täyttökielelta voi myöntää kaupunginjohtaja toimialajohtajan esityksestä. Täyttökielto ei saanut vaarantaa hoivapalvelujen toimivuutta tai turvallisuutta. Täyttökielellon tarkoituksena oli saada nopeasti kasvaneiden henkilöstömenojen kasvu hallintaan sekä turvata muutostilanteissa henkilöstövoimavaranohjaus.

Kaupunginjohtaja päätti vuoden 2010 aikana yhteensä 1744 sosiaali- ja terveystoimen lupa poiketa täyttökielelta - hakemuksesta. Suurin osa päätöksistä oli myönteisiä. Lisäksi kesälomien aikana toimialalla myönnettiin lupa poiketa täyttökielelta 13 tehtävään.

Palkkauspolitiikan toteuttaminen vuonna 2010

Uusi Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus tuli voimaan 1.2.2010. Sopimuksen voimaolo jatkuu 31.12.2011 jälkeen vuoden kerrallaan, jolle sitä kirjallisesti irtisanota. Sopimus sisälsi järjestelyerän samapalkkaisuuden edistämiseksi 1.2.2010 alkaen sekä tuloksellisuuserän 1.9.2010 alkaen.

Samapalkkaisuuserä 1.2.2010 toteutettiin KV-TES-alueella määrättyjen hinnoittelukohtien piiriin kuuluville keskitetyksi ja sen käytössä ei ollut paikallista harkintaa. Erä kohdentui palkkahinnoittelussa oleville naisvaltaisille koulutetuille ryhmille. Hinnoittelemattomille tehtäväryhmille käytettiin 0,5 %:n paikallisesti neuvoteltu samapalkkaisuuserä josta järjestelyeräkorotuksia tehtäväkohtaisiin peruspalkkoihin suunnattiin erityisesti psykologeille ja puheterapeuteille. Teknisten sopimuksen samapalkkaisuuserä 0,4 % neuvoteltiin myös paikallisesti. Lääkisopimuksen samapalkkaerä kohdistui toimenpidepalkkioihin ja niistä ei neuvoteltu paikallisesti.

Sosiaali- ja terveystoimessa tarkistettiin KV-TES:n piirissä olevan hoitohenkilöstön tehtäväkohtaisia palkkoja vastaamaan Tehy pöytäkirjan aiheuttamia perusteettomia palkkaeroja 1.5.2010 lukien. Harmonisoinnit toteutettiin kaupunkitasoisesti niissä tehtävissä, joissa oli syntynyt eroja.

Kaikkia sopimusaloja koski 0,7 %:n suuruinen tuloksellisuuserä 1.9.2010 alkaen. Järjestelyerä vastasi Tehy-pöytäkirjan vastaavaa erää. Paikallisen erän tavoitteena oli parantaa kunnan taikka sen toimintayksikön palvelutuotannon tuloksellisuutta ja

se koski kaikkia sopimuksen piirissä olevia. Tuloksellisuuserä kytkettiin sopimusten mukaisesti kaupungin strategiaan tavoitteisiin. Kaupunkitasoisesti tuloksellisuuserä asetettiin kolme kynnystavoitetta, joiden saavuttaminen oli edellytys tehtäväkohtaisiin palkkoihin kohdentamiselle tuloksellisuuserässä. Kaupunkitasoiset kynnystavoitteet olivat: talousarvio ei ylity, tulokortti on käytössä ja henkilöstön työhyvinvointi on hyvä. Henkilöstön työhyvinvointia ilmaisi lyhytaikaisten (alle 4 päivää kestävien) sairauspoissaolopäivien lukumäärä suhteessa tuloksellisuuserän palvelussuhdepäivien määrään vuosina 2009 ja 2010 vertailujaksolla 1.1. - 30.6. Lisäksi määriteltiin tuloksellisuuserä tai yksikkötasolla strategian mukaiset kehittämishankkeet ja tavoitteet, jotka olivat perustana henkilölliselle kohdentamiselle.

Kaupunkitasoiset tulostavoitteet eivät toteutuneet henkilöstöhyvinvoinnin osalta sosiaali- ja terveystoimessa ja tuloksellisuuserä kohdennettiin 1.9.2010 lukien henkilökohtaisiin liisiin.

Tulospalkkiojärjestelmä oli uudistettuna käytössä vuonna 2010 vuoden tauon jälkeen. Sosiaali- ja terveystoimesta pilotissa olivat mukana terveysasematointi ja suun terveydenhuolto, yhteensä 446 henkilöä. Tulospalkkiosuunnitelmissa korostettiin talouden ja tuottavuuden näkökulmaa. Tavoitteet koettiin oikean suuntaisiksi, mutta tulospalkkion mittarit vaativat edelleen kehittämistä.

Kunta-alan sopimusten mukaan harkinnanvaraisten henkilökohtaisten lisien osuuden tulee olla tietty prosentti tehtäväkohtaisten palkkojen yhteismäärästä. Voimassa olevien henkilökohtaisten lisien määrän pysyminen sovitulla tasolla edellyttää, että toimialalta pois lähteneillä henkilöillä olleet harkinnanvaraiset henkilökohtaiset lisät kohdennetaan uudestaan.

Seuranta ja uudet päätökset tehtiin vuonna 2010 neljännesvuosittain. Lisien uudelleen myöntämisperusteena on erityisesti tuottavuuden parantamiseen liittyvät perustelut kunta-alan sopimuksien ja kaupunginhallituksen aiemmin päättämien perusteiden mukaisesti.

Toimialalla uudistettiin vuoden 2010 aikana aikaisemmin tehtyjä työn vaatavuuden arviointoja. Uudistetut tyyppikuvaukset tehtiin hoitoalan tehtävistä. Tehtävien vaatavuutta arvioidaan seuraavilla vaatuvuustekijöillä: osaaminen, työn vaikutukset ja vastuu, tehtävän edellyttämät yhteistyötaidot ja työolosuhteet. Arvioinnissa käytetään kokonaisarviointia.

Osaamisen kehittäminen

Toimialan esimiehiä ja asiantuntijoita osallistui toimialan sekä kaupunkitason esimiesvalmennuksiin.

Vuoden aikana esimiestaitojaan vahvisti 78 toimialan työntekijää. Tiimin johtaminen -koulutuksiin osallistui 17 henkilöä, espoolaisen esimiehen peruskurssille 26 esimiestä ja leadership -valmennuksiin 10 henkilöä. Johtamisen erikoisammattitutkinnon (JET) aloitti 11 toimialan työntekijää ja JET-tutkinnon sai valmiiksi 14 henkilöä.

Kehittämisyksikkö järjesti vuoden aikana useita koulutustilaisuuksia jatkuvan parantamisen mallista (PDCA) toimialan henkilökunnalle. Työpajoja jatkuvan parantamisen mallista oli toimialan Päivä paremmaksi palvelulla -festareilla. Lisäksi jatkuvan parantamisen toimintamallia käsiteltiin itsearviointikoulutuksissa ja hyvä työyhteisö -kilpailuvalmennuksissa.

Sosiaali- ja terveystoimen maahanmuuttajataustaisilla työntekijöillä oli mahdollisuus osallistua kaupungin järjestämiin ammatillisen suomenkielen opetusryhmiin. Opetusryhmiä oli vuoden aikana neljä; kaksi keväällä ja kaksi syksyllä. Opiskelijoita oli näissä keväällä 29 ja syksyllä 31.

Henkilöstö osallistui aktiivisesti myös omaehtoisen työajan ulkopuolella tapahtuvaan koulutukseen. Stipendikukkarosta myönnettiin omaehtoiseen pitkäkestoiseen opiskeluun tukea 54 työntekijälle yhteensä 54.943 euroa ja aktiivointirahaa lyhytkestoiseen omaehtoiseen opiskeluun 88 työntekijälle yhteensä 25.487 euroa.

Tulosyksiköt mahdollistivat sosiaali- ja terveydenhuollon täydennyskoulutusvelvoitteiden mukaisesti henkilökunnan osallistumisen ammatilliseen täydennyskoulutukseen.

Vuoden aikana tiivistettiin oppilaitosyhteistyötä ja yhteistyösopimuksia valmisteltiin Metropolia Ammattikorkeakoulun ja Amiedun kanssa. Yhteistyön tavoitteena on tiivistää harjoittelijayhteistyötä, yhteistä osaamisen kehittämistä sekä varmistaa osaan henkilökunnan saatavuus tulevaisuudessa.

Työhyvinvointi ja työsuojelu 2010

Työhyvinvoinnin ja työelämän kehittämiseen liittyvät tavoitteet ja menettelyt on kirjattu vuosille 2009-2010 laadittuun sosiaali- ja terveystoimen työsuojelun toimintaohjelmaan. Lisäksi työolojaosto laatii vuosittaisen työsuojelun toimintasuunnitelman. Myös henkilöstön työhyvinvointiin liittyvät valtuustokauden tavoitteet sekä kaupunkitasoiset työhyvinvoinnin painoalueet ohjasivat toimialan työhyvinvointitoimintaa.

Toimintaohjelmasta johdettavat tavoitteet liittyivät vuonna 2010 turvallisuuden ja terveellisuuden edis-

tämiseen työpaikoilla. Sosiaali- ja terveystoimen työsuojelun toimintaohjelmassa kerrotaan mitä työsuojeluvastuu jakautuu eri tahojen kesken.

Työolojaosto laatii vuosittaisen työsuojelun toimintasuunnitelman, jossa esitetään konkreettinen toiminta työsuojelun ja työhyvinvoinnin edistämiseksi. Työolojaosto kokoontui 2010 vuonna 10 kertaa. Työolojaostossa määritettiin vuonna 2010 työsuojelun painoalueiksi seuraavat asiat:

- **Työn vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi.** Työturvallisuuslain mukaan on työpaikoilla selvitettävä ja tunnistettava järjestelmällisesti työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jos niitä ei voida poistaa, on arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Tilanne päivitetään vuosittain. Riskit ja vaarat hallintaan -koulutus järjestettiin syksyllä 2010
- **Esimiehen työsuojeluvastuut -koulutus.** Koulutukset järjestettiin 21.4. ja 5.5.
- **Väkivallan uhan hallinta ja turvallisuuden parantaminen.** Järjestettiin turvallinen kotikäynti -koulutus. Työntekijään kohdistuvat vaara- ja uhkatilanteet käsiteltiin työpaikoilla ja niistä raportoidaan työsuojelupäällikölle.
- **Kuntoremonttikurssitoiminta.** Vuoden aikana järjestettiin kolme kuntoremonttia, joista kaksi oli liikunnallisia ja yksi oli suunnattu esimiehille.

Kunta 10 -kysely järjestettiin syksyn aikana. Kyselyn tulokset saadaan alkuvuodesta 2011.

Työsuojeluvastuut ovat vastanneet tarvittavien työhygienisten mittausten tekemisestä ja seuranneet pelastussuunnitelmien tekemistä työpaikoille. Toimialan työsuojelupäällikkö on osallistunut työohjauksen koordinointiin ja neuvontaan sekä vastannut työpaikkojen ensiaputarpeen määrittämisestä.

Vuoden alussa alkoi uusi työsuojelun toimintakausi 2010-2013. Toimialalla on kaksi päätoimista työsuojeluvastuuta. Lisäksi toimialalla jatkettiin työsuojeluasiamiesten toimintaa. Asiamiestoiminta ei ole lakisääteistä, mutta sitä pidettiin toimialalla tarpeellisenä. Toimialan henkilöstötoimikunta vahvisti työsuojeluasiamiesten määräksi 64. Työsuojeluasiamiehet perehdytettiin tehtäviinsä vuoden aikana.

Työsuojeluvastuut osallistuivat aktiivisesti työyhteisöjen ongelmien ratkaisemiseen. Ongelmia

aiheuttivat erilaiset ristiriitatilanteet, sisäilma, melu, ergonomia yms

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstötoimikunta on samalla toimialan työsuojelutoimikunta. Toimialan työsuojelupäällikkö on henkilöstötoimikunnan sihteeri. Henkilöstötoimikunnan tehtävänä on tukea työpaikan yhteistoimintaa ja tiedotusta sekä edistää työpaikan ja henkilöstötoimikunnan välistä vuorovaikutusta. Espoon kaupungin työsuojeluorganisaatio on järjestetty kaupunki-, toimiala-, tulosyksikkö- ja työpaikkatasoisesti. Yhteistoimintamenettely ja lakisääteinen työsuojelu on yhdistetty yhteistoimintaorganisaatioksi. Henkilöstötoimikunta piti vuoden 2010 aikana 11 kokousta. Henkilöstötoimikunta käsittelee kokouksissaan toimintasuunnitelman mukaisia asioita. Useassa kokouksessa käsiteltiin palveluverkon kehittämistä.

Työsuojelu on keskeinen osa työhyvinvoinnin kokonaisuutta ja normaalia työpaikan jokapäiväistä toimintaa, jota johdetaan kuten muutakin toimintaa yhteistyössä henkilöstön kanssa. Työsuojelun ylläpitämistä ja edistämistä ei voi erottaa työhyvinvoinnin ylläpitämiseen ja edistämiseen liittyvästä toiminnasta. Työhyvinvointiin vaikuttavat olennaisesti myös työn sisältö, työn organisointi, työyhteisön toimivuus, työolot - viime kädessä työpaikan koko toimintatapa. Työelämän ja työhyvinvoinnin kehittämiseen liittyvät tavoitteet ja menettelyt ovat osa toimintaohjelmaa.

PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT

Työttömyyden koheneminen näkyi viiveellä, ja toimeentulotukimenot kasvoivat. Nuorisotyöttömyys vähentyi huomattavasti, ja nuorille tarjottiin aiempaa enemmän harjoittelu- paikkoja. Huostaanotot olivat pidempikestoisia ja sijoitettujen nuorten ongelmat vaikeita. Pienten lasten vastaanottoperhetoiminta käynnistyi ja lasten psykiatrisen avohoidon uuden toimintamallin suunnittelu aloitettiin. Palveluverkon uudistaminen alkoi äitiys- ja lastenneuvoiloista.

Lasten ja nuorten terveystarkastukset uudistuivat

Neuvolatoiminnassa ja koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa tarkastusohjelmat päivitettiin ja tarkastusten sisältöjä kehitettiin 1.1.2011 voimaan tulleen uuden asetuksen mukaisiksi.

Alkuvuoden H1N1 rokotuskampanja työllisti neuvoloiden ja kouluterveydenhuollon henkilökuntaa ja lasten määräaikaistarkastuksia jouduttiin siirtämään.

Erikoissairaanhoidosta siirtyi asiakkaita uuden työnjaon mukaisesti perusterveydenhuoltoon, esim. synnytyssairaaloista kotiutetaan äidit ja vauvat entistä aikaisemmin.

Neuvolan palveluverkon tiivistämistä ja kehittämistä toteutettiin sosiaali- ja terveyslautakunnan 10.6.2010 päätöksen mukaisesti. Neuvoloiden määrä vähenee nykyisestä 27:stä 16 neuvolaan vuoteen 2020 mennessä. Vuonna 2010 Lintumetsän ja Espoonlahden neuvolat yhdistettiin toisiin neuvoloihin.



Terveydenhoidon nettisivut uusittiin ja sivuilta löytyy vastaukset kymmeneen terveydenhoitajalta yleisimmin kysytyyn asiaan. Väestöliiton kanssa toteutettiin Vastaamo-palvelua, jossa perheet saavat kysyä asiantuntijoilta esim. lasten kasvatukseen tai parisuhteeseen liittyvistä asioista. Palveluun kirjautumisia oli n. 700 vuoden 2010 aikana.

Perhetyön omien palvelujen kotikäyntien määrä kasvoi 14 % edellisvuodesta, kotikäyntejä tehtiin yhteensä 4 377 kpl. Perhetyön palveluja myönnettiin lisäksi palvelusetelien ja ostopalvelujen kautta.

Lasten terapiapalveluja kohdennettiin eniten tarvitseville

Lasten terapiapalveluja kohdennettiin kriisiasiakkaille ja kaikkein kiireellisimmän avun tarpeessa oleville asiakkaille. Asiakkaiden osallistumista vahvistettiin siten, että työskentelyn alussa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelma ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisin määräajoin. Vuonna 2010 terapiapalveluissa asetettiin ensimmäistä kertaa työntekijäkohtaiset tavoitteet asiakaskäyntimäärille.

Valmistelu lasten terapiapalvelujen keskittämiseksi isompiin yksiköihin monipuolisempien palvelujen ja palveluaikojen toteutumiseksi aloitettiin. Lastenpsykiatrisen avohoidon mallin ja työnjaon valmistelu HYKSin lastenpsykiatrian ja lasten terapiapalvelujen henkilöstön kanssa eteni. Valmisteluun tuli mukaan laajasti myös muita lapsiperhepalvelujen toimijoita. Koko lasten terapiapalvelujen rakennetta koskeva suunnitelma esiteltiin kesäkuussa 2010 perhe- ja sosiaalipalvelujen jaostossa.

Perheneuvoloissa otettiin käyttöön nopean arvioinnin työmallia. Mielen terveysongelmaisten vanhempien ja heidän lastensa Vertti -ryhmät ovat vakiintuneet perheneuvoloissa. Terapeuttisen vauvaperhetyön palveluja tarjotaan Etelä-Espoon alueella. Tavoitteena on laajentaa toimintaa vuonna 2012.

Puheterapiassa palvelu keskittyi korjaavaan työhön ja se kohdennettiin pääsääntöisesti alle kouluikäisille. Osa ostopalveluna toteutetusta puheterapiasta on siirretty omaksi palveluksi, mistä syystä puhete-

rapiaan pääsyn kriteerejä on tarkennettu. Puheterapiassa otettiin käyttöön lähetekäytäntö ja keskitetty ensiajanvaraus. Uudet asiakkaat hakeutuvat puheterapiaan terveydenhuollon ammattihenkilön lähetellä.

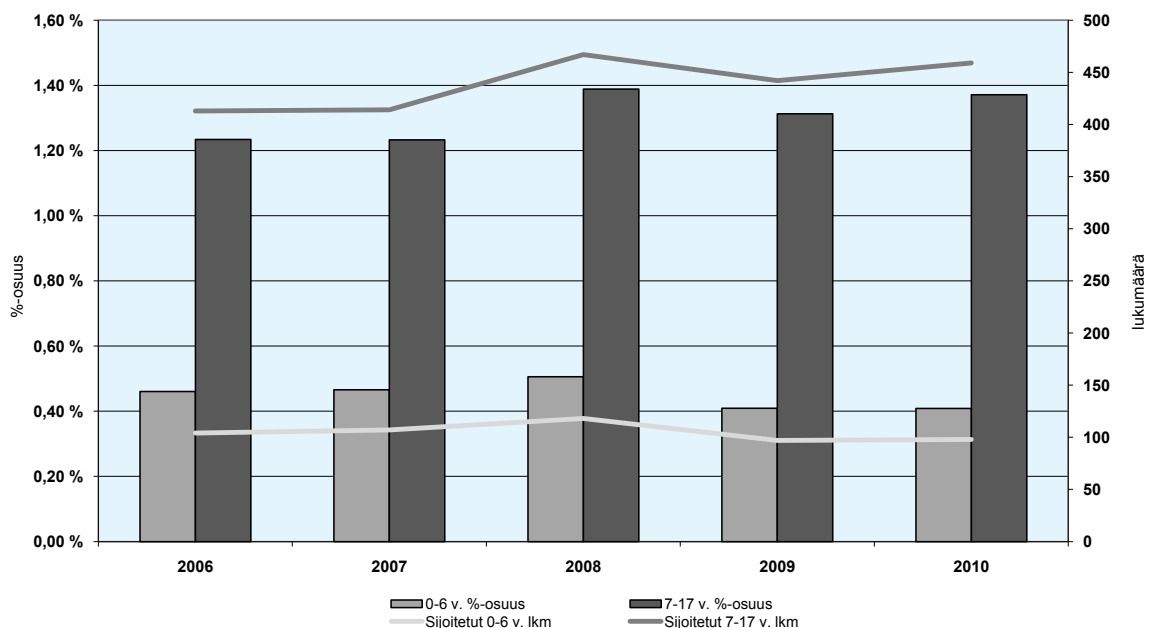
Toimintaterapiapalveluissa yksilöllinen toimintaterapia kohdistettiin pääsääntöisesti vaikeisiin ja keskivaikeisiin kehitysongelmiin. Omaa palvelua tehostettiin siirtämällä osa ostopalveluna toteutetusta toimintaterapiasta omaksi palveluksi.

Lasten psykologipalveluissa painopisteenä olivat kehitys ongelmien seulontaan liittyvät kehitysarviot ja psykologiset tutkimukset. Lievissä mielenterveys- ja kasvatusongelmissa lastenpsykologit antavat ohjausta ja neuvontaa raskaana oleville ja pienten lasten vanhemmille.

Lastensuojelun sijoitukset pidentyivät, nuorille uutta avohuollon tukea

Lastensuojelussa sijaishuollon asiakasmäärä nousi edellisvuodesta 4 %. Kasvusta huolimatta kokonaismäärä on pienempi kuin vuonna 2008. Hoitovuorokausissa tapahtui nousua, mikä kertoo sijoitusten keston pidentymisestä ja haasteellisten nuorten lastensuojelutarpeesta. Sijoitusten suunta oli perhekodeista vaativampiin laitoksiin. Tämä johtuu sijoitettujen nuorten vaikeista ongelmista. Vaativampien laitosten hoitovuorokausihinnat ovat korkeammat kuin perhekotien. Perhehoitoon ohjautui enemmän pieniä lapsia.

Kuva 3. Sijoitetut lapset/nuoret suhteessa ikäryhmään 2006–2010



Lastensuojelun palvelurakennemuudistus etenee. Syksyllä alkoi uuden yksikön toiminta, jossa tavoitteena on tehostetun perhetyön toiminnalla tukea nuoria kotiinpäin. Samassa yhteydessä toimii nuorten vastaanotto, jolloin nuoren ja perheen kriisitilanteisiin saadaan uusia tukimuotoja laitoshoidon tilalle. Uuden toiminnan odotetaan tuovan säästöä lasten sijaishuollossa. Pienten lasten vastaanotto-perhetoiminta käynnistyi. Tavoitteena on, että perhesijoitukset lisääntyvät. Nuorille hankitaan lisää tukiasuntoja, jolloin jälkihuoltonuoren ei tarvitse odottaa asuntoa laitoksessa.

Nuorille enemmän työharjoittelupaikkoja

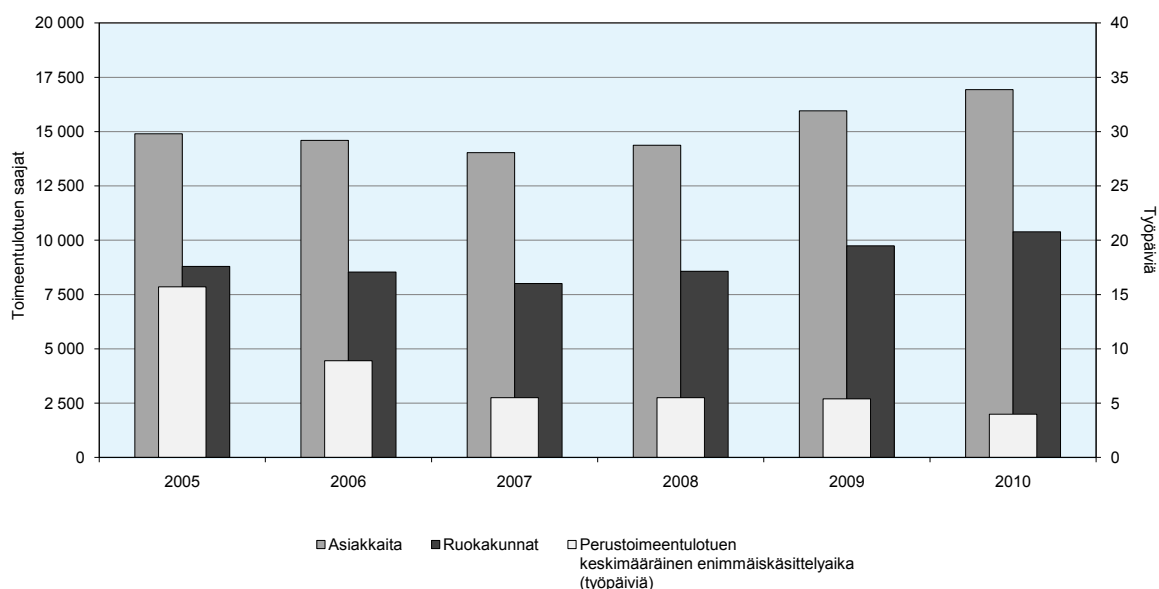
Aikuisten sosiaalipalveluissa työttömyyden koheneminen näkyy viiveellä. Espoossa työttömien määrä alkoi vähetä elokuusta alkaen. Vuodentakaiseen tilanteeseen verrattuna Espoossa oli työttömiä 12 % (1 038 henkeä) vähemmän ja työttömyysaste oli vajaan prosenttiyksikön alhaisempi. Vuoden 2010 lopulla Espoossa oli työttömiä yhteensä 7 619 ja työttömyysaste oli 5,8 %.

Nuorisotyöttömyys on laskenut Espoossa erityisen voimakkaasti. Alle 25-vuotiaiden työttömien määrä oli 40 % vuodentakaista pienempi. Pitkäaikaistyöt-

tömien määrä kasvaa edelleen, joskin kasvu on hidastunut syksyn aikana. Vuoden lopulla pitkäaikaistyöttömiä oli 21,6 % (256 henkilöä) vuodentakaista enemmän. Nykyisessä palvelujärjestelmässä pitkäaikaistyöttömät siirretään toimeentulotuen palveluiden piiriin, jos aktivointi ei ole onnistunut työttömyyden alkuvaiheessa. Kunnan vastuu pitkäaikaistyöttömien palveluiden järjestämisestä on kasvanut edelleen.

Toimeentulotuen kustannukset kasvoivat 11,8 % edellisvuodesta. Toimeentulotukea saavien kotitalouksien määrä nousi vastaavana aikana 6,6 %. Uusia toimeentulotuen saajia on kuitenkin edellisvuotta vähemmän. Aikuissosiaalityössä tehostettiin asiakaspalvelua yksinkertaistamalla toimeentulotuen päätöksenteon prosessia. Palvelutakuun toteuttaminen oli haasteellista asiakasmäärien noustessa. Lain asettamiin käsittelyaikoihin on kuitenkin pääosin päästy tehostamalla palveluneuvontaa ja lisäämällä uusien asiakkaiden vastaanottoa. Päätökset pystyttiin tekemään pääsääntöisesti palvelutakuun puitteissa. Perustoimeentulotuki käsiteltiin keskimäärin 4 arkipäivässä. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittelyssä ei pysytty lain velvoittamassa määräajassa, joskin käsittelyaika on laskenut 13,3 arkipäivästä 10,6 päivään.

Kuva 4. Toimeentulotuen saajat ja perustoimeentulotuen käsittelyaika 2005–2010



Nuorille ja pitkäaikaistyöttömille tarjottiin laajasti työharjoittelupaikkoja. Kaupungin tarjoamien työharjoittelupaikkojen määrä nousi kolminkertaiseksi vuoden sisällä. Aikuissosiaalityössä tarjottiin työt-

tömille laajoja terveystarkastuksia. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärää lisättiin 52 % edellisvuodesta tehostamalla asiakasohjausta aikuissosiaalityöstä ja Te-toimistosta.

Aikuisten sosiaalipalvelut ja mielenterveys- ja päihdepalvelut saivat valtiolta rahoituksen NIMI OVESA -hankkeeseen, jonka tavoitteena on tehostaa asumissosiaalista palvelujärjestelmää. Hanke toimii 11/2010 - 6/2012.

Häätöjä pystyttiin vähentämään tehostamalla asumisneuvontaa. Vuokravelkojen takia tehtyjen toimeentulotukihakemusten määrä kasvoi. Myös pitkäaikaisasunnottomuus on kasvussa. Asunnottomuutta ehkäistiin tekemällä päätöksiä vuokravelkojen maksusta 780 perheelle vuonna 2010.

Tilapäismajoitukseen käytettiin vuoden 2010 aikana 25 % edellisvuotta enemmän. Tilapäismajoituksessa oli 271 asiakasta.

Sosiaalisia luottoja myönnettiin 129 kpl, yhteismäärältään 905 900 euroa. Luoton keskikoko oli n. 7 022 euroa.

Maahanmuuttajapalveluiden kokonaisasiakasmäärä oli 937 henkilöä. Asiakasmäärä nousi 3,2 % edellisvuodesta. Omatoimisesti kuntaan muuttaneiden pakolaisten määrä kasvoi voimakkaasti. Vuonna 2010 omatoimisesti kuntaan muuttaneiden pakolaisten osuus oli 59 % uusien pakolaisten kokonaismäärästä.

Vammaispalveluissa lisättiin neuvontaa, palvelusuunnitelmat kaikille asiakkaille

Vammaispalveluissa parannettiin asiakkaiden ohjausta ja neuvontaa laajentamalla puhelinneuvontaa ja perustamalla yhteinen sähköposti, johon asiakkaat voivat lähettää kysymyksiä. Vammaispalvelujen internet-sivut uudistettiin.

Vammaispalvelulaki edellyttää, että palvelutarpeen arviointi käynnistetään 7 arkipäivän kuluessa yhteydenotosta ja että päätös tehdään vähintään 3 kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Päätökset tehtiin pääosin 3 kk:n aikarajan puitteissa, keskimäärin 13,8 päivässä.

Yhdessä asiakkaan kanssa tehtävä palvelusuunnitelma on vakiintumassa työtavaksi vammaispalveluissa. Kaikille uusille asiakkaille tehdään palvelusuunnitelma. Alle 65-vuotiaiden asiakkaiden omaishoidon tuen päätökset tarkistettiin kesään 2010 mennessä. Tässä yhteydessä tehtiin kaikille näille asiakkaille palvelusuunnitelma. Vuoden aikana tehtiin yhteensä 435 palvelusuunnitelmaa, mikä vastaa työmääränä kahden työntekijän kokovuotista työtä.

Palvelusetelin käyttöönottoa henkilökohtaisen avun palveluissa valmisteltiin Sitran palvelusetelihankkeessa.

Vammaisten asuminen järjestettiin suurempiin ja tarkoituksenmukaisempiin tiloihin. Haukilahden asumisyksikkö siirtyi uusiin tiloihin ja viereisessä talossa käynnistyi vakinainen ja lyhytaikainen asumispalvelu Haukilahdenrannan asumisyksikössä. Lasten ja nuorten tilapäispalveluja tarjoava Kuninkaantien asumisyksikkö valmistui lokakuussa.

Asumispalvelujen pidemmän aikavälin tavoitteet ja suunnitelmat esiteltiin sosiaali- ja terveyslautakunnalle joulukuussa.

Tulkkipalvelu siirtyi KELA:lle 1.9.2010 alkaen. Kunnalle jäi muutoksen jälkeen tarpeen arviointi ja lapsille tarkoitettu viittomaopetus.

Asiakkaat tyytyväisimpiä neuvolatoimintaan, tyytyväisyys sosiaalityöhön väheni

Asiakkaat antoivat palautetta useiden eri kanavien välityksellä. Palautetta saatiin internetin kautta kaupungin palautejärjestelmästä, tehtiin kohdennettuja kyselyjä, käytettiin asiakaslähtöisiä arviointimenetelmiä, kirjattiin suullista ja kirjallista satunnaista palautetta ja käsiteltiin muutoksenhaku- ja valitusprosesseissa esiin nousseita asioita.

Seudullisia ja valtakunnallisia kyselyjä tarvittaisiin enemmän. Vertailutietojen puuttuminen vaikeuttaa kokonaiskäsityksen luomista asiakkaiden näkemyksistä. Näin ollen yksittäiset julkisuuteen nousseet tapaukset saattavat vääristää kuntalaisten käsityksiä esim. sosiaalityön laadukkuudesta. FCG:n toteuttamaan Kuntapalvelututkimukseen vastasi 708 kuntalaista. Valtaosalla heistä ei ollut kokemusta perhe- ja sosiaalipalvelujen palveluista.

Kuntalaisten tyytyväisyys neuvolatoimintaan oli Kuntapalvelututkimuksessa 2010 hieman laskenut aiemmista vuosista. Se sai arvosanaksi 4 (asteikolla 1-5) ja 37 % vastaajista piti sitä hyvin hoidettuna. Perheneuvolatoimintaa hyvin hoidettuna pitävien osuus nousi 14 %:sta 17 %:iin, arvosana nousi 3,54:een. Sosiaalityötä piti hyvin hoidettuna 13 % vastaajista, arvosana nousi hieman, ollen nyt 2,96. Toimeentulotuen osalta tyytyväisten osuus oli noussut 7 %:sta 10 %:iin, arvosanaksi se sai 2,96. Vammaispalveluja hyvin hoidettuna pitävien osuus nousi 7 %:sta 9 %:iin, arvosanaksi se sai 3,05. Parannus on tilastollisesti merkittävä.

Aikuissosiaalityön aulakysely (N=272) toteutettiin jo neljännen kerran. Sen perusteella asiakkaiden tyytyväisyys on laskenut kaikilla osa-alueilla. Palveluneuvonnan palvelua piti ystävällisenä ja asiallisena 78,7 % (88 %) ja asiantuntevana 72 % (77 %). Ajanvarauksen kautta toteutuneita kohtaamisia piti ystävällisenä ja asiallisena 61 % (65 %) ja asiantun-

tevana 56 % (64 %). Puhelinpalvelua ystävällisenä ja asiallisena pitävien osuus laski 75 %:sta 66 %:iin ja asiantuntevana 69 %:sta 65 %:iin. Toimeentulotukipäätöstä selkeänä ja ymmärrettävänä pitävien osuus oli 56 % (61 %). Toimeentulotukea saavien ruokakuntien määrä on noussut kahden viime vuoden aikana yli 20 prosenttia. Henkilöstömäärässä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia, joten asiakkaiden kokemukset palvelutason laskusta eivät tulleet yllätyksenä.

Vuoden 2010 valtakunnalliseen kouluterveyskyselyyn vastasi noin 8 100 yläasteen, lukion ja ammatillisen oppilaitoksen opiskelijaa. Terveydenhoitajan vastaanotolle pääsyn koettiin edelleen huonontuneen. 21 % yläasteen ja ammatillisten oppilaitosten ja 17 % lukioiden opiskelijoista koki vastaanotolle pääsyn vaikeaksi.

Pienten lasten vanhempien kokemuksia lastensuojelun asiakkuudesta tutkittiin osana opinnäytetyötä. Tässä tutkimuksessa keskeisenä teemana nousi

esiin luottamus: vanhemmat haluavat työntekijän, johon he voivat luottaa. Luottamus syntyy, kun asiakas kokee, että häntä ja hänen näkemyksiään kuunnellaan. Luotettavan työntekijän yksi tärkeä ominaisuus on se, että hän myös luottaa asiakkaaseen. Se vähentää lastensuojeluun liittyvää pelkoa, negatiivisia tunteita ja epäilyksiä.

Internetin kautta tulleesta palautteesta (108 kpl) suurin osa oli edelleen moitteita (40%) ja kysymyksiä (31%). Molempien osuus oli kuitenkin vähentynyt, sillä toimenpide-ehdotuksia tuli aiempaa enemmän. Yleisimmät palauteaiheet koskivat yhteydensaantia, toimimattomia linkkejä ja työntekijöiden käytöstä. Keskimääräinen vastausaika oli edelleen kohtuuttoman pitkä (17 vrk). Osittain kyseessä on järjestelmän ja käyttäjien välinen ongelma, sillä työntekijät saattavat hoitaa palautteen asiakkaan kanssa, mutta eivät muista merkitä sitä järjestelmään hoidetuksi.



TERVEYSPALVELUT

Terveyspalveluissa tavoitteena oli parantaa palvelujen saatavuutta, omahoitomahdollisuuksia ja sähköisiä palveluja sekä painottaa avohoitoa. Pitkään pullonkaulana ollut terveysasemien puhelintavoitettavuus saatiin kuntoon loppuvuodesta ottamalla käyttöön takaisinsoittojärjestelmä.

Tulostavoitteet terveyspalveluissa toteutuivat pääosin, vain keskitetyn puhelinneuvonnan ja suun terveydenhuollon puhelujen vastausprosentit eivät yltäneet edellisvuoden tasolle. Mielen terveys- ja päihdepalveluissa avohoidon osuus kasvoi. Kaupungin tuottavuusohjelman mukaisesti käynnistyi palveluverkon tehostaminen.

Puhelinjonotus loppui takaisinsoittojärjestelmän myötä

Terveysasematoiminnassa työvoimaa sitoi alkuvuodesta AH1N1-joukkorokotusten toteuttaminen ja samanaikainen akuuttipotilaiden hoito. Kaiken kaikkiaan noin 100 000 espoolaista otti talven aikana rokotuksen. Influenssan hoito ja rokotukset siirsivät muuta kiireetöntä toimintaa ja määräaikaistarkastuksia terveysasemilla, neuvoloissa ja kouluissa, ja vaikutus jatkui pitkälle syksyyn.

Joulukuuhun mennessä kaikki terveysasemat olivat ottaneet käyttöön puhelujen takaisinsoittojärjestel-

män, jonka ansiosta lähes 100% yhteydenotoista toteutui samana päivänä. Valtaosalle soittopyynnön jättäneistä soitettiin takaisin 15 minuutin sisällä. Järjestelmästä tuli asiakkailta paljon myönteistä palautetta. Pääkaupunkiseudun yhteisen 10023-puhelinneuvonnan palveluntuottaja ajautui loppukesästä konkurssiin, ja sen vuoksi palvelu jouduttiin nopeasti uudelleen kilpailuttamaan. Espoon keskuksen terveysasemien ja Kilon hammaspäivystyksen ajanvaraus jouduttiin samassa yhteydessä lyhyellä varoitusaajalla siirtämään omaksi toiminnaksi.

Odotusaika lääkärille kiirettömässä asiassa pysyi edellisvuoden tasolla, keskimäärin 15 vrk:ssa. Kaikki terveysasemat ovat mukana Hyvä Vastaanotto -hankkeessa, joka tähtää palvelujen saatavuuden parantamiseen. Joillakin terveysasemilla on jo tehty toimintamuutoksia, joilla aikojen saatavuus on parantunut.

Pitkäaikaissairaiden potilaiden hoidossa hyödynnettiin laajasti Espoossa kehitettyä omahoitomallia, joka systematisoi toimintaa, nostaa potilaan aktiiviseksi toimijaksi ja valjastaa tietotekniikan hoidon tueksi. Omahoitopalvelu laajeni koko Espooseen ja sitä markkinoitiin voimakkaasti. Sähköisen terveyskansion käyttäjämäärä kasvoi edellisen vuoden vaihteen 160 käyttäjästä yli 2000 käyttäjään.

Työnjaossa muutoksia

Terveysasemien päiväajan käyntien määrä kasvoi hieman edellisvuodesta. Työnjaon muutoksista johtuen lääkärikäynnit vähenivät edelleen ja hoitajakäynnit lisääntyivät. Lääkäreiden työ on asteittain muuttunut vaativammaksi, kun kevyempiä infektiopotilaita ja pikkuvammoja on siirretty hoitajille.

Virka-ajan ulkopuolinen terveyskeskuspäivystys on toiminut Jorvissa ostopalvelulääkäreiden tuottamana Jorvin hoitohenkilökunnalla. Pääkaupunkiseudun päivystyspalvelut yli kuntarajojen avautuivat huhtikuun alussa. Päivystyskäyntien määrä Jor-

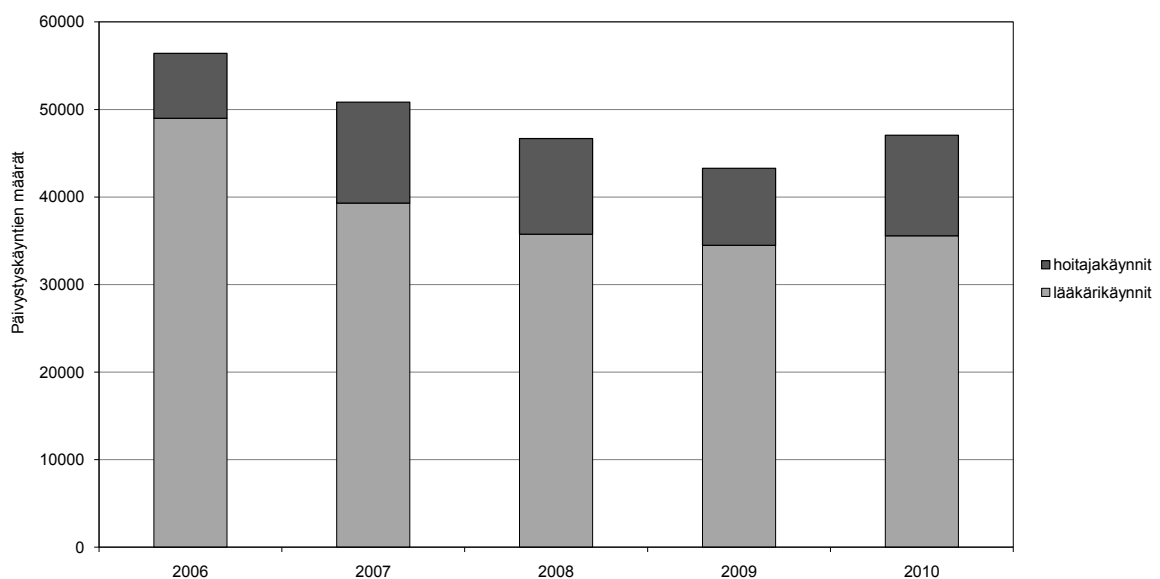
vissa kasvoi lähes 4000 käynnillä edellisvuodesta, kasvu johtui suurimmaksi osaksi Vantaan, Helsingin ja Kirkkonummen kasvaneista käyntimääristä. Erityisesti lisääntyivät vantaalaisten lasten käynnit. Loppuvuodesta tehtiin päätökset koko virka-ajan ulkopuolisen terveyskeskuspäivystystoiminnan siirtämisestä Husin tuottamaksi.

Pientraumojen hoito keskitettiin kahdelle terveysasemalle: Samariaan ja Tapiolaan. Pieniä laboratoriapisteitä lakkautettiin palveluverkkolinjausten mukaisesti ja terveysasemilla otettiin käyttöön pikänäytteitä taudinmäärityksen ja hoitopäätösten nopeuttamiseksi.

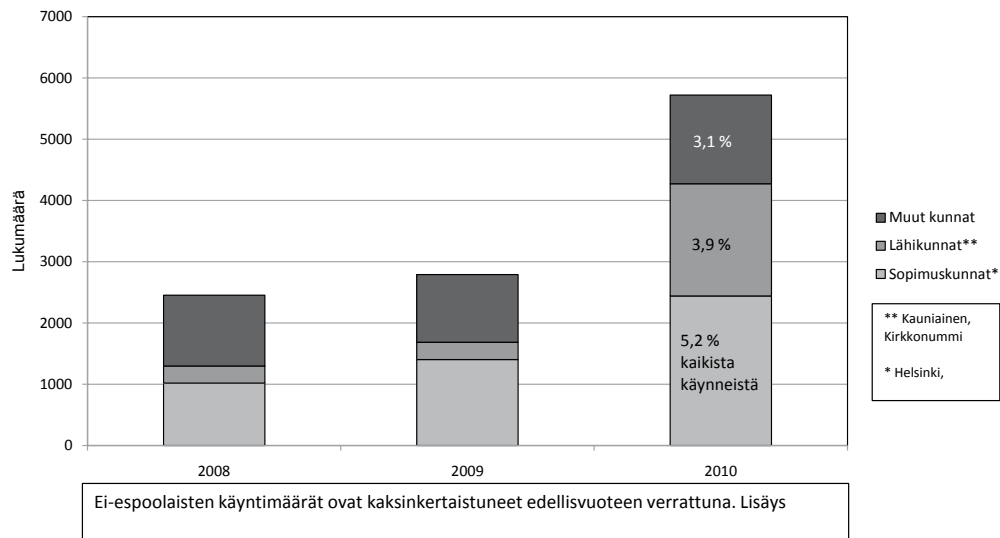
Vastaanotto toiminta ja avofysioterapia osallistuivat tulevan Espoon sairaalan suunnitteluun. Apuvälineyksikkö oli mukana suunnittelemassa Husin alueellista apuvälinetoimintaa, tästä tehtäen päätös vuonna 2011. Nuorisopoliklinikka Nupolin toiminta vakiintui nuorison matalan kynnyksen tukipisteenä. Sisäisiä toimintatapoja kehitettiin ja luotiin mm. toimiva malli 13-22-vuotiaiden raskauksien ehkäisyssä ja keskeytysten järjestämisessä.

Rintasyöpä- (mammografia-) ja kohdunkaulasyöpäseulontoihin (papa-) kutsuttiin asetuksen mukaiset ikäryhmät. Papaseulonnan osallistumisaktiivisuus näyttää vähenevän jonkin verran edellisvuodesta, tosin riskiryhmäläisten tarkastukset ovat vielä kesken.

Kuva 5. Keskitetyn terveyskeskuspäivystyksen käynnit



Kuva 6. **Espoon terveyskeskuspäivystyksen ei -espoolaisten käyntimäärät**



Henkilöstön saatavuus haasteellista

Henkilöstön saatavuus oli koko vuoden kriittinen tekijä palveluiden järjestämisessä. Lääkäreitä ei saatu kaikkiin vakansseihin ja myös hoitajien sijaisista oli pulaa. Henkilöstöllä oli paljon sairauslomia. Negatiivinen mediajulkisuus on vaikeuttanut rekrytointia ja se koetaan entisestään työilmapiiriä heikentävänä tekijänä. Terveysasemien henkilökunta on ollut mukana tulospalkkauskokeilussa. Tavoitteet olivat tiukat ja toteutuivat noin 20%:isesti.

Suun terveydenhuollon aluerajat poistettiin

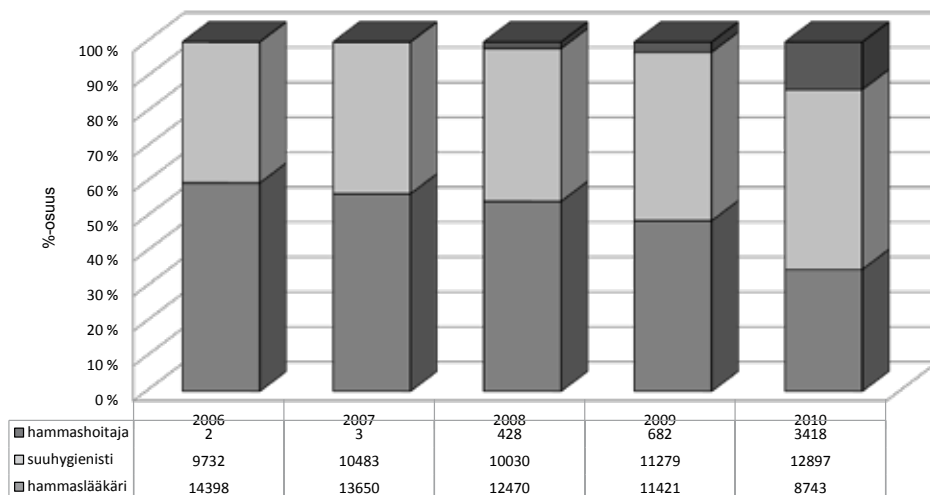
Suun terveydenhuolto luopui aluerajoista ja asiakas voi hakeutua hoitoon mille alueelle tahansa. Ajanvaraus on teknisesti keskitetty, loppuvuodesta myös Kilon päiväpäivystyksen ajanvaraus siirtyi omaksi toiminnaksi. Puhelujen vastausprosentti ei näin ollen yltänytkään edellisvuoden tasolle.

Odotusaika hammaslääkärin tarkastukseen oli keskimäärin 54 vrk, mikä on edellisvuotta lyhyempi. Sähköinen vastaanottoajan peruutus ja siirto otettiin käyttöön. Tekstiviestimuistutus varatusta ajasta on käytössä määrätuille kohderyhmille. Vuoden aikana suunniteltiin välinehuollon keskittämistä, Kilon päiväpäivystyksen laajentamista ja ajanvaraus-toimintojen fyysistä keskittämistä yhteiseen tilaan. Palveluverkkosuunnitelmaa toteutettiin päätettyjen linjausten mukaisesti. Eestinmetsän hammashoitola lakkautettiin.

Pääkaupunkiseudun yhteinen hammaspäivystys palveli hyvin myös espoolaisia. Suun erikoishoidon yksikkö SEHYK hakee edelleen uomiaan, siellä hoidettujen espoolaisten osuus on ollut toistaiseksi ennakoitua pienempi.

Suun terveydenhuollon henkilöstö osallistui tulospalkkauskokeiluun, tavoitteet toteutuivat n. 30%:isesti.

Kuva 7. **Suun terveydenhuollon tarkastukset 2006-2010**



Espoon mielenterveys- ja päihdepalvelukeskus Empu avattiin

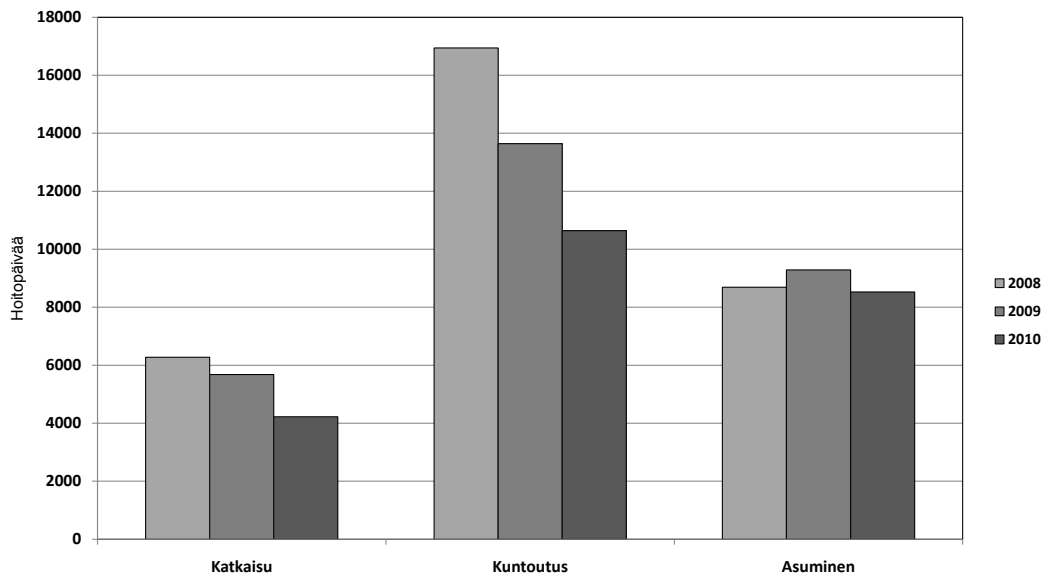
Empussa tarjotaan asiakkaille matalan kynnyksen alkoholi- ja lääkevieroitushoitoa, avohoitoa ja avo- ja laitoskuntoutusta ja puhelinneuvontaa. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa on saatu painopistettä siirrettyä avohoitoon, laitoskuntoutuksen ostopalveluvuorokaudet ovat vähentyneet.

Mielenterveyskuntoutujille valmistui palvelutalo Auroranportti ja se täyttyi suunnitellusti. Psykiatrian laitoshoitovuorokaudet erikoissairaanhoidossa vähenivät edellisvuodesta. Avomielenterveystyössä

siirryttiin keskitettyyn ajanvaraukseen, mikä paransi palvelujen saatavuutta.

Mielenterveyskuntoutujien avohoidon tehostamista jatketaan edelleen, tavoitteena pitkäaikaisen sairaalahoidon vähentäminen. Olarinluoman vastaanottokeskuksen laajennustyöt käynnistyivät. Opioidikorvaushoitojen kilpailutus käynnistettiin. Huumeiden käyttäjien vieroitushoito keskitettiin Espoon A-klinikalle. Selviämishoitoaseman toiminta on vakiintunut, se vastaa myös poliisivankilan asiakkaiden kiireelliseen hoidontarpeeseen.

Kuva 8. Päihdepalvelujen ostetut hoitopäivät



Erikoissairaanhoito

Erikoissairaanhoidon kustannukset pysyivät tavoitteen mukaisesti edellisvuotta pienempänä, vaikka alimitoitettun talousarvion takia erikoissairaanhoitoon jouduttiinkin anomaan lisämäärärahaa. Hoitotakuu toteutui loppuvuodesta, kun yli 6 kk hoitoa odottaneiden jono saatiin purettua lisätöillä ja ostopalveluilla.

Perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon integraatiota työstettiin eri potilasryhmien kohdalla. Esimerkkejä tästä ovat mm. psykiatriset potilaat, päivystyspotilaat, diabetespotilaat, reumapotilaat, lonkkamurtuma- ja aivohalvauspotilaat. Espoolaisille kertyi ns. siirtoviivepäiviä n. 1000/kk, mikä on enemmän kuin olisi ollut suotavaa. Niiden vähentämiseksi vuoden 2011 aikana on tehty suunnitelmat yhdessä vanhuspalvelujen kanssa.

Lähete-palauteliikenteeseen ja erikoissairaanhoidon konsultaatioiden jalkauttamiseen terveyskeskuksiin haettiin toimivia ratkaisuja yhteistyössä HYKS-alueen kuntien kanssa. Muutenkin yhteistyö eri kuntien välillä sekä kuntien ja sairaanhoitopiirin välillä on tiivistynyt ja tiivistyy edelleen pääkaupunkiseudun kuntien ja STM:n välisen aiesopimuksen myötä, jonka pohjalta vuodenvaihteessa 2010-11 on tehty integraatiota ja omistajaohjausta tiivistävä hankesuunnitelma.

Ympäristöterveydenhuolto

Pääkaupunkiseudun kuntien yhteisessä, laajassa myytävän tuoreen kalan valvontaprojektissa todettiin kalan laadussa puutteita, jotka paljolti johtuivat

kalojen liian pitkistä myyntiajoista. Kaupan ja kala-alan toimijat ovat projektitulosten johdosta ryhtyneet lyhentämään kalan myyntiaikoja.

Espoon Vesi liitettiin HSY Veteen 1.1.2010. Toimintavuonna pääkaupunkiseudun kunnat ovat yhdemmukaistaneet valvontakäytäntöjä sekä harjoitelleet HSY Veden kanssa yhteistyötä erityistilanteissa.

Eläinlääkintähuollossa on kartoitettu ammattimais- ta eläintenpitoa harjoittavien toimijoiden määrää ja toimintojen laajuutta. Eläinlääkäriapua on tarjottu kaupungineläinlääkärien vastaanotolla, sairaus- käynneillä ja yliopistollisen eläinsairaalan päivys- tyksessä yhteensä 5700 eläimelle.

Asiakaspalautetta saatiin kyselyillä, netin kaut- ta ja spontaanisti

Kaikilla terveysasemilla toteutettiin lokakuussa suurten kaupunkien asiakastytyväisyyskysely (N=1082) ”Terveysaseman hoidon laatu: potilaan näkökulma”. Tuloksia ei ole vielä käytettävissä.

Suun terveydenhuollossa toteutettiin kohdennettu asiakaspalaute ja vastauksia kerättiin n. 6800 kpl.

Yhteenveto on vielä tekeillä, mutta kouluarvosana on 9 tai 10 alueesta riippuen 82,5 - 86,6 %. Spontaania palautetta saatiin palautelaatikon kautta tai puhelimitse noin 100 kpl. Positiivinen palaute liittyi palveluun, negatiivinen ajan saamiseen ja maksuihin. Internetin kautta tuli 13 kpl kiitoksia (hyvä ja ystävällinen palvelu ja hoito, ajan saaminen nopeasti), 15 kpl kommentteja/kysymyksiä/toimenpide-ehdotuksia (ajat, hinnat, fyysinen sijainti) ja moitteita 27 kpl (ajanvaraus, tyylys, vastausajan pituus, maksut, huono palvelu).

Espoon seudun ympäristöterveydessä kerättiin 16 kpl satunnaista spontaania asiakaspalautetta, joista suurin osa (11 kpl) oli positiivisia. Palautteet kohdistuivat mm. palvelun sisältöön ja ammattitaitoon sekä nettisivuihin. Eniten palautetta annettiin elin- tarvikevalvonnasta (6 kpl). Tarvittaessa asiakkaille tiedotetaan toimenpiteistä, joihin heidän antamansa palaute on johtanut.

Internet-palautteiden kokonaismäärä lisääntyi hie- man (v. 2009 430 kpl, v. 2010 577 kpl), kiitosten osuus on pienentynyt ja moitteiden osuus on hiukan kasvanut. Keskimääräinen vastausaika on pidentynyt 2 vrk:sta 3 vrk:een. Myöhässä (eli yli 7 vrk) vas- tattujen määrä on kaksinkertaistunut.



VANHUSTEN PALVELUT

Vanhusten palveluille asetetut tulostavoitteet saavutettiin pääosin. Espoon 75 vuotta täyttäneelle väestölle tarjottavien vanhusten palvelujen palvelurakenteen muutos valtakunnal- lisen laatusuosituksen suuntaan jatkui. asiakaskeskeisyys- kysymysten korostuminen juuri nyt heijastaa myös sitä että palvelujärjestelmässä on meneillään jonkinlainen, ehkä laaja- kantoinenkin murrosvaihe, ja uudet ja vanhat käytännöt tör- määvät välillä toisiinsa palveluja toteutettaessa.



Senioreille lisää ryhmätoimintaa

Seniorineuvonta ja vapaaehtoistyön koordinointi sisällytettiin osaksi normaalia palvelukeskustoiminta- ta. Senioreille tarjottiin aiempaa enemmän ryhmä- toimintaa eri puolilla Espoota. Varsinaisten vanhus- palvelujen kohdentamista eniten apua tarvitseville jatkettiin. Ikääntyneiden kotona selviytymistä tuettiin yhteistyössä terveyspalvelujen kanssa aloittamalla säännöllisen kotihoidon asiakkaille terveydentilan vuositarkastukset.

Kotihoidon asiakaskäynnit ja tuntimäärät kas- voivat

Kotihoidon sekä omaishoidontuen ja sosiaalihuol- tolain mukaisen kuljetuspalvelutuen asiakkaaksi otettiin kaikki palvelukriteerit täyttävät asiakkaat. Säännöllisen kotihoidon palvelut kohdentuivat ai- kaisempaa enemmän 75 vuotta täyttäneille espoo- laisille. Aikaisemmasta poiketen kotihoidon asia- kasmäärä väheni edelliseen vuoteen verrattuna noin kuudella prosentilla. Asiakasmäärän vähene-

misestä huolimatta kotihoidon käyntien ja tuotettujen asiakaspalvelutuntien määrät kasvoivat. Oman henkilökunnan välitön työaika kasvoi vuoden aikana noin kymmenen prosenttia, joka oli asetettua tulostavoitetta enemmän.

Sairaalassa panostettiin kuntoutukseen

Akuuttihoitoketjun sujuvuutta tehostettiin yhteistyössä terveystalvelujen ja muiden toimijoiden kanssa. Erikoissairaanhoidon kanssa sovittiin uudet menetelytavat, joilla päivystyksen ruuhkia voitiin purkaa hallitusti. Sairaalan osastoilla nopeutettiin kuntoutuksen aloittamista. Alustava hoito- ja kuntoutussuunnitelma laadittiin viiveettä ja tavoitteellinen, moniammatillisesti laadittu suunnitelma viimeistään kolmantena päivänä osastolle tulosta.

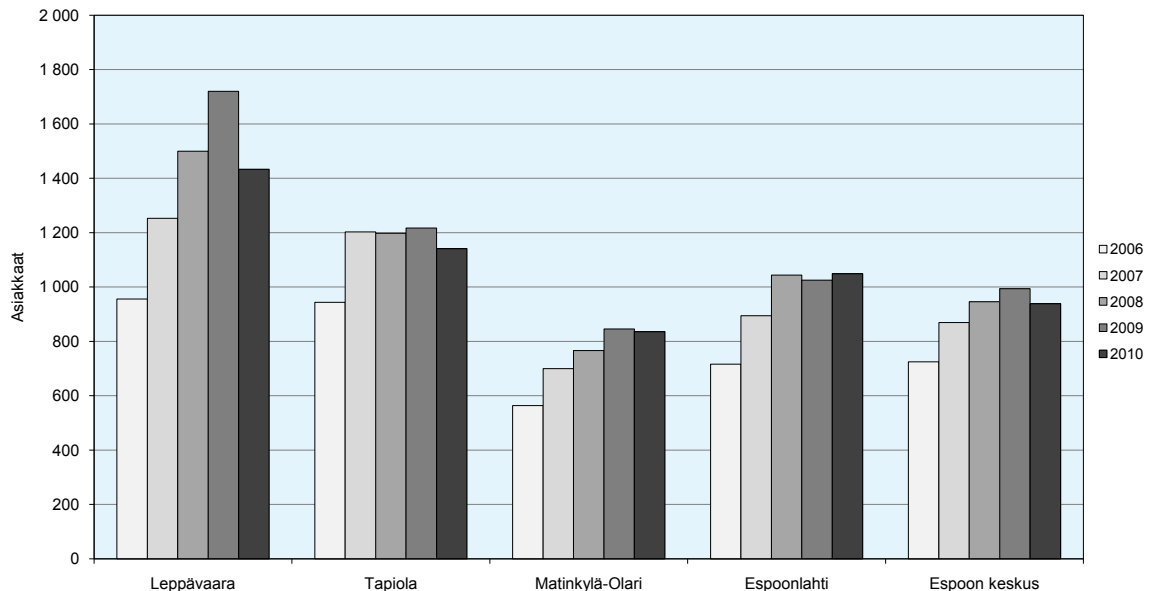
Espoon sairaalan kaikista päättyneistä hoitajaksoista suurin osa päättyi kotiutukseen tai entistä vastaavaan hoitopaikkaan. Sairaalan normaaliin toimintaan kuuluu kuitenkin se, että osastoilla on aina jonkin verran pitkäaikaishoitopaikkaa odottavia potilaita. Pitkäaikaishoitopaikkaa odottavien määrä sairaalan

osastoilla oli keskimäärin sama kuin aikaisempina vuosina. Vuoden lopussa pitkäaikaishoitopaikkaa odotti 44 potilasta. Erikoissairaanhoidosta Puolarmetsän sairaalaan kuntoutusta odottavien määrä vaihteli vuoden aikana 7- 42 välillä, ollen vuoden lopussa 28 potilasta.

Pitkäaikaishoidon paikkoja lisättiin

Vuoden 2010 alussa pitkäaikaishoidon vastaanottokykyä parannettiin pandemiatilanteen vuoksi nostamalla väliaikaisesti laitospaikkojen määrää. Paikkamäärän nosto edellytti omissa pitkäaikaishoidon yksiköissä vastaavaa henkilöstön lisäystä, jotta mitoitus voitiin pitää laatusuosituksen mukaisena. Painopistettä siirrettiin laitoshoidosta avohoitoon lisäämällä ostettua asumispalvelua ja luopumalla yhdestä pienestä omasta laitoshoidon yksiköstä. Yksityisten palveluntuottajien toiminnalle laadittiin valtakunnallisten suositusten mukainen valvontasuunnitelma. Kuntalaisten valinnanvapauden lisäämiseksi valmisteltiin palvelusetelin käyttöönottoa asumispalveluissa.

Kuva 9. Kotihoidon asiakkaat vuosina 2006-2010



Sosiaali- ja potilasasiamies

Kuntalaiset ottavat yhteyttä sosiaali- ja terveystalvelujen ongelmatilanteista tai kysyäkseen neuvoa. Asiamies neuvoo, toimii tarvittaessa välittäjänä, informoi, vie esille tulleita rakenteellisia ongelmia niille, jotka vastaavat palvelusta sekä seuraa yleisesti palvelujen käyttäjien asemaan vaikuttavia asioita ja heidän oikeuksiensa toteutumista.

Kuntalaiset ottivat yhteyttä asiamieheen vuonna 2010 vähintään yhtä paljon kuin aiempinakin vuosina. Yhteydenottoyrityksiä asiamieheen oli silti edelleen enemmän kuin mihin asiamies on pystynyt vastaamaan.

Yhteydenottoja oli kaikkiaan 2136 kpl, mukaan lukien toistuvat sekä asioiden selvittelystä johtuvat jatko-yhteydenotot. Varsinaisesti yhteydenotot koskivat 1208 eri asiaa, näistä sosiaalipalveluja 805 kpl ja terveystalveluja 403 kpl.

Espoon ja Vantaan asiamiestoimintojen tiivis yhteistyö jatkui, ja asiamiehet ovat sijaistaneet toisiaan lomien ja poissaolojen aikana.

Terveystalveluista otetaan eniten yhteyttä hoitoon pääsystä, ajan saamisesta lääkärille, tavoitettavuudesta, hoidon ongelmista. Vuoden lopussa Espoon terveystalveluilla käyttöön otetun takaisinsoittajärjestelmän ansiosta yhteyden saaminen terveystalvelulle on palautteen perusteella parantunut.

Ongelmana on kuitenkin edelleen ollut vaikeus saada lääkäreitä avoimiin virkoihin, ja kaikille lääkäreitä hakeneille ja sitä tarvitseville ajan järjestäminen voi edelleenkin viedä aikaa.

Hoitovahingoista kysytään myös paljon asiamieheltä. Informointi ja neuvonta myös silloin, kun hoito ei ole mennyt niin kuin pitäisi, ei palautteen mukaan

useinkaan toimi hoitoyksiköissä niin kuin pitäisi. Potilasturvallisuus on kuitenkin viime vuosina nostettu erityisesti esille koko Suomessa, ja Espoossa on nyt tehty potilasturvallisuuden edistämissuunnitelma. Vaaratapahtumia on alettu järjestelmällisesti raportoida ja seurata. Erityisen huomion kiinnittäminen potilasturvallisuuteen suunnitelmallisesti on merkittävä terveystalvelujen käyttäjien asemaan vaikuttava uudistus Espoossakin.

Verrattuna terveystalveluja koskeviin yhteydenottoihin sosiaalipalveluja koskevissa asioissa on keskimääräistä useammin kysymys monimutkaisemmista tilanteista. Joissakin tilanteissa tarvittaisiin erityistä ratkaisuforumia sen sijaan, että asioita käsitellään viranomaislähtöisesti ja muodollisesti. Toisaalta asiamies on myös törmännyt ”hiljaiseen hyvään toimintaan”, kun asiakkaita autetaan ensisijaisesti hänen avuntarpeensa lähtökohdista.

Palvelujen hajaantuminen mm. kilpailutusten, ostopalvelujen ja palveluseteli-järjestelmän johdosta saattaa lisätä riskiä, että monimuotoisempaa lähestymistapaa edellyttävät ihmisten tilanteet eivät tule oikealla tavalla huomioituiksi. Palvelujen eriytyminen eri palveluntuottajille ja toteuttajille voi myös vaikuttaa niin, että kokonaisnäkemys ja vastuu kokonaisuudesta hämärtyy, ja kukin tekee vain oman osuutensa.

Palvelun käyttäjien lähtökohdista ja tarpeista lähtevää kohtaamista asiamies onkin pyrkinyt vaikuttamistyössään korostamaan. Asiamiehen tehtäviin kuuluva vaikuttaminen ja tiedottaminen asiakkaiden ja potilaiden asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa on vuoden aikana painottunut sosiaali- ja terveystoimen sisäiseen vaikuttamiseen ja tiedottamiseen.



Vammaisasiamies

Asiakaspalautteiden ja neuvontayhteydenottojen määrä oli edellisen vuoden tasolla, mutta palaute painottui aikaisempaa enemmän kielteisiin päätöksiin. Palautetta tuli myös tilanteista, joissa myönteisestä päätöksestä huolimatta asiakas ei saanut tarvitsemaansa apua käytännössä ja vammaisen henkilö joutui kilpailuttamaan palveluntuottajan.

Vuonna 2010 tehtiin paljon kehittämistyötä, mutta samalla vammaispalvelujen lakisääteisiä tehtäviä ei pystytty hoitamaan täysin lain edellyttämällä tavalla. Vammaispalvelulaki edellyttää vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi palvelusuunnitelman laatimista ilman aiheetonta viivytystä, ellei asiakas kieltäydy sitä laatimasta. Vuoden 2010 lopussa palvelusuunnitelmia oli n. 40 %:lla asiakkaista. Espoossa on asetettu tavoitteeksi laatia palvelusuunnitelmat kaikille asiakkaille vuoden 2012 loppuun mennessä.

Palvelusuunnitelmien laadintaa hidastavat tarpeeseen nähden niukat henkilöstöresurssit. Espoossa on n. 500 asiakasta/sosiaalityöntekijä, Helsingissä vastaavasti n. 160 asiakasta/sosiaalityöntekijä ja Tukholmassa n. 62 asiakasta/sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijöiden määrä tulee Espoossa nostaa tasolle, jolla voidaan hoitaa vammaispalvelun sosiaalityötä vastuullisesti ja niin kuin laki edellyttää.

Vammaispalvelulain uudistaminen muutti henkilökohtaisen avun subjektiiviseksi oikeudeksi vaikeavammaisille henkilöille. Lakiin lisättiin henkilökohtaisen avun järjestämistapoihin työnantajamallin lisäksi kaksi muuta järjestämistapaa siksi, ettei laki lisää eriarvoisuutta vammaisten henkilöiden välille. Espoossa on ollut pääasiassa käytössä ainoastaan työnantajamalli. Henkilökohtaisen avun työnantajamallin toteutumista edistetään palkkaamalla työjohtajien neuvontaan palveluohjaaja ja neuvontaa saa myös avustajakeskus Sentteristä.

Vammaispalvelulain uudistumisesta on tullut ristiriitaista palautetta. Samalla kun henkilökohtainen apu

on saatu subjektiiviseksi oikeudeksi vaikeavammaisille henkilöille, on laki muotoiltu niin, että kunta voi suppealla laintulkinnalla rajata vaikeavammaisia henkilöitä henkilökohtaisen avun ulkopuolelle. Tähän tilanteeseen on Espoossa tehty päätöksiä ns. hoiva-avustajasta. Perheet ovat saaneet siitä apua, mutta ko. palvelusta on puuttunut myöntämisen kriteerit ja julkinen tiedottaminen.

Vuonna 2010 suunniteltiin vammaisneuvolan käynnistämistä kehitysvammaisille henkilöille. Myös muilla vaikeavammaisilla henkilöillä olisi vastaan palveluun selkeästi tarvetta.

Vammaispalveluissa valmistui syksyllä Asunto ja palvelut -strategia, jossa on esitetty tavoitteita ja useita toimenpiteitä vammaisten henkilöiden asumisen tarpeisiin vastaamiseksi vuosille 2010 -2015. Vammaisneuvosto on esittänyt, että asumisen strategian toimenpiteiden tulisi pohjautua kaikille asiakkaille laadittuihin palvelusuunnitelmiin ja asiakkaiden tarpeisiin sekä liittää strategiaan toteuttamissuunnitelma.

Vuoden 2010 syksyllä julkaistiin valtakunnallinen vammaispoliittinen ohjelma, jossa linjataan lähivuosien konkreettiset vammaispoliittiset toimenpiteet sekä yhteiskunnalliset kehityskulut, joilla tavoitellaan kestäväää ja vastuullista vammaispolitiikkaa.

Espoon vammaispoliittisen ohjelman vastuuryhmän toteuttamana käynnistyi Esteetön Espoo kaikille -esityksen valmistelu vauhdittamaan esteettömyyden toteuttamista Espoossa.

Vammaisasiamies osallistui vammaisneuvoston ja sen työryhmien lisäksi useisiin kehittämishankkeisiin ja työryhmiin, mm. palveluohjauskokeilussa esitettyjen kehittämissuunnitelmien toteutumisen seurantaan, vammaispalvelujen seurantaröyhiin, vapaaehtoistoiminnan koordinoimista edistävään Santra-hankkeeseen ja alueellisten esteettömyyskartoitusten ohjausryhmiin.



Toimitilat ja investoinnit

Merkittävimmät päätökset

Espoon sairaalan hankesuunnitelma hyväksyttiin kaupunginvaltuustossa kesällä 2010. Samalla päätettiin hankkeen toteutustavasta siten, että se toteutetaan kumppanuushankkeena. Joulukuussa kaupunginhallitukselle tiedotettiin hankkeen kilpailutussuunnitelmasta.

Toimialalla valmisteltiin palveluverkkouudistusta, jonka sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi kesäkuussa 2010. Uudistus koskee tulevana vuosina kattavasti kaikkia palvelutoimintoja. Uudistuksen käytäntöön pano aloitettiin välittömästi lautakunnan päätöksen jälkeen.

Toimitiloja irtisanottiin ja uusia otettiin käyttöön






Eestinmetsän terveysasema sekä hammashoito- ja neuvolapalvelut siirrettiin Espoonlahden alueelle. Lintumetsän neuvolapalvelut siirrettiin Leppävaaran terveysasemalle, Espoonlahden neuvolapalvelut Kivenlahden terveysasemalle ja Juvanpuiston ja Kiltakallion lastentalon neuvolapalvelut Kalajärven neuvolaan. Vuoden lopussa tehtiin päätös uusien toimitilojen pitkäaikaisesta vuokraamisesta Leppävaaran alueelle aikuissosiaalityön keskittämiseksi ja asukastilan vuokraamiseksi Matinkylästä.



Osana uuden kaupungintalon rakentamista koskevaa päätöstä kaupunginvaltuustossa päätettiin, että Espoon keskuksessa sijaitseva Virastotalo 1 puretaan. VT 1:ssä työskenteli noin 170 sosiaali- ja terveystoimen työntekijää. Syksyn aikana valmisteltiin VT1:n palvelutoimintojen siirtämistä Espoon keskuksen ja Tapiolan alueelle yhteensä neljään eri toimitilaan.

Toimintakauden aikana valmistuivat mielenterveyspalvelujen Auranportin palveluasunnot, Kuninkaantien päivätoimintakeskus vammaispalveluille ja lastensuojelun uusi toimipiste Poijupuisto Kivenlahteen. Tiistilään valmistui keväällä uusi päihdehuollon toimintayksikkö Emppu. Samalla lakkautettiin Kolmirannan ja Postipuun päihdehuollon toimintayksiköt. Lisäksi irtisanottiin toimialalla nk. Puolarmetsän parakin ja Active Life Villagen toimitilat.



Haukikodin toiminta siirrettiin osaksi muita vanhus-ten palveluja ja sen tilalle perustettiin vammaisten asumisyksikkö.






Talous

Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
1.1. Kaupungin toimintakate ei heikkene vuoden 2009 tasosta. (T 5.3, 5.4, 5.6, 5.7, 6.1)x	1.1.1 Toimintakate pysyy vuoden 2009 tarkistetun talousarvion (KV 6.4.09) tasolla.	Toimintamenot, €	Toimintamenot ovat enintään hyväksytyt talousarvion mukaiset. (TT)		 <p>31.12.2010 Tavoite ei toteutunut Toimintamenot talousarviossa 586,7 milj. euroa ja käyttö 587,3 milj. euroa eli 100,1 prosenttia. Ennuste 31.12.2010 Toimintamenojen ennuste 587,3 milj. euroa eli talousarvion ylittyä 0,6 milj. euroa. Palvelujen tuottajien kanssa käytiin neuvotteluja palvelujen rajaamisesta ja kustannusten karsimisesta. Tuottavuushankkeita nopeutettiin. Palvelutarpeen arviointia tehostettiin ja palvelutarjontaa rajattiin.</p>
	1.1.1 Toimintakate pysyy vuoden 2009 tarkistetun talousarvion (KV 6.4.09) tasolla.	Tuloperusteiden tarkistusten toteutuminen	Palveluiden hinnoittelu on tarkistettu. (TT)		 <p>Tavoite toteutui Sosiaali ja terveystoimi tarkisti vuoden 2010 asiakasmaksu- rusteet lainsäädännön mukaisesti ja laskutushinnaston vastamaan tuotantokustannuksia.</p>
	1.1.1 Toimintakate pysyy vuoden 2009 tarkistetun talousarvion (KV 6.4.09) tasolla.	Toimintakate, €	Toimintakate on vähintään hyväksytyt talousarvion mukainen. (TT)		 <p>31.12.2010 Tavoite toteutui Toimintakate talousarviossa on 525,4 milj. euroa ja toteuma 522,7 milj. euroa eli 99,5 prosenttia. Ennuste 31.12.2010 Toimintakate on 522,7 milj. euroa.</p>
1.2. Kaupunkikonsernin toiminnan kustannustehokkuus ja tuottavuus paranee vuosittain 2,5 % (T 1.2) ja yksikköhinnat alenevat vastaavasti. (T 5.5)	1.2.1 Sosiaali- ja terveystoimen kustannustehokkuus ja tuottavuus paranee vuosittain 2,5 % (T 1.2) ja yksikköhinnat alenevat vastaavasti. (T 5.5)	Yksikkökustannukset	Keskeisten palvelujen yksikkökustannusten seuranta on kunnossa. (TT)		 <p>Tavoite toteutui Sosiaali ja terveystoimen johtoryhmä on määritellyt keskeiset yksikkökustannukset, joita seurataan kuukausittain.</p>
	1.2.1 Sosiaali- ja terveystoimen kustannustehokkuus ja tuottavuus paranee vuosittain 2,5 % (T 1.2) ja yksikköhinnat alenevat vastaavasti. (T 5.5)	Toteutuneet toimenpiteet	PKS-yhteisöjen sekä merkittävimpien konserni- ja osakkuusyhteisöjen kanssa on sovittu tuottavuustavoitteista. (TT)		 <p>Tavoite toteutui Sosiaali ja terveystoimi on ostopalvelujen hankinnassa esittänyt konsernijaoston päätöksen tuottavuudesta. Osakkuusyhteisöjen edustajia on ohjeistettu</p>

Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
					Tuotantotekijöiden hinta on noussut eikä tuottavuuden lisäyksen mukaista hintavaikutusta ole saatu yksikköhintoihin kaikilta osin.
	1.2.1 Sosiaali- ja terveystoimen kustannustehokkuus ja tuottavuus paranee vuosittain 2,5 % (T 1.2) ja yksikköhinnat alenevat vastaavasti. (T 5.5)	Yksikköhinnat, €	Ostopalvelut on kilpailutettu ja/tai sopimustarkistukset tehty niin, että tuottavuustavoitteet saavutetaan		 Tavoite ei toteudu. Ostopalvelujen kilpailutuksessa ja sopimustarkistuksissa on tuottavuustavoitteet esitetty, mutta yksikköhinnat eivät ole kaikilta osin alentuneet vastaavasti.
1.3. Vuosikatteella rahoitetaan 60 % investoinneista vuonna 2012.					
1.4. Asukaskohtainen lainamäärä ei ylitä kaupungin lainojen osalta 1800 euroa/asukas ja konsernilainojen osalta 6000 euroa/asukas.					
1.5. Kaupunkikonsernin toiminnan ja talouden ohjaus ja hallinta on tehokasta. (T 1.1)	1.5.1 Toimialan toiminnan ja talouden ohjaus ja hallinta on tehokasta. (T 1.1)	Tulosten saavuttaminen	Husin tuottavuus on parantunut ja erikoissairaanhoidon kokonaiskustannukset ja yksikkökustannukset alenevat vuoden 2009 tasosta (TT)		 Tavoite toteutui. Husin kokonaiskustannukset alenivat hieman edellisvuodesta ja palvelut pystyttiin tuottamaan kasvavalle väestölle. Hus sai myös purettua yli 6 kk jonon vuoden loppuun mennessä. Hus menot 2009: 195 008 t€ = 802,67 € / asukas (käytetty keski- väkilukua 242948) Hus menot 2010: 194 660 t€ =789,49 €/asukas (- 1,6%) (käytetty keski- väkiluvun ennustetta 246565)



Henkilöstö






Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
2.1. Johtaminen ja esimiestyö ovat hyvällä tasolla. (T 1.1, 2.1)	Johtaminen ja esimiestyö ovat hyvällä tasolla.	Kunta 10 -tutkimus: päätöksenteon ja kohtelun oikeudenmukaisuus - esimiesten antama tuki	Keskeiset Kunta 10 tulokset pysyvät vähintään vuoden 2008 tasolla. (TT)		 Tavoite ei toteutunut. Keskeiset Kunta10 tulokset alenivat vuoden 2008 tasosta. Päätöksenteon oikeudenmukaisuuden kokeminen 2,99 (3,31), kohtelun oikeudenmukaisuuden kokeminen 3,63 (3,88), esimiesten antama tuki 3,43 (3,81).
		Tuloskorttien laadinta-aste	Kaikki tulosyksiköt ovat laatineet tuloskortin ja		 Tavoite toteutui.



Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
			hyödyntävät sitä johtamisessa. (TT)		Kaikki tulosityksiköt ovat laatineet tuloskortin.
2.2. Henkilöstö- ja osamirakenne tukee palvelujen tehokasta tuottamista (T 4.4)	Henkilöstön kokonaismäärä ei kasva. Välittömän asiakastyön osuus työajasta lisääntyy.	Henkilöstömenot (sisältävät myös vuokratyövoimakustannukset) Asiakkaiden määrä / työntekijä Välittömän työajan osuus työajasta * kriteerit täyttäviä asiakkaita * shg, terv hoitajat, fysioterapeutit, kotihoito	Henkilöstömenot eivät kasva vuoden 2009 tasolta. (TT)		 Tavoite toteutui. Henkilöstömenot kasvoivat 0,1 % vuoden 2009 tasosta. Henkilöstömenot = henkilöstökulut, joista on vähennetty henkilökohtaisten avustajien palkat ja lisätty työvoiman vuokraus Henkilöstökulut ovat alentuneet 1,5 %, työvoimanvuokrausmenot ovat kasvaneet 37,1 % vuoden 2009 tasosta. Vuokratyövoiman lisääntynyt käyttö kasvatti henkilöstömenoja. Ansiotasoindeksi nousi 3,7 % 1-3 vuosineljännes 2009:stä vastaavaan ajankohtaan vuonna 2010 Lopullinen tieto tilastokeskuksessa valmistuu 4.2.2011
2.3. Jatkuvan parantamisen toimintamalli on käytössä. (T 2.1, 4.2)	Henkilöstöä on koulutettu jatkuvan parantamisen toimintamallin käyttöön.	Henkilöstöä on koulutettu PDCA- mallin käyttöön (20 % koko henkilöstöstä) ja tiimeissä on tehty vähintään yksi dokumentoitu parantamisprosessi (kriteerinä: koulutus + läpiviety parantamisprosessi, jonka tulokset on osoitettu	Henkilöstöstä on koulutettu 5 % (150 henkeä) jatkuvan parantamisen mallin käyttöön ja kaikissa tulosityksiköissä on käynnistetty viisi PDCA-parannusprojektia.		 Tavoite toteutui
2.4. Henkilöstön työhyvinvointi on hyvä ja sairauspoissaolot ovat vähentyneet. (T1.1)	Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön työhyvinvointi on hyvä ja sairauspoissaolot ovat vähentyneet.	Sairauspoissaolotilastot	Sairauspoissaolojen määrä ei kasva vuoden 2009 tasosta. Työntekijöiden määrä, joilla ei sairauspoissaoloja, kasvaa		 Tavoite ei toteutunut. Lyhyet sairauslomien määrä on kasvanut 2,3% 1.1.-30.9.10 verrattuna vastaavaan aikaan 2009. Kaikki sairauslomat ovat kasvaneet 1,1 % 1.1.-30.9.10 verrattuna vastaavaan aikaan 2009. Niiden henkilöiden lkm, joilla ei ole sairauslomia on vähentynyt 2,3 verrattuna vastaavaan aikaan 2009. 1.1.-30.9.10 ei 27,6 % ollut lainkaan sairauslomia.
2.5. Maahanmuuttajataustaisten henkilöiden osuus henkilöstöstä lähenee maahanmuuttajaväestön osuutta espoolaisista.	Maahanmuuttajataustaisten henkilöiden osuus henkilöstöstä lähenee maahanmuuttajaväestön osuutta espoolaisista.	Maahanmuuttajien % virallisesta henkilöstömäärästä	Maahanmuuttajien % virallisesta henkilöstömäärästä pysyy vuoden 2009 tasolla.		 Tavoite toteutui. Maahanmuuttajien osuus henkilöstöstä on 6,3 %.
2.6. Kaupungilla on korkeakoulu- ja toisen asteen tasoisia harjoittelu- ja työmahdollisuuksia.	Sosiaali- ja terveystoimella on korkeakoulu- ja toisen asteen tasoisia harjoittelu- ja työmahdollisuuksia.	Koulutuslakohtaisten sopimusten määrä Harjoittelijoiden lukumäärä	Tärkeimpien PKS-oppilaitosten kanssa on laadittu koulutuslakohtaiset sopimukset ja opiskelijoille tarjotaan harjoittelu-/työssäoppimispaikkoja		 Tavoite toteutuu Koulutuslakohtaiset sopimukset on tehty. Toisen asteen harjoittelijoita 256. AMK-harjoittelijoita 305.







Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
					Yliopistoharjoittelijoita 16. TET-jaksolla 46 koululaista. Tavoite on toteutunut.

Palvelujen järjestäminen


Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
3.1. Palveluvalikoima on uudelleenarvioitu. Palvelut ovat toimiva oman tuotannon, ostopalvelun, seutuyhteistyön ja palvelusetelijärjestelmän kokonaisuus. (T 2.3, 2.4, 2.5, 3.3)	3.1.1 Palvelurakenne uudistetaan ja palvelut järjestetään kustannustehokkaasti	Palvelusuunnitelma	Suunnitelma palveluvalikoiman kehittämiseksi on tehty ja toteutus on käynnistetty (TT)		 Tavoite toteutui. Toimialalla kehitetään palvelujen järjestämishankkeeseen, palveluverkon kehittämiseen sekä sähköisiin palveluihin liittyen uusia toimintatapoja. Suunnittelu on edennyt ja toteutus käynnistynyt mm. lautakunnan 10.6. päätöksen pohjalta. Suunnitelma koostuu Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon tavoitetila 2020 -asiakirjasta ja siihen liittyneistä lautakunnan päätöksistä sekä Espoo-strategiasta.
	3.1.1 Palvelurakenne uudistetaan ja palvelut järjestetään kustannustehokkaasti	Toteutetut rakennemuutokset vuosina 2011 ja 2012	Toteutetaan suunnitellut rakennemuutokset		 Tavoite toteutui Toimialalla kehitetään palvelujen järjestämishankkeeseen, palveluverkon kehittämiseen sekä sähköisiin palveluihin liittyen uusia toimintatapoja. Suunnittelu on edennyt ja toteutus käynnistynyt mm. lautakunnan 10.6. päätöksen pohjalta.
3.2. Palveluverkko ja tilojen hallinnan ohjaus on uudelleenarvioitu. (T 2.1, 2.6, 5.1)	3.2.1 Palveluja keskitetään isompiin yksiköihin	Palveluverkkoselvitysten toimeenpano	Palveluverkkoselvityksen mukaiset vuodelle 2010 määrätyt tehostamistoimenpiteet on tehty (TT)		 Tavoite toteutui. Pienten asiakaspalveluyksiköiden toimintaa liitettiin palveluverkkosuunnitelman mukaisesti osaksi suurempia yksiköitä. Toimitilojen määrä väheni seitsemällä.
	3.2.1 Palveluja keskitetään isompiin yksiköihin	Toimipisteiden määrä koko toimialalla	Toimipisteiden määrä koko toimialalla vähenee.		 Tavoite toteutui Toimitilojen määrä Vuonna 2009 toimitiloja oli 200 31.12.2010 toimitiloja oli 193
	3.2.2 Painopiste laitoshoidosta avohoitoon	Pitkäaikaishoidon keskimääräinen hoitoaika	Pitkäaikaishoidon, lastensuojelun, vammaispalveluiden, päihdekuntoutuksen ja kehitysvammaispalveluiden painopiste siirtyy avopalveluihin.		 Tavoite toteutui Pitkäaikaishoidon keskimääräinen hoitoaika lyheni Vuosi 2010 Pitkäaikaishoidon KA hoitoaika (laitohoito ja asumispalvelut) 873 vrk. Vuosi 2009



Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
					Pitkäaikaishoidon KA hoitoaika (laitoshoito ja asumispalvelut) 892 vrk
	3.2.2 Painopiste laitoshoidosta avohoitoon	Laitoshoitopäivät lastensuojelussa ja vammaispalveluissa Sis. seurattavat päihdekuntoutuksen laitosasiakkaat ja/tai laitospäivät/asiakas * kehitysvammaisten avo/laitos suhde	Pitkäaikaishoidon, lastensuojelun, vammaispalveluiden, päihdekuntoutuksen ja kehitysvammaispalveluiden painopiste siirtyy avopalveluihin.		Tavoite toteutui Lasten sijaishuollon asiakkaat ja hoitovuorokaudet tilanteessa 31.12. (suluissa v 2009 luku): Omat laitokset 178 (182) asiakasta, hoitovrk 22 079 (22 846) Ostop.laitokset 399 (383) asiakasta, 91 467 (86 887) hoitovrk Perhehoito 206 (183) asiakasta, 61 324 (55 948) hoitovrk Sijoitetuista lapsista perhehoidossa vuonna 2009 24,4% ja 2010 26,3%. Sijaishuollon hoitovuorokausista 35 % on toteutunut perhehoidossa (v. 2009: 33,7 %). Laitoshoidon osuus on vähentynyt.
	3.2.2 Painopiste laitoshoidosta avohoitoon	Laitoshoitopäivät lastensuojelussa ja vammaispalveluissa Sis. seurattavat päihdekuntoutuksen laitosasiakkaat ja/tai laitospäivät/asiakas * kehitysvammaisten avo/laitos suhde	Pitkäaikaishoidon, lastensuojelun, vammaispalveluiden, päihdekuntoutuksen ja kehitysvammaispalveluiden painopiste siirtyy avopalveluihin.		Tavoite toteutui Vammaisten henkilöiden asuminen järjestetty muualla kuin laitoksissa.
	3.2.2 Painopiste laitoshoidosta avohoitoon	Laitoshoitopäivät lastensuojelussa ja vammaispalveluissa Sis. seurattavat päihdekuntoutuksen laitosasiakkaat ja/tai laitospäivät/asiakas * kehitysvammaisten avo/laitos suhde	Pitkäaikaishoidon, lastensuojelun, vammaispalveluiden, päihdekuntoutuksen ja kehitysvammaispalveluiden painopiste siirtyy avopalveluihin.		Tavoite toteutui Päihdehoidon avohoitokäyntien määrä on lähes kaksinkertaistunut edellisvuodesta Tiistilän yksikön käynnistyttyä: 3495 käyntiä (1789 käyntiä). Päihdehoidon kuntoutusvuorokausien osto on pystytty vähentämään. Ostot 13 642 vrk vuonna 2009 ja 10 637 vrk vuonna 2010.
	3.2.2 Painopiste laitoshoidosta avohoitoon	Laitoshoitopäivät lastensuojelussa ja vammaispalveluissa Sis. seurattavat päihdekuntoutuksen laitosasiakkaat ja/tai laitospäivät/asiakas * kehitysvammaisten avo/laitos suhde	Pitkäaikaishoidon, lastensuojelun, vammaispalveluiden, päihdekuntoutuksen ja kehitysvammaispalveluiden painopiste siirtyy avopalveluihin.		Tavoite toteutui Pitkäaikaisessa laitoshoidossa olevien kehitysvammaisten määrä suhteessa kaikkiin kehitysvammaisiin tilanteessa 31.12.2010 oli 6,1% (52 asiakasta, kokonaisasiakasmäärä 850) Tilanteessa 31.12.2009 vastaava luku oli 6,7 % (56 asiakasta, kokonaisasiakasmäärä 836). Laitoshoidossa olevien kehitysvammaisten määrä on vähentynyt ja uusia laitossijoituksia ei pääsääntöisesti tehdä.
	3.2.3 Kuntoutuminen tehostuu ja kotiutuminen nopeutuu.	Pitkäaikaisasumispäätös %:lle kaikista yli 75 vuotiaista laitos- tai pitkäaikaishoitoa tarvitsevista.	Kuntoutuminen tehostuu ja kotiutuminen nopeutuu.		Tavoitteen toteutui

Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
					<p>Pitkäaikaisasumispäätös %:lle kaikista yli 75 vuotiaista laitos tai pitkäaikaishoitoa tarvitsevista</p> <p>31.12.2010 +75 vuotta täyttäneistä asukkaista 8,3 prosentille oli tehty pitkäaikais päätös joko asumispalveluihin tai laitoshoidon. Laitoshoidon (= terveyskeskuksen pitkäaikaishoito ja vanhainkodit) pitkäaikaispäätös oli tehty 3,2prosentille +75 täyttäneestä väestöstä.</p> <p>31.12.2009 +75 vuotta täyttäneistä asukkaista 7,9 prosentille oli tehty pitkäaikaispäätös joko asumispalveluihin tai laitoshoidon. Laitoshoidon (= terveyskeskuksen pitkäaikaishoito ja vanhainkodit) pitkäaikaispäätös oli tehty 3,7 prosentille +75 täyttäneestä väestöstä.</p> <p>Painopiste siirtyi edelleen laitoshoidosta asumispalvelujen suuntaan.</p> <p>31.12.2010 Pitkäaikaishoidon asukkaiden jakauma asumispalvelu 64,4 % laitosasuminen 35,6 %</p>
	3.2.3 Kuntoutuminen tehostuu ja kotiutuminen nopeutuu.	Sairaalajaksojen pituus (vanhukset, psykiatriset potilaat)	Kuntoutuminen tehostuu ja kotiutuminen nopeutuu.	 <p>Tavoite toteutui</p> <p>Arvioidaan toteutuvan: Psykiatrian hoitopäivä erikoissairaanhoidossa vähenivät 9,1% edellisvuodesta tammi marraskuun tilastojen perusteella. 43330 htpv vuonna 2010 (47294 htpv vuonna 2009) Auroranportin palvelutalo valmistui kesällä ja täyttyi suunnitellusti. Vapaa vastaa Espoon sairaala Sairaalajaksojen pituus vuosi 2010 Sairaalajakson KA pituus +65=40 päivää vuosi 2009 Sairaalajakson KA pituus +65=40 päivää Laitoshoitopaikkojen lkm / kaikki pitkäaikaishoitopaikat lkm 2009 ja 2010 2010= 0,376 2009 = 0,413</p>	
3.3. Asiointi- ja neuvontapalvelut ovat kattavasti ja helppokäyttöisesti saatavilla sähköisesti. (T 2.1, 3.1, 3.2, 3.4, 3.5)	3.3.1 Asiointi- ja neuvontapalvelut ovat kattavasti ja helppokäyttöisesti saatavilla sähköisesti.	Terveysasemien puhelintarvittavuus: keskimääräinen odotusaika ja läpimeno/soitto	Espoolaiset käyttävät aikaisempaa enemmän sähköisiä palveluja	 <p>Tavoite toteutui</p> <p>Terveysasemilla loppuvuodesta 100% pystytty vastaamaan, kun takaisinsoittojärjestelmä otettiin käyttöön. Suunnitellussa vastausprosentti 79</p>	


Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
	3.3.1 Asiointi- ja neuvontapalvelut ovat kattavasti ja helppokäyttöisesti saatavilla sähköisesti.	Sähköisen asioinnin piirissä olevat omahoitoalustan, suun terveydenhuollossa sähköisen ajanvarauksen ja nettineuvolan käyttäjät	Espoolaiset käyttävät aikaisempaa enemmän sähköisiä palveluja		 Tavoite toteutuu 2272 omahoitosopimuksen tehnyttä asiakasta. 300 INR-tekstiviestipalveluun liittynyttä asiakasta. Suun th:ssa otettu käyttöön sähköinen ajanperuutus ja -siirto.
	3.3.1 Asiointi- ja neuvontapalvelut ovat kattavasti ja helppokäyttöisesti saatavilla sähköisesti.	Sähköisen asioinnin piirissä olevat omahoitoalustan, suun terveydenhuollossa sähköisen ajanvarauksen ja nettineuvolan käyttäjät	Nettineuvola valmistuu		 Tavoite toteutui Kaste hankkeisiin sisältyvän Tukevasti verkossa hankkeen Vastaamo -palvelun teknistä alustaa pilotoitiin keväällä 2010. Varsinainen hanke käynnistyi lokakuussa 2010. Vuoden 2010 lopussa palveluseleitä jaettiin 14 neuvolasta, 7 koulusta ja lapsiperheiden perhetyöstä. 10 -12/2010 välisenä aikana käytettiin 60 palveluseteliä ja palveluun kirjautumisia oli 282. Nettineuvolan ensimmäinen vaihe toteutui Vastaamo-palvelun muodossa.
	3.3.1 Asiointi- ja neuvontapalvelut ovat kattavasti ja helppokäyttöisesti saatavilla sähköisesti.	Sähköisen asioinnin piirissä olevat omahoitoalustan, suun terveydenhuollossa sähköisen ajanvarauksen ja nettineuvolan käyttäjät	Espoolaiset käyttävät aikaisempaa enemmän sähköisiä palveluja		 Tavoite toteutui Suun terveydenhuollossa on käytössä sähköinen ajanperuutus ja ajansiirto.
	3.3.1 Asiointi- ja neuvontapalvelut ovat kattavasti ja helppokäyttöisesti saatavilla sähköisesti.	Valmistuneet/käynnistyneet sähköiset hakemusprosessit	Asiointi- ja neuvontapalvelut ovat kattavasti ja helppokäyttöisesti saatavilla sähköisesti.		 Tavoite toteutui Terveydenhoidon, lasten terapiapalvelujen, lastensuojelun, vammaispalvelujen ja aikuisten sosiaalipalvelujen internetsivujen ensimmäinen päivitystyö valmistui syksyllä 2010. Syksyllä 2010 käynnistyi neuvolatoiminnan keskitetyn ajanvarauksen kehittäminen, omahoitosivustojen materiaalin tuottaminen sekä asiakkaiden esitieto- ja kysely-lomakkeiden kehittäminen. Kehittämistyö tehdään vaiheittain ja tavoite toteutuu ensimmäisen vaiheen osalta.
	3.3.1 Asiointi- ja neuvontapalvelut ovat kattavasti ja helppokäyttöisesti saatavilla sähköisesti.	Asiakaspalautteet: vuonna 2009 terveyspalveluille tullut yhteensä 451 internetpalautetta	Asiointi- ja neuvontapalvelut ovat kattavasti ja helppokäyttöisesti saatavilla sähköisesti.		 Tavoite toteutui Tepa: internetpalautteiden määrä on kasvanut: 600 palautetta (451)
3.4. Kaupunkikonsernin sisäiset palvelut ovat tehostuneet merkittävästi. (T 2.7, 3.6, 4.1, 4.3, 5.2, 5.3)	3.4.1 Toimialan sisäiset palvelut ovat tehostuneet merkittävästi. (T 2.7, 3.6, 4.1, 4.3, 5.2, 5.3)	Totetuneet toimenpiteet	Kaupunkikonsernin sisäisiä palveluja koskevissa tuottavuusprojekteissa on prosessien säästötavoitteet täsmennetty ja toteuttaminen on käynnistynyt		 Tavoite toteutui. Toimiala on osaltaan toteuttanut prosessimuutokset ja täsmentänyt säästötavoitteet.



Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
	3.4.2 Laskutuksen toiminta- ja työtapoja kehitetään	Kertyneet tulot	Tulokertymä kasvaa		● Tavoite toteutui Taloushallinnon ja hankinnan säästötavoitteet toteutuvat syksyllä 2010
3.5. Palveluiden arviointiin on laatu-, asiakastytyväisyys- sekä taloudellisuus- ja tuottavuusmittarit. (T 1.1)	3.5.1 Palveluiden arviointiin on laatu-, asiakastytyväisyys- sekä taloudellisuus- ja tuottavuusmittarit. (T 1.1)	Seurattavista palveluista ja menettelyistä on sovittu	Merkittävimpien palvelujen yhtenäinen seuranta on määritelty ja käyttöön- otto aloitettu(TT)		● Tavoite toteutui. Toimialan johtoryhmä seuraa kuukausi- ja osavuosisraportoinnin yhteydessä keskeisten palvelujen tuloksellisuutta. Lautakunnalle annetaan kokousten yhteydessä talouskatsaus.
	3.5.2.Sosiaali- ja terveyspalvelut on kohdennettu eniten tarvitseville - lapset, nuoret, vanhukset ja työikäiset vammaiset, mielenterveyskuntotajat	Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmien peittävyys	Sosiaali- ja terveyspalvelut on kohdennettu eniten tarvitseville - lapset, nuoret, vanhukset ja työikäiset vammaiset, mielenterveyskuntotajat		● Tavoite toteutui Hoito ja palvelutakuu, keskiarvo (suluissa vuoden 2009 luku): Ls ilmoituksen tutkiminen 7 arkipäivän sisällä: 4,6pv (7,5pv) Ls selvityksen tekeminen 3 kk:n sisällä: 4,2kk (4,4 kk). Noin 51 %:lle 3 kk:n aikaraja toteutuu. Lastensuojelun esimiesten kanssa on sovittu toimenpiteistä työkäytäntöjen kehittämiseksi aikarajoihin pääsemiseksi. Suunnitelmat: Lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen tehdyt asiakassuunnitelmat vuonna 2010: 197 kpl = 100%. Asiakassuunnitelmien kokonaismäärä 664 kpl (v. 2009: 237 kpl, asiakassuunnitelmien kokonaismäärä: 528kpl)
	3.5.2.Sosiaali- ja terveyspalvelut on kohdennettu eniten tarvitseville - lapset, nuoret, vanhukset ja työikäiset vammaiset, mielenterveyskuntotajat	Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmien peittävyys	Sosiaali- ja terveyspalvelut on kohdennettu eniten tarvitseville - lapset, nuoret, vanhukset ja työikäiset vammaiset, mielenterveyskuntotajat		● Tavoite toteutui Auroranportti on otettu käyttöön ja täyttynyt suunnitelmallisesti
	3.5.2.Sosiaali- ja terveyspalvelut on kohdennettu eniten tarvitseville - lapset, nuoret, v anhuksset ja työikäiset vammaiset, mielenterveyskuntotajat	Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmien peittävyys	Sosiaali- ja terveyspalvelut on kohdennettu eniten tarvitseville - lapset, nuoret, vanhukset ja työikäiset vammaiset, mielenterveyskuntotajat		● Tavoite toteutui VAPA tavoite toteutui Hoito , kuntoutus ja palvelusuunnitelmien peittävyys Palvelujen piirissä olevien vanhusten, työikäisten ja vammaisten Hoito , kuntoutus ja palvelusuunnitelmien peittävyys Säännöllinen kotihoito, sairaalahoito ja pitkäaikaishoito 2010: 100 % 2009: 100 % PESO: Aikuisten sosiaalipalvelut:





Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
					<p>Hoito ja palvelutakuu, keskiarvo (suluissa vuoden 2009 luku): Toimeentulotuen päätöksenteon toteuttaminen 7 arkipäivän sisällä (perusttt): 4,0 pv (5,4 pv) (täydentävä tt): 10,6 pv (13,3pv) Keskusteluhyteyden saaminen aikuissosiaalityön ammattilaisen kanssa 7 arkipäivän sisällä toteutuu palveluneuvonnassa. Aika omalle työntekijälle 6,0pv (11,5pv) Henkilöstörakennetta ja työnjakoa on osittain muutettu ja muutetaan tavoitteen toteuttamiseksi. Suunnitelmat: Aikuisten sosiaalipalvelujen suunnitelmat/arvioinnit: alueen aikuissosiaalityö: 3297 kpl (kattaa arviolta 58,3 % asiakkaita). (v. 2009: 3036 kpl (kattaa arviolta n. 59,2% asiakkaista). Työllisyyspalvelut: 1694 kpl (v. 2009: 2290 kpl), kattaa 100 % asiakkaista. Maahanmuuttajapalvelut: 203 kpl (392 kpl), kattaa 100% asiakkaista. Asiakasmäärät ovat nousseet alueen aikuissosiaalityössä eikä suunnitelmia ole ehditty tekemään entiseen tahtiin. Vammaiset: Vammaisasiakkaiden asian vireilletuloa saadaan luotettavasti asiakastietojärjestelmästä 2011 (aikaisempaa tietoa ei ole). Vammaisten palvelujen palvelusuunnitelmaan perustuvan päätöksen tekeminen 3 kk kuluessa hakemuksen saapumisesta: Vuoden 2010 aikana on tehty 2556 päätöstä, keskimäärin 13,8 päivän sisällä vireillepanosta. Suunnitelmat: Vammaispalveluissa on tehty suunnitelmia vuoden 2009 loppuun mennessä 1000 kpl / 25 %:lle asiakkaista (sis. kehitysvammaisten tuki ja palvelusuunnitelmat). Vuonna 2010 tehtiin 435 uutta palvelusuunnitelmaa. Näin ollen suunnitelmien kattavuus on vuoden 2010 lopulla n. 36 %:lle asiakkaista. Tavoite toteutuu aikuisten sosiaalipalveluissa 75 %:sesti Tavoite toteutuu vammaisten palveluissa 75 %:sesti</p>
		Kotihoidon asiakkuuksien määrä	Kotihoito kohdistuu eniten apua tarvitseville. Kotihoidon työntekijät käyttävät työajastaan välittömään asiakastyöhön viisi prosenttiyksikköä enemmän kuin 2009		<p> Tavoitteen arvioidaan toteutuvan Kotihoidon asiakkuuksien määrä Alueellinen kotihoito Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden lkm laskentakuukauden aikana 11/2010 (Kotihoidon laskentakuukausi THL) asiakkaiden lkm 1 429, joista 75+ asiakkaat = 1 004 75+ asiakkaat/ +75 väestö (peittävyys) = 9,2 % Kotihoidon välitön työaika nousua TP 2009 > 5%</p>





Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
					09/2010 KA 41,4%, kolmen viimeisen kuukauden tieto ei ole vielä käytettävissä Laskenta esimiesalueittain kesken. Lopulliset tiedot saadaan tilinpäätökseen
		Hoitaisuusmittarit	Kuntoutumisen ja kotiutumisen edellytykset ovat parantuneet		 R aVa poikkileikkaustutkimusta ei tehty syksyllä 2010
3.6. Kestävä kehitys ja ympäristökriteerit on otettu huomioon palveluja tuotettaessa ja hankittaessa. (T 2.2, 2.3)	3.6.1 Kestävä kehitys ja ympäristökriteerit on otettu huomioon palveluja tuotettaessa ja hankittaessa. (T 2.2, 2.3)	Toteutuneet toimenpiteet	Ympäristökriteerit ja energiasäästötavoitteet on tarkistettu ja niitä sovelletaan omassa palvelutuotannossa (TT)		 Tavoite toteutui. Toimiala toteutti kaupunkitasoisia ympäristökriteereitä ja energiasäästötavoitteita. Palvelujen järjestämisen ja palveluverkon tavoitetilä 2010 -suunnitteluasiakirjan valmistelussa korostuivat ympäristö- ja energiasäästönäkemykset mm. tilatehokkuuden lisäämistavoitteena. Toimialalla on nimetty ja koulutettu 36 ekotukihenkilöä.






Asiakas ja kaupunkilainen

Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
4.1. Espoolaiset kokevat asuinalueensa, yhteisönsä ja kaupunkikeskukset turvallisin.	4.1. 1 Espoolaiset kokevat asuinalueensa, yhteisönsä ja kaupunkikeskukset turvallisin.	Raportti toiminnasta	Terveiden ja hyvinvoinnin edistämisyhteistyötä toimialojen kesken jatketaan		 Tavoite toteutui Poikkihallinnollinen Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtoryhmä on jatkanut toimintaansa ja linjasi vuoden 2010 painopistealueiksi seuraavat: 1) Raittiuden ja tupakoimattomuuden edistäminen Espoo julistautui savuttomaksi kaupungiksi vuoden 2010 alusta. Savuton Espoo ohjelman mukaisesti on edistetty tupakoimattomuutta ja tupakoinnin lopettamista sekä kunta-laisten että kaupungin työntekijöiden osalta. Ehkäisevän päihdetyön koordinaattori aloitti vuoden 2010 alussa ja on keskittynyt mm. mini intervention käytön edistämiseen. 2) Nuorten työllisyyden edistäminen ja koulupudokkuuden ehkäisy Nuorten työllistymisen edistämiseksi on nuorten työharjoittelumahdollisuuksia lisätty kaupungin yksiköissä, myös työpajatoimintaa ja nivel-vaiheen ohjausta on lisätty. 3) Lähisuhde ja perheväkivallan ehkäisy Puhu älä lyö toimintaohjelma valmistui ja hyväksyttiin valtuustossa 18.10.2010. Toimeenpanoa varten perustettiin vastuuryhmä, jonka toiminta käynnistyi loppuvuodesta. Laajempi yhteistyöverkosto kutsutaan koolle keväällä 2011.

Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
					<p>Alueelliset hyvinvointiryhmät ovat jatkaneet toimintaansa viidellä suuralueella.</p> <p>Kouluterveyskyselyn tulosten pohjalta on tehty suunnitelmia vanhemmuuden vahvistamiseen liittyen vuosille 2011-2012.</p> <p>Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointi menetelmä on otettu käyttöön sosiaali ja terveystoimen lauantavalmistelussa Espoo on mukana Kaste ohjelmaan kuuluvissa Lapsen ääni ja Hyvä vastaanotto hankkeissa sekä ollut mukana hakemassa rahoitusta Hyvinvointi ja terveyserojen kaventamishankkeeseen.</p> <p>Työttömien terveystarkastus on myös tärkeä juuri hyvinvointi ja terveyserojen näkökulmasta ja siinä on tehty laajaa yhteistyötä.</p> <p>Tietoa kuntalaisten hyvinvoinnista on koottu toimialojen yhteistyönä keväällä 2011 ilmestyvään Hyvinvointibarometriin. Siinä yhteydessä raportoidaan laajemmin myös hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toiminnasta.</p> <p>Lisäksi paljon on pienempiä hankkeita ja kehittämistyötä.</p>
<p>4.2. Espoolaisten mahdollisuudet osallistua palveluiden ja lähiympäristönsä kehittämiseen ovat lisääntyneet.</p>	<p>4.2.1 Vammaisten, senioreiden sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien osallistuminen palvelujen suunnitteluun on vahvistunut.</p>	<p>Palvelusuunnitelma/vammainen</p>	<p>Vammaisten kuntalaisten osallistuminen omien palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen on vahvistunut. (TT)</p>	<p></p>	<p>Tavoite toteutui.</p> <p>Vammaisista 36 % osallistui palvelusuunnitelmien tekoon. Vastaava osuus vuotta aikaisemmin oli 25 %</p> <p>Vammaispalveluissa on tehty vuoden 2009 loppuun mennessä 1000 kpl / 25 %:lle asiakkaista (sis. kehitysvammaisten tuki ja palvelusuunnitelmat).</p> <p>Vuonna 2010 tehtiin 435 uutta palvelusuunnitelmaa. Vuoden loppuun mennessä suunnitelmia tehtiin n. 36 %:lle asiakkaista.</p>
	<p>4.2.1 Vammaisten, senioreiden sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien osallistuminen palvelujen suunnitteluun on vahvistunut.</p>	<p>Osallistavien menetelmien käyttö</p>	<p>Ikäntyneiden kuntalaisten osallistuminen omien palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen on vahvistunut.</p>	<p></p>	<p>Tavoite toteutui</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senioriedustajien läsnäolo kehittämishankkeiden eri ryhmissä - Kuntalaisedustajien läsnäolo uuden palveluasumisen kehittämissä - Omaisten illat - Omaishoitajien keskustelutilaisuudet - Osake-työ - Hyvinvointi-TV - Asiakasraadit - Tavoitekokoukset (sairaala) - Yhteistyökokoukset (piho) <p>Vuonna 2009 käytössä olleet osallistavat menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senioriedustajien läsnäolo kehittämishankkeiden eri ryhmissä - Kuntalaisedustajien läsnäolo uuden palveluasumisen kehittämissä - Omaisten illat

Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
					- Omaishoitajien keskustelutilaisuudet - Osake-työ - Hyvinvointi-TV - Asiakasraadit
	4.2.1 Vammaisten, senioreiden sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien osallistuminen palvelujen suunnitteluun on vahvistunut.	Osallistavien menetelmien käyttö	Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien osallistuminen omien palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen on vahvistunut.		 Tavoite toteutui Asiakkaat olleet mukana Tiistilän toimintamallin suunnittelussa.
4.3. Lasten, nuorten ja ikäihmisten hyvinvointia on parannettu.	4.3.1 Lasten, nuorten ja ikäihmisten hyvinvointia on parannettu.	Uusien huostaanottojen määrä (arvio100kpl/v. 2009)	Palvelujen painopistettä siirretään avohuoltoon ja välimuotoisiin palveluihin, jolloin lasten huostaanoton tarve ei kasva vuoden 2009 tasosta (TT)		 Tavoite ei toteunut Uusien huostaanottojen määrä nousi 0,16 prosentista 0,19 prosenttiin 0-17 vuotiaiden ikäryhmästä. Vuonna 2010 uusia huostaanottoja oli 112, kun vuotta aikaisemmin niitä oli 89. Nuorten avopalveluyksikön lokakuussa 2010 käynnistyneellä toiminnalla vähennetään huostaanottoja. Nuorten avopalveluyksikkö käynnistyi 10/2010 ja sen avulla tavoitellaan uusien huostaanottojen määrän hillitsemistä. Kotikäynnit per 31.12 (suluissa v. 2009 luku jos on saatavilla): Terveystieteiden tutkimuskeskuksen kotikäynnit en-sisynnyttäjäien luo peittävyys 37 % v. 2010. (v. 2009: 28 %) Lapsiperheiden perhetyön oman toiminnan kotikäynnit lisääntyivät edellisestä vuodesta ollen 4377 käyntiä (v. 2009: 3831). Lastensuojelun perhetyön sosiaaliohjauksen kotikäynnit: 1220 (v.2009: 1288) Lapsiperheiden luokse tehtävien kotikäyntien kokonaismäärä on lisääntynyt.
	4.3.1 Lasten, nuorten ja ikäihmisten hyvinvointia on parannettu.	Seniorien osallistumismahdollisuudet ja ryhmät (tilaisuuksien määrät)	Senioreiden osallistumismahdollisuudet ovat parantuneet. Toimintaryhmien lukumäärä on kasvanut 10 %.		 Tavoite toteutui Toimintaryhmien lkm 34, kasvu edelliseen vuoteen verrattuna oli 17 %, vuosi 2009 Toimintaryhmien lkm 29, kasvu edelliseen vuoteen verrattuna oli 38 %
	4.3.1 Lasten, nuorten ja ikäihmisten hyvinvointia on parannettu.	Laitoshoidossa olevien ulkoilu Ikäihmisten liikunta Kulttuuritarjonta.	Viikoittain ulkoilevien pitkäaikaishoidettavien määrä on lisääntynyt 10 %.		 Tavoite toteutui Oma toiminta Viikoittain ulkoili 40 % asukkaista. Ulkoilevien määrä kasvoi yli 10%. Ostettu laitoshoito

Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
					Sopimukseen ei sisälly laatuvaatimuksena asiakkaiden mahdollisuudesta ulkoilla viikoittain Ikäihmisten liikunta, kulttuuritarjonta tulostavoitetta vuodelle 2010 ei ole asetettu Vuosi 2009 Oma toiminta Viikoittain ulkoili 27% asukkaista Ostettu laitoshoido Sopimukseen ei sisälly laatuvaatimuksena asiakkaiden mahdollisuudesta ulkoilla viikoittain
	4.3.2 Palvelut on kohdennettu eniten tarvitseville	Hoitoaika	Akuutin sairauden vuoksi sairaalaan otettujen ikäikäiden potilaiden keskimääräinen hoitoaika lyhennee 17 vrk:sta 16 vuorokautteen. (TT)		Tavoite toteutuu, kun tarkastellaan potilaiden hoitoaikaa sairaalajakson alusta sairaalajakson päättymiseen. Hoitoaika lyheni kahdella päivällä 29 päivästä 27 päivään. Alkuperäinen tavoite kuvaa potilaan osastojakson pituutta eli hoitoaikaa yhdellä osatolla. Osastojakson pituus säilyi 17 päivänä.
4.4. Maahanmuuttajat koutoutuvat nopeasti ja asuinalueita eheyttävästi ja maahanmuuttajien työllisyysaste on kasvanut. (T 5.1)	4.4.1 Maahanmuuttajat koutoutuvat nopeasti ja asuinalueita eheyttävästi ja maahanmuuttajien työllisyysaste on kasvanut. (T 5.1)	Monikulttuurisuusohjelman 23 tavoitteesta 18 (78%) on kehittynyt myönteiseen suuntaan.	Kaupungin monikulttuurisuusohjelman toimeenpanosta on huolehdittu nimeämällä ohjelman tavoitteille toimialoittain vastuutahot ja seuraamalla niiden toteutumista (TT)		Tavoitteen arvioidaan toteutuvan. Kattavat seurantatiedot saadaan kesäkuuhun 2011 mennessä. Seurantatietoa (pohjatieto) on kattavasti vuodelta 2009. Vertailutietoa vuodelta 2010, josta voi nähdä kehityksen suunnan, kerätään parhaillaan. Saatavissa olevat vertailutiedot julkistetaan mm. hyvinvointibarometrissä helmi-maaliskuussa 2011 sekä raportoidaan toimialojen johtoryhmille. Loput vertailutiedot vuodelta 2011 saadaan kesäkuuhun mennessä.
4.5. Espoolaiset hoitavat suurimman osan asioinnistaan sähköisesti. (T 2.1, 3.1, 3.2, 3.5)	4.5.1 Sähköinen asiointi ja vuorovaikutus on lisääntynyt	Sähköisen asioinnin käyttäjien määrä sähköinen omahoitoalusta: joulukuu 2009:160 sopimusta	Sähköistä asiointia käyttävien määrä on kaksinkertaistunut. (TT)		Tavoite toteutui Omahoitosopimuksen tehneitä oli 2272 vuoden lopussa. Inr-tekstiviestipalveluun liittyneitä oli 300 asiakasta.
	4.5.2 Kuntalainen saa sujuvasti yhteyden palveluihin ja palvelutarve arvioidaan	Terveysasemien puhelin-tavoitettavuus: läpimeno/soitto (n. 60 % / vuosi 2009)	Terveysasemille ja suun terveydenhuoltoon saa puhelinyhteyden saman arkipäivän aikana. (TT)		Tavoite toteutui. Kaikilla terveysasemilla otettiin käyttöön takaisinsoittojärjestelmä, joten loppuvuodesta kaikkiin palveluihin soitettiin takaisin saman päivän aikana (100%), valtaosalle 15 minuutin sisällä. 10023 puhelinneuvonnan palveluntuottaja joutui konkurssiin ja palveluntuottaja jouduttiin vaihtamaan nopealla aikataululla, joten 10023:n vastausprosentti huononi edellisestä vuodesta. Suun terveydenhuollossa puhelintavoitettavuus oli keskimäärin 80 %, mikä on hieman huonompi kuin edellisvuonna. Päivä-

Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
					päivystyksen ajanvaraus jouduttiin siirtämään palvelutuottajan konkurssin takia omaksi toiminnaksi.
	4.5.2 Kuntalainen saa sujuvasti yhteyden palveluihin ja palvelutarve arvioidaan		Lastensuojelun, toimeentulotukipalvelujen ja kriisipäivystyksen puhelintavoitettavuus on parantunut		 <p>Tavoite toteutui Aikuissosiaalityön neuvonta asiakkaiden määrä on etuuskäsittelyn puhelinneuvonnassa keskimääräisesti n. 2200 asiakasta/kk. Puhelintavoitettavuuden vastausprosentti on keskimäärin 75 % (joulukuun 2010). Henkilökohtaisessa palveluneuvonnassa on lisäksi käynyt keskimäärin 3400 asiakasta/kk. Sosiaali ja kriisipäivystys toimii 24 h/7vrk. Lastensuojelun puhelintavoitettavuudesta ei saada tietoa järjestelmästä 2010.</p>
4.6. Espoolaiset ovat tyytyväisiä kaupungin järjestämiin palveluihin.	4.6.1 Asiakastytyväisyys pysyy hyvällä tasolla	Laaja asuinkuntaindeksi (asteikko 1-5) 3,51 v.2008	Asukkaiden tyytyväisyys FCG:n kuntapalvelujen laatututkimuksessa on vähintään edellisen mittauksen tasolla (TT)		 <p>Tavoite toteutui Laaja asuinkuntaindeksi vuonna 2010 oli 3,56</p>
	4.6.1 Asiakastytyväisyys pysyy hyvällä tasolla	Terveysasemille kohdistettu kysely	Asiakastytyväisyys pysyy hyvällä tasolla		 <p>Tavoitteen arvioidaan toteutuvan Stakesin asiakastytyväisyyskysely terveysasemilla tehty syksyllä 2010, tulokset eivät vielä käytettävissä</p>
	4.6.1 Asiakastytyväisyys pysyy hyvällä tasolla	Kotihoidon ja pitkäaikashoidon kyselyt	Asiakastytyväisyys pysyy hyvällä tasolla		 <p>Tavoitteen toteutumista ei voida arvioida, koska asiakastytyväisyyskyselyjä ei toteutettu edellisten vuosien tapaan.</p>
	4.6.1 Asiakastytyväisyys pysyy hyvällä tasolla	Mahdolliset muut asiakastytyväisyyskyselytulokset	Asiakastytyväisyys pysyy hyvällä tasolla		 <p>Tavoite toteutui Neuvola- ja kouluterveydenhuollossa, aikuisten sosiaalipalveluissa sekä vammaisten lomatoiminnasta toteutettiin asiakaskyselyt 2010. Kouluterveyskyselyssä asiakastytyväisyyttä mitattiin kysymyksillä, miten helppoa oppilaan/opiskelijan on halutessaan päästä oppilashuollollisen henkilöstön vastaanotolle. Sekä koululääkärin että terveydenhoitajan vastaanotolle pääsy koettiin pääosin v 2008 kyselyä vaikeammaksi, samoin kuin koulupsykologin vastaanotolle pääsy. Espoon kouluissa ja oppilaitoksissa tilanne oli muuta pääkaupunkiseutua heikompi. Aikuisten sosiaalityössä lähes 70 % vastaajista koki saamansa palvelun laadun puhelimesta ystävällisenä, asiallisena ja asiantuntevana. Palveluneuvonnan laadun koki hyvänä lähes 80 % vastaajista. Henkilökohtaisella käynnillä sosiaalityöntekijän/-ohjaajan luona palvelun koki hyvänä n. 60 % (26,4% ei ollut joko käyttänyt ko.</p>

Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
					<p>palvelua tai vastannut kysymykseen). Toimeentulotukipäätöksen koki epäselvänä tai ei-ymmärrettävänä 16,9 % vastaajista. Sähköisesti toimeentulotukea ilmoitti hakevansa 56,5 % vastaajista mikäli tämä olisi mahdollista.</p> <p>Vammaisten lasten lomatoiminta-kyselyyn vastanneista yli 80 % koki, että tiedottaminen, hakumenettely ja yhteistyö taksifirman kanssa on onnistunut ja toiminut hyvin.</p> <p>Perhe- ja sosiaalipalveluissa tehdään asiakaskyselyt kaikilla palvelualueilla v. 2011.</p>

Elinvoimainen ja kilpailukykyinen kestävä kehityksen kaupunki

Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
5.1. Yliopistot ja ammattikorkeakoulut muodostavat yhtenäisen kansainvälisiä opiskelijoita ja tutkijoita houkuttelevan kampusverkoston.					
5.2. Otaniemi - Keilaniemi - Tapiola - Suurpelto -konaisuutta kehitetään tieteen, taiteen, talouden (T3) ja liikunnan monipuolisena keskittymänä sekä puutarhamaisena asuinalueena.					
5.3. Otaniemen innovaatioympäristö tuottaa kasvuhakuisia yrityksiä ja maailmanluokan palveluinnovaatioita.	5.3.1 Panostetaan metropolialueen kilpailukykystrategian mukaisesti hyvinvointi- ja terveyspalvelujen teemaattisen innovaatioympäristön kehittämiseen.	1 Osakkaiden määrä	1. Active Life Village Oy:n osakas pohja on laajentunut.		<p>▼</p> <p>Tavoite ei toteudu Osakas pohjan laajentamisvalmistelu etenee</p>
	5.3.1 Panostetaan metropolialueen kilpailukykystrategian mukaisesti hyvinvointi- ja terveyspalvelujen teemaattisen innovaatioympäristön kehittämiseen.	2. Tutkimusohjelman valmistuminen	2. Yhteinen sedullinen tutkimusohjelma yhdessä Active Life Villagen, Forum Viriumin ja Vantaan Innovaatiokeskuksne kanssa on valmistunut.		<p>▼</p> <p>Tavoite ei toteudu Projekti tutkimusohjelman laajentamiseksi on asetettu ja valmistelu etenee mm. Cuminatumin kanssa.</p>
5.4. Kaupunki osana metropolialuetta on tieteen, taiteen ja talouden yhdistämisen vetovoimasta tunnettu					

Valtuustokauden tavoitteet (Espoo-str)	Oma valtuustokauden tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Tulostavoite / tavoite	Seuranta I	Seuranta II
edelläkävijä merkittävimpien kansainvälisten verkostojen ja kaupunkiseutujen keskuudessa.					
5.5. Asunto- ja tontitarjontaa koskevan aiesopimuksen mukaiset tavoitteet on toteutettu. (T 6.1)					
5.6. Joukkoliikenteen kehittämiseksi Helsingin seudun liikennejärjestelmän aiesopimuksen mukaiset tavoitteet on toteutettu.					
5.7. Kaupungin elinvoimaisuutta on vahvistettu eheyttämällä kaupunkirakennetta kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti.					
5.8. Yritystoiminnan kasvu on vahvistanut kaupungin tulopohjaa.					

LIITE 2.

Sosiaali- ja terveystoimen tuloslaskelma

	Tilinpäätös 2010	Tilinpäätös 2009*
1 000 €		
TUOTOT		
Myyntituotot	12 763	12 650
Maksutuotot	32 406	30 101
Tuet ja avustukset	17 092	14 447
Vuokratuotot	25	33
Muut tuotot	2 068	1 800
TUOTOT YHTEENSÄ	64 354	59 031
KULUT		
Henkilöstökulut	142 997	144 369
Palvelujen ostot	337 744	326 575
Aineet, tarvikkeet, tavarat	10 221	9 372
Avustukset	57 454	55 306
Vuokrat	1 833	1 878
Muut kulut	1 185	718
Muut rahoituskulut	3	6
KULUT YHTEENSÄ	551 437	538 224
TUOTOT - KULUT	-487 083	-479 193
SISÄISET ERÄT		
Myynti liikelaitoksille	4	13
Myynti kaupungin yksiköille	257	29
SISÄISET MYYNNIT YHTEENSÄ	261	42
Ostot liikelaitoksilta	35 369	31 273
Ostot kaupungin yksiköiltä	443	2 746
SISÄISET OSTOT YHTEENSÄ	35 812	34 019
SIS. MYYNNIT - SIS. OSTOT	-35 551	-33 977
TOIMINTAKATE	-522 634	-513 170

*Konvertoitu vastaamaan 2010 organisaatorakennetta.

LIITE 3.

Tulojen ja menojen vertailu tulosyksiköittäin

1 000 €

	TULOT				MENOT			
	Tilinpäätös 2009*	Talousarvio 2010	Tilinpäätös 2010	Erotus TP2010-TA 2010	Tilinpäätös 2009*	Talousarvio 2010	Tilinpäätös 2010	Erotus TA2010-TP2010
21 HALLINTOPALVELUT								
S01 Lautakunta	0	0	0	0	69	76	51	25
S02 Jaostot	0	0	0	0	62	81	59	22
S03 Neuvostot	0	0	0	0	8	21	8	13
S04 Toimialan johto	82	76	123	47	479	530	582	-52
S05 Talousohjaus	0	0	0	0	1 056	1 167	755	412
S06 Taloushallinto	47	5	21	16	2 237	2 395	2043	352
S07 Henkilöstöryhmä	2	7	11	4	1 171	1 402	865	537
S08 Tieto, laatu ja kehittäminen	0	0	0	0	2 285	3 557	1745	1 812
S09 Yleishallintopalvelut	0	2	12	10	3 884	3 914	3683	231
S10 Järjestöyhteistyö	0	0	1	1	373	362	398	-36
S11 Toimialan vakanssipankki	0	0	0	0	0	0	79	-79
S13 Toimialan yhteiset jaettavat kustannukset	0	0	0	0	0	284	0	284
S14 Keskitetyt palvelut	4	0	1	1	2 669	2 730	1758	972
Hallintopalvelut yhteensä	135	90	169	79	14 293	16 519	12 026	4 493
24 VANHUSTEN PALVELUT								
S45 Kotihoitotyö	1 673	1 620	2 103	483	17 785	17 434	18009	-575
S46 Tukipalvelut	2 264	2 167	2 075	-92	3 504	3 651	2961	690
S47 Vanhusten omaishoidontuki	37	35	114	79	3 513	3 399	3062	337
S48 Palvelukeskukset	25	35	28	-7	1 565	1 788	1555	233
S49 Päivätoiminta	73	75	122	47	674	664	811	-147
S50 Palvelutalot	282	283	303	20	1 833	1 867	1935	-68
S52 Asumispalvelut	9 973	9 382	10 305	923	28 760	29 387	29248	139
S54 Viherkoti	765	746	1 029	283	4 615	3 852	4792	-940
S55 Aurorakoti	1 914	1 799	2 291	492	10 267	9 762	10404	-642
S56 Pitkäaikaishoito	1 087	1 045	1 319	274	5 386	5 931	6082	-151
S57 Hoivakodit	1 435	1 206	1 631	425	7 404	6 369	7535	-1 166
S58 Akuuttihoito ja kuntoutus	2 087	2 010	2 183	173	19 361	19 697	20360	-663
S59 Avosairaanhoidon yksikkö	106	94	113	19	1 297	1 252	1295	-43
S60 Sosiaalityö ja lääketieteelliset tukipalvelut	9	3	18	15	3 299	3 711	3333	378
S62 Vanhusten palvelujen hallinto	56	0	325	325	1 024	4 284	76	4 208
S63 Asiakas- ja resurssiohjauskeskus	6	0	0	0	759	563	3374	-2 811
Vanhustenpalvelut yhteensä	21 792	20 500	23 959	3 459	111 046	113 611	114 832	-1 221
25 TERVEYSPALVELUT								
S70 Mtp-akuuttivaihe	93	50	122	72	5 132	5 268	5455	-187
S71 Mtp-hoitovaihe	1483	1613	1552	-61	10 314	9 586	9730	-144
S72 Mtp-tukivaihe	327	293	387	94	3 419	3 360	3271	89
S73 Mtp yhteiset kustannukset	4	5	1	-4	606	786	575	211
S77 Terveysasematoiminta	2 902	3 599	3 331	-268	25 442	27 614	28435	-821
S78 Muu avosairaanhoido	9	0	0	0	5 989	5 736	5945	-209
S79 Laboratorio	41	64	30	-34	4 063	3 471	4235	-764
S80 Röntgen	149	300	309	9	2 008	2 001	2419	-418
S82 Yritystyöterveys	101	50	19	-31	218	149	20	129
S85 Suun terveydenhuollon perushoito	4 101	4 242	4 144	-98	16 677	16 845	17237	-392
S86 Suun terveydenhuollon erikoishoito	119	123	29	-94	1 710	2 402	1950	452
S87 Suun terveydenhuollon välinehuolto	74	82	73	-9	786	754	773	-19
S90 Oma erikoissairaanhoido	17	21	15	-6	156	159	151	8
S91 Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri	223	305	318	13	195 008	184 000	194660	-10 660
S92 Muut erikoissairaanhoidon ostot	0	0	0	0	1 189	829	1131	-302
S94 Lääkinnällinen kuntoutus	1 116	1 256	852	-404	3 010	3 331	2770	561
S95 Terapiapalvelut	137	110	141	31	2 480	2 608	2389	219
S98 Ympäristöterveydenhuolto	508	605	547	-58	1 658	1 828	1756	72
S99 Terveyspalvelujen yhteiset kustannukset	310	58	117	59	1 561	2 568	1515	1 053
Terveyspalvelut yhteensä	11 714	12 776	11 987	-789	281 426	273 295	284 417	-11 122
27 PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT								
Lasten ja nuorten terveydenhoito ja lapsiperheiden perhetyö	53	55	76	21	11 450	12 096	11891	205
V18 Perheneuvola ja lastenpsykologitoiminta	5	17	6	-11	3 566	3 837	3611	226
V19 Lasten terapiapalvelut	6	3	2	-1	2 481	2 500	2384	116
V20 Lasten terapiapalvelujen yhteiset kustannukset	0	0	0	0	230	253	249	4
V22 Lastensuojelun avopalvelut	226	299	372	73	10 651	10 895	10427	468
V23 Lasten erityispalvelut	2 471	2 001	2 890	889	34 848	32 610	35932	-3 322
V24 Lastensuojelupalvelujen yhteiset menot	0	0	0	0	385	300	498	-198
V27 Aikuissosiaalityö	37	44	31	-13	5 220	5 345	5346	-1
V28 Työllistämispalvelut	511	873	790	-83	9 836	10 818	10260	558
V29 Talous- ja velkaneuvontapalvelut	257	255	234	-21	646	664	637	27
V30 Pakolais- ja maahanmuuttajapalvelut	4 236	3 578	4 106	528	3 923	3 960	3764	196
V31 Toimeentulotuki	15 870	15 560	18 135	2 575	33 361	29 942	37305	-7 363
V32 Aikuistenpalvelujen yhteiset menot	0	0	0	0	228	212	202	10
V34 Vammaissosiaalityö ja kuntoutuspalvelut	434	363	320	-43	18 025	18 891	19153	-262
V35 Asumispalvelut	1 064	1 005	1 090	85	21 723	20 669	23973	-3 304
V36 Työ- ja päivätoiminta	236	182	256	74	7 328	6 983	7979	-996
V37 Vammaispalvelujen yhteiset kustannukset	0	0	0	0	437	861	968	-107
V39 Perhe- ja sosiaalipalvelujen hallinto	26	30	192	162	1 140	1 820	1395	425
Perhe- ja sosiaalipalvelut yhteensä	25 432	24 265	28 500	4 235	165 478	162 656	175 974	-13 318
Sosiaali- ja terveystoimi yhteensä	59 073	57 631	64 615	6 984	572 243	566 081	587 249	-21 168

*Konvertoitu vastaamaan 2010 organisaatorakennetta.

LIITE 4

TULOJEN JA MENOJEN VERTAILU TULOYKSIKÖITTÄIN JA ALUEITTAIN 2009-2010

1 000 €	TULOT				MENOT			
	Tilinpäätös 2009*	Talousarvio 2010	Tilinpäätös 2010	Erotus TP 10-TP 09	Tilinpäätös 2009*	Talousarvio 2010	Tilinpäätös 2010	Erotus TP 10-TP 09
21 HALLINTOPALVELUT								
01 Leppävaara	1	0	0	-1	0	0	0	0
06 Keskitetyt palvelut	134	90	169	35	14 293	16 519	12 026	-2 267
Yhteensä	135	90	169	34	14 293	16 519	12 026	-2 267
24 VANHUSTEN PALVELUT								
01 Leppävaara	779	827	1 111	332	6 790	6 763	6 781	-9
02 Tapiola	836	803	1 100	264	6 045	5 970	5 713	-332
03 Matinkylä-Olari	508	522	663	155	3 291	3 180	3 047	-244
04 Espoonlahti	546	554	769	223	4 989	4 654	4 745	-244
05 Espoon keskus	609	608	861	252	5 375	5 096	5 425	50
06 Keskitetyt palvelut	18 514	17 186	19 455	941	84 556	87 948	89 121	4 565
Yhteensä	21 792	20 500	23 959	2 167	111 046	113 611	114 832	3 786
25 TERVEYSPALVELUT								
01 Leppävaara	1 452	1 714	1 457	5	11 342	11 253	11 342	0
02 Tapiola	986	1 154	1 068	82	8 198	8 474	8 221	23
03 Matinkylä-Olari	928	991	861	-67	7 177	6 828	6 852	-325
04 Espoonlahti	985	1 204	1 186	201	9 708	9 821	10 421	713
05 Espoon keskus	1 231	1 426	1 245	14	9 620	9 883	10 132	512
06 Keskitetyt palvelut	6 132	6 287	6 170	38	235 381	227 036	237 449	2 068
Yhteensä	11 714	12 776	11 987	273	281 426	273 295	284 417	2 991
27 PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT								
01 Leppävaara	366	356	332	-34	17 768	14 817	19 061	1 293
02 Tapiola	143	85	108	-35	7 116	4 657	7 104	-12
03 Matinkylä-Olari	151	183	209	58	9 456	7 994	10 970	1 514
04 Espoonlahti	337	353	373	36	14 872	11 194	15 627	755
05 Espoon keskus	367	378	305	-62	20 446	16 555	22 199	1 753
06 Keskitetyt palvelut	24068	22 910	27173	3 105	95 820	107 439	101 013	5 193
Yhteensä	25 432	24 265	28 500	3 068	165 478	162 656	175 974	10 496
Sosiaali- ja terveystoimi								
Yhteensä	59 073	57 631	64 615	5 542	572 243	566 081	587 249	15 006

*Konvertoitu vastaamaan 2010 organisaatiorakennetta.

LIITE 5.

27 PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT

Tunnuslukuja	TP 2009	TP 2010	Muutos	Peittävyys	Ennuste Keskiarvokiluku
271 Terveystenhoito ja lapsiperheiden perhetyö					
Terveystneuvonta					
Kaikki terveystneuvonnan asiakkaat ja käynnit					
Koko Espoo					246 015
Asiakkaat	65 981	65 449	-0,8 %	26,6 %	
Käynnit	229 064	227 940	-0,5 %		
Kaikista käynneistä lääkärikäyntejä	38 081	42 160	10,7 %		
Leppävaara					60 886
Asiakkaat	16 699	17 376	4,1 %	28,5 %	
Käynnit	60 329	60 386	0,1 %		
Kaikista käynneistä lääkärikäyntejä	10 067	10 796	7,2 %		
Tapiola					42 582
Asiakkaat	10 841	9 830	-9,3 %	23,1 %	
Käynnit	34 783	33 462	-3,8 %		
Kaikista käynneistä lääkärikäyntejä	4 979	6 046	21,4 %		
Matinkylä					34 314
Asiakkaat	8 853	8 550	-3,4 %	24,9 %	
Käynnit	28 089	26 929	-4,1 %		
Kaikista käynneistä lääkärikäyntejä	4 673	5 115	9,5 %		
Espoonlahti					50 300
Asiakkaat	13 764	13 234	-3,9 %	26,3 %	
Käynnit	50 463	49 340	-2,2 %		
Kaikista käynneistä lääkärikäyntejä	8 298	9 240	11,4 %		
Espoon keskus					54 111
Asiakkaat	15 824	16 459	4,0 %	30,4 %	
Käynnit	55 400	57 823	4,4 %		
Kaikista käynneistä lääkärikäyntejä	10 064	10 963	8,9 %		
Äitiystneuvola					
Koko Espoo					
Asiakkaat	9 702	7 286	-24,9 %	3,0 %	
joista synnyttäjät		3 503			
Käynnit	55 589	62 268	12,0 %		
Leppävaara					
Asiakkaat	2 756	2 041	-25,9 %	3,4 %	
joista synnyttäjät		928			
Käynnit	15 364	16 830	9,5 %		
Tapiola					
Asiakkaat	1 639	1 032	-37,0 %	2,4 %	
joista synnyttäjät		496			
Käynnit	7 821	8 954	14,5 %		
Matinkylä					
Asiakkaat	904	897	-0,8 %	2,6 %	
joista synnyttäjät		428			
Käynnit	6 339	7 507	18,4 %		
Espoonlahti					
Asiakkaat	1 713	1 369	-20,1 %	2,7 %	
joista synnyttäjät		721			
Käynnit	11 298	12 866	13,9 %		
Espoon keskus					
Asiakkaat	2 690	1 947	-27,6 %	3,6 %	
joista synnyttäjät		930			
Käynnit	14 767	16 111	9,1 %		

Tunnuslukuja	TP 2009	TP 2010	Muutos	Peittävyys	Ennuste Keskiarvokiluku
Lastenneuvola					Lastenneuvolaikäiset
Koko Espoo					23 996
Asiakkaat	24 275	22 125	-8,9 %	92,2 %	
Käynnit	72 574	80 736	11,2 %		
Leppävaara					6 017
Asiakkaat	6 453	5 781	-10,4 %	96,1 %	
Käynnit	18 971	21 365	12,6 %		
Tapiola					3 328
Asiakkaat	3 669	3 259	-11,2 %	97,9 %	
Käynnit	10 465	11 687	11,7 %		
Matinkylä					2 968
Asiakkaat	3 023	2 681	-11,3 %	90,3 %	
Käynnit	9 324	9 432	1,2 %		
Espoonlahti					4 951
Asiakkaat	4 696	4 447	-5,3 %	89,8 %	
Käynnit	14 529	17 327	19,3 %		
Espoon keskus					6 482
Asiakkaat	6 434	5 957	-7,4 %	91,9 %	
Käynnit	19 285	20 925	8,5 %		

Tunnuslukuja	TP 2009	TP 2010	Muutos	Peittävyys	Ennuste Keskiarvokiluku
Kouluterveydenhuolto					Oppilaat 20.9. pl. esikoululaiset
Koko Espoo					27 189
Asiakkaat	25 266	26 074	3,2 %	95,9 %	
Käynnit	59 125	66 419	12,3 %		
Leppävaara					6 539
Asiakkaat	6 130	6 544	6,8 %	100,1 %	
Käynnit	15 068	17 456	15,8 %		
Tapiola					4 350
Asiakkaat	4 153	4 286	3,2 %	98,5 %	
Käynnit	9 355	10 231	9,4 %		
Matinkylä					3 929
Asiakkaat	3 370	3 585	6,4 %	91,2 %	
Käynnit	6 573	8 227	25,2 %		
Espoonlahti					5 946
Asiakkaat	5 768	5 646	-2,1 %	95,0 %	
Käynnit	15 560	15 704	0,9 %		
Espoon keskus					6 425
Asiakkaat	5 845	6 013	2,9 %	93,6 %	
Käynnit	12 569	14 801	17,8 %		

Opiskeluterveydenhuolto					
Koko Espoo, asiakkaat		7 085			
Lukiolaiset		3 342			
Muut		3 743			
Koko Espoo, käynnit		14 314			
Lukiolaiset		6 655			
Muut		7 659			
Leppävaara					
Asiakkaat		2 012			
Käynnit		4 243			
Tapiola					
Asiakkaat		1 500			
Käynnit		2 906			
Matinkylä					
Asiakkaat		1 125			
Käynnit		2 177			
Espoonlahti					
Asiakkaat		814			
Käynnit		1 704			
Espoon keskus					
Asiakkaat		1 634			
Käynnit		3 284			

Tunnuslukuja	TP 2009	TP 2010	Muutos	Peittävyys	Ennuste Keskiarvokiluku
Koulu- & opiskeluterveydenhuolto (yht.)					
Koko Espoo					
Asiakkaat		33 159		13,5 %	
Käynnit		80 733			
Leppävaara					
Asiakkaat		8 556		14,1 %	
Käynnit		21 699			
Tapiola					
Asiakkaat		5 786		13,6 %	
Käynnit		13 137			
Matinkylä					
Asiakkaat		4 710		13,7 %	
Käynnit		10 404			
Espoonlahti					
Asiakkaat		6 460		12,8 %	
Käynnit		17 408			
Espoon keskus					
Asiakkaat		7 647		14,1 %	
Käynnit		18 085			

Lapsiperheiden perhetyö					
Koko Espoo					
Asiakkaat, oma toiminta	689	820	19,0 %		
Käynnit, oma toiminta	3 826	5 473	43,0 %		
Asiakkaat, ostopalvelu					
Käynnit, ostopalvelu					
Leppävaara					
Asiakkaat	152	200	31,6 %		
Käynnit	1 054	1 657	57,2 %		
Tapiola					
Asiakkaat	95	91	-4,2 %		
Käynnit	364	503	38,2 %		
Matinkylä					
Asiakkaat	87	99	13,8 %		
Käynnit	413	492	19,1 %		
Espoonlahti					
Asiakkaat	178	194	9,0 %		
Käynnit	846	894	5,7 %		
Espoon keskus					
Asiakkaat	177	236	33,3 %		
Käynnit	1 149	1 927	67,7 %		

Muut asiakkaat (Vuoden 2009 asiakas- ja käyntimäärät pitävät sisällään sikainfluenssarokotukset).					
Koko Espoo					
Asiakkaat	36 957	3 441	-90,7 %		
Käynnit	37 950	3 773	-90,1 %		
Leppävaara					
Asiakkaat	9 615	917	-90,5 %		
Käynnit	9 872	1 003	-89,8 %		
Tapiola					
Asiakkaat	6 642	705	-89,4 %		
Käynnit	6 778	750	-88,9 %		
Matinkylä					
Asiakkaat	5 346	263	-95,1 %		
Käynnit	5 440	286	-94,7 %		
Espoonlahti					
Asiakkaat	7 900	918	-88,4 %		
Käynnit	8 230	1 045	-87,3 %		
Espoon keskus					
Asiakkaat	7 454	638	-91,4 %		
Käynnit	7 630	689	-91,0 %		

Tunnuslukuja	TP 2009	TP 2010	Muutos	Peittävyys	Ennuste
--------------	---------	---------	--------	------------	---------

Keskiarvokiluku

272 Lasten terapiapalvelut

Perheneuvola *

Koko Espoo

Asiakkaat	2 724	3 029	11,2 %
Suoritteet	26 490	30 404	14,8 %

Leppävaara

Asiakkaat	620	724	16,8 %
Suoritteet	6 914	8 014	15,9 %

Tapiola

Asiakkaat	300	406	35,3 %
Suoritteet	2 949	4 428	50,2 %

Matinkylä

Asiakkaat	258	226	-12,4 %
Suoritteet	2 351	2 621	11,5 %

Espoonlahti

Asiakkaat	469	723	54,2 %
Suoritteet	5 208	7 531	44,6 %

Espoon keskus

Asiakkaat	855	683	-20,1 %
Suoritteet	7 106	5 625	-20,8 %

Ruotsinkielinen toiminta

Asiakkaat	222	267	20,3 %
Suoritteet	1 962	2 185	11,4 %

Ostopalvelu

Asiakkaat	628	619	-1,4 %
-----------	-----	-----	--------

* omassa palvelussa asiakasluku sisältää kaikki perheenjäsenet, lisäksi on sisällytetty sekä perheneuvola että vauvaperhetyö

Toimintaterapia (oma- ja ostopalvelut)

Koko Espoo

Asiakkaat	582	556	-4,5 %
joista ostopalveluasiakkaita	45	33	-26,7 %
Käynnit	3 721	4 169	12,0 %
joista ostopalvelukäyntejä		539	

Leppävaara

Asiakkaat	122	115	-5,7 %
Käynnit	1 015	952	-6,2 %

Tapiola

Asiakkaat	100	98	-2,0 %
Käynnit	544	738	35,7 %

Matinkylä

Asiakkaat	64	54	-15,6 %
Käynnit	364	421	15,7 %

Espoonlahti

Asiakkaat	149	136	-8,7 %
Käynnit	956	1 044	9,2 %

Espoon keskus

Asiakkaat	147	153	4,1 %
Käynnit	842	1 014	20,4 %

Puheterapia (oma- ja ostopalvelut)

Koko Espoo

Asiakkaat	2 657	2 424	-8,8 %
joista ostopalveluasiakkaita	155	111	-28,4 %
Käynnit	14 361	13 724	-4,4 %
joista ostopalvelukäyntejä		1 252	

Leppävaara

Asiakkaat	713	650	-8,8 %
Käynnit	3 894	3 590	-7,8 %

Tapiola

Asiakkaat	428	475	11,0 %
Käynnit	1 920	2 383	24,1 %

Matinkylä

Asiakkaat	315	243	-22,9 %
Käynnit	1 402	1 337	-4,6 %

Espoonlahti

Asiakkaat	487	465	-4,5 %
Käynnit	2 866	2 919	1,8 %

Espoon keskus

Asiakkaat	714	591	-17,2 %
Käynnit	4 279	3 485	-18,3 %

Tunnuslukuja	TP 2009	TP 2010	Muutos	Peittävyys	Ennuste Keskiarvokiluku
Lasten psykologitoiminta					
Koko Espoo					
Asiakkaat	683	626	-8,3 %		
Käynnit	2 834	2 833	0,0 %		
Leppävaara					
Asiakkaat	158	142	-10,1 %		
Käynnit	657	635	-3,3 %		
Tapiola					
Asiakkaat	119	132	10,9 %		
Käynnit	450	496	10,2 %		
Matinkylä					
Asiakkaat	97	86	-11,3 %		
Käynnit	404	368	-8,9 %		
Espoonlahti					
Asiakkaat	122	97	-20,5 %		
Käynnit	478	470	-1,7 %		
Espoon keskus					
Asiakkaat	113	97	-14,2 %		
Käynnit	507	467	-7,9 %		
Ruotsinkielinen toiminta					
Asiakkaat	74	72	-2,7 %		
Käynnit	338	397	17,5 %		
273 Lastensuojelupalvelut					
Avohuollon lastensuojeluasiallasiakkaita 0-17 v.	2 851	3 081	8,1 %		
Lastensuojelulaitokset/oma toiminta					
Sijoitetut lapset/nuoret	182	178	-2,2 %		
Hoitopäiviä	22 846	22 079	-3,4 %		
Hoitopaikkoja	75	63	-16,0 %		
Lastensuojelulaitokset/ostopalvelut					
Sijoitetut lapset/nuoret	383	399	4,2 %		
Hoitopäiviä	86 887	91 467	5,3 %		
Perhehoito					
Sijoitetut lapset/nuoret	183	206	12,6 %		
Hoitopäiviä	55 948	61 324	9,6 %		
Sijasperheitä	97	111	14,4 %		
Lastensuojelun perhetyö (=sosiaaliohjaus) - perheiden lkm					
Koko Espoo	473	559	18,2 %		
Omat palvelut	287	439	53,0 %		
Ostopalvelut	186	120	-35,5 %		
Leppävaara					
Omat palvelut	26	124	376,9 %		
Ostopalvelut	43	12	-72,1 %		
Tapiola					
Omat palvelut	29	29	0,0 %		
Ostopalvelut	29	17	-41,4 %		
Matinkylä					
Omat palvelut	48	28	-41,7 %		
Ostopalvelut	23	30	30,4 %		
Espoonlahti					
Omat palvelut	93	134	44,1 %		
Ostopalvelut	47	28	-40,4 %		
Espoon keskus					
Omat palvelut	91	124	36,3 %		
Ostopalvelut	44	33	-25,0 %		
Elatusturva					
Elatustuen saajia 1.1.-31.3.2009	4 454	-			
<i>Elatustuki siirtyi 1.4.2009 kunnilta Kelan hoitettavaksi.</i>					
274 Aikuisten sosiaalipalvelut					
Työllistämispalvelut					
Asiakkaita	1 070	1 241	16,0 %		
Aktiivitoimenpiteen aloittaneet	299	365	22,1 %		
Talous- ja velkaneuvonta					
Asiakkaat *)	1 149	1 141	-0,7 %		
joista sosiaalisen luotoksen asiakkaita	242	347	43,4 %		
* hetuista ei ole suodatettu päällekkäisyyksiä					

Tunnuslukuja	TP 2009	TP 2010	Muutos	Peittävyys	Ennuste Keskiarvokiluku
Toimeentulotuki					
Koko Espoo ¹					
Asiakkaat	15 957	17 105	7,2 %		7,0 %
Ruokakunnat	9 740	10 527	8,1 %		
Leppävaara					
Asiakkaat	3 935	4 291	9,0 %		7,0 %
Ruokakunnat	2 316	2 550	10,1 %		
Tapiola					
Asiakkaat	1 019	1 087	6,7 %		2,6 %
Ruokakunnat	660	703	6,5 %		
Matinkylä					
Asiakkaat	2 097	2 430	15,9 %		7,1 %
Ruokakunnat	1 325	1 523	14,9 %		
Espoonlahti					
Asiakkaat	3 029	3 165	4,5 %		6,3 %
Ruokakunnat	1 821	1 958	7,5 %		
Espoon keskus					
Asiakkaat	4 916	5 082	3,4 %		9,4 %
Ruokakunnat	2 879	3 027	5,1 %		
Pakolaiset, paluumuuttajat ja turvapaikanhakijat					
Asiakkaat	699	756	8,2 %		
Ruokakunnat	512	518	1,2 %		
V. 2009/2010 18-20 v.					
Jälkihuoltoonoret					
Asiakkaat	262	294	12,2 %		
Ruokakunnat	227	248	9,3 %		
¹ Laskentaa on otettu vain myönteiset päätökset. Koko Espoon luvuista on poistettu alueelliset päällekkäisyydet.					
Pakolais- ja maahanmuuttajapalvelut					
Asiakkaat	908	937	3,2 %		
Asiakasmäärän kasvu johtuu alaikäisten turvapaikanhakijoiden määrän suuresta kasvusta.					
275 Vammaisten palvelut					
Asiakkaat, joista	4 051	4 171	3,0 %		
kehitysvammapalvelujen asiakkaita	848	872	2,8 %		
vammaisten omaishoidontuen saajia	409	439	7,3 %		

24 VANHUSTEN PALVELUT

Tunnuslukuja	TP 2009	TP 2010	Muutos
241 Avopalvelut			
Kotihoito			
Asiakkaat	5 799	5 453	-6 %
- joista tukipalveluasiakkaat	2 688	2 758	3 %
Käynnit	663 990	706 759	6 %
- joista ostopalvelukäynnit	210 691	244 859	16 %
- joista ulkoiset ostot	54 329	47 701	-12 %
- joista sisäiset ostot	166 432	197 158	18 %
Alueellinen kotihoito			
Asiakkaat	5 694	5 292	-7 %
- joista tukipalveluasiakkaat	2 574	2 573	0 %
Käynnit	578 125	595 290	3 %
Kotihoitoa korvaava lyhytaikashoto			
- hoitopäiviä	5 149	6 113	19 %
Leppävaara			
Asiakkaat	1 721	1 433	-17 %
- joista tukipalveluasiakkaat	675	643	-5 %
Käynnit	168 502	155 602	-8 %
Tapiola			
Asiakkaat	1 221	1 141	-7 %
- joista tukipalveluasiakkaat	583	546	-6 %
Käynnit	135 906	141 327	4 %
Matinkylä			
Asiakkaat	846	836	-1 %
- joista tukipalveluasiakkaat	391	373	-5 %
Käynnit	76 186	82 414	8 %
Espoonlahti			
Asiakkaat	1 025	1 049	2 %
- joista tukipalveluasiakkaat	465	491	6 %
Käynnit	105 124	112 870	7 %
Espoon keskus			
Asiakkaat	995	939	-6 %
- joista tukipalveluasiakkaat	460	520	13 %
Käynnit	92 406	103 077	12 %
Palvelutalot			
Asukkaita	101	97	-4 %
Käynnit	76 277	85 448	12 %
Päivätoiminta**			
Oma toiminta			
Asiakkaat	316	356	13 %
Hoitopäivät	6 470	7 284	13 %
Hoitopaikat	37	37	0 %
Ostopalvelut			
Asiakkaat	56	64	14 %
Hoitopäivät	1 897	2 164	14 %
** v. 2009 2kk kesäsulku paitsi lakisääteiset OHTvpt, v. 2010 2kk kesäsulku kolmessa yksikössä			
SHL-kuljetustuki			
Asiakkaat	1 101	1 366	24 %
Leppävaara			
Asiakkaat	362	437	21 %
Tapiola			
Asiakkaat	152	186	22 %
Matinkylä			
Asiakkaat	134	173	29 %
Espoonlahti			
Asiakkaat	169	226	34 %
Espoon keskus			
Asiakkaat	278	279	0 %

Tunnuslukuja	TP 2009	TP 2010	Muutos
Vanhusten omaishoidontuki			
Asiakkaat	398	395	-1 %
Tuettuja kuukausia	3 809	3 474	-9 %
Hoitopäivät (omaisohdontuen vp)	4 058	3 397	-16 %
- josta oma tuotanto (sis. 242 ja 243 hoitopäiviin)	944	756	-20 %
- josta ostetut hoitopäivät	3 114	2 641	-15 %
Leppävaara			
Asiakkaita	85	96	13 %
Tapiola			
Asiakkaita	106	102	-4 %
Matinkylä			
Asiakkaita	59	56	-5 %
Espoonlahti			
Asiakkaita	71	71	0 %
Espoon keskus			
Asiakkaita	77	70	-9 %

242 Pitkäaikaishoito

Omat palvelut			
Asiakkaita	730	768	5 %
Hoitopaikkoja, joista	432	417	-3 %
Vanhainkodeissa	342	331	-3 %
Pitkäaikaissairaanhoidossa	90	86	-4 %
Kuormitus %	100	100	0 %
Ostopalvelut			
Asukkaita	805	912	13 %
Hoitopaikkoja	641	738	15 %
Asumispalvelut, ei tehostettu			
Asukkaita	86	97	13 %
Hoitopaikkoja	75	65	-13 %
Asumispalvelut, tehostettu			
Asukkaita	301	309,00	3 %
Hoitopaikkoja	257	220	-14 %
Asumispalvelut, dementia			
Asukkaita	385	470	22 %
Hoitopaikkoja	309	376	22 %
Vanhainkotipalvelut (aiemmin laitospalvelut)			
Asukkaita	40	21	-48 %
Hoitopaikkoja	19	16	-16 %

243 Geriatrien keskus

Vuodeosastot			
- vuoden aikana hoidetut potilaat	2 399	2 586	8 %
- hoitopaikat, joista	218	218	0 %
- saattohoito osto	2	2	0 %
- päätyneet hoitojaksot	2 697	2 903	8 %
- kotiutukseen päätyneet hoitojaksot	1 665	1 646	-1 %
- kuormitus %	99	98	-1 %
Päiväsairaala			
- vuoden aikana hoidetut potilaat	276	259	-6 %
- hoitopaikat	12	12	0 %
- päätyneet hoitojaksot	264	267	1 %
Kotisairaala			
- vuoden aikana hoidettuja potilaita	562	566	1 %
- hoitopaikat	15	15	0 %
- päätyneet hoitojaksot	763	758	-1 %
Kertakäynnit	340	344	1 %

25 TERVEYSPALVELUT

Tunnuslukuja TP 2009 TP 2010 muutos %

250 Mielenterveys- ja päihdepalvelut			
Mielenterveyspalvelut			
Mielenterveyspalvelujen avopalvelut			
Koko Espoo			
Psykologit asiakkaita	813	881	8 %
Psyk. sairaanhoitajat asiakkaita	1 480	1 363	-8 %
Psykiatriset hoitokodit ja perhehoidon ostopalvelut			
-asiakkaita	178	180	1 %
-hoitopäiviä	54 651	53 410	-2 %
-hoitopaikkoja	142	147	4 %
Psykiatrinen tukiasuminen			
(Auroranportti)			
-tukiasumisvuorkausia		7 411	
Psykiatrinen laitoshoido			
-asiakkaita	81	85	5 %
-hoitopäiviä	17 505	17 219	-2 %
-hoitopaikkoja	51	51	0 %
Päihdehuolto Oma toiminta			
-asiakkaita	1 067	1 028	-4 %
-käyntejä	2 056	3 632	77 %
-hoitopäiviä	41 418	36 509	-12 %
-hoitopaikkoja	132	113	-14 %
**Selviämishoido			
Oma toiminta			
Asiakkaat	1 092	1 327	22 %
Hoitopäivät	1 643	2 059	25 %
*Selviämishoidon asiakkaat ja käynnit eivät sisälly oman avohoidon suoritteisiin			
** Selviämishoidon asiakkaat ja hoitopäivät eivät sisälly oman toiminnan asiakkaisiin ja hoitopäiviin			
Päihdehuollon ostopalvelut			
-käyntejä*	45 371	43 532	-4 %
-hoitopäiviä	28 602	23 383	-18 %
-asumispalveluhoitopäiviä	9 285	8 526	-8 %
* vuoden 2009 käynnit sisältää 5583 nuorisosaseman käyntiä			

251 Avosairaanhoito			
Terveysasematoiminta			
Kaikki asiakkaat	119 961	126 545	5 %
Lääkärin vastaanoton asiakkaat	92 144	92 396	0 %
Käynnit yhteensä(*, joista	389 421	397 249	2 %
lääkärillä	215 243	213 389	-1 %
hoitajalla	167 600	181 184	8 %
Kaikki päivystyskäynnit, joista	41 027	47 066	15 %
lääkärillä	34 263	35 572	4 %
hoitajalla	6 764	11 319	67 %
-peittävyys väestöstä 51%			
Nuorisopoliklinikka			
Asiakkaat	221	1 077	387 %
Käynnit	725	3 106	328 %
Laboratorio			
Tutkimukset	835 482	843 184	1 %
Röntgen			
Tutkimukset	50 962	44 881	-12 %

252 Suun terveydenhuolto			
Perushoido			
Koko Espoo			
Asiakkaat	71 806	73 329	2 %
Käynnit	182 774	171 049	-6 %
Ostopalvelukäynnit	10 555	5 673	
-PKS päivystyksessä		2 467	
-PKS-erikoishoidon yksikössä		2 301	

Tunnuslukuja	TP 2009	TP 2010	muutos %
253 Erikoissairaanhoito			
HUS			
Nord DRG	79 377	85 975	8 %
Hoitopäiviä	57 250	53 654	-6 %
Käynnit	279 111	279 215	0 %
josta:			
HUS ostopalvelut			
Nord DRG	42	100	138 %
Hoitopäivät	8 478	9 574	13 %
Käynnit	27 726	29 087	5 %
Oma erikoissairaanhoito			
Asiakkaat	975	971	0 %
Käynnit yhteensä joista	1 502	1 471	-2 %
-lääkärillä	1 082	978	-10 %
-hoitohenkilökunnalla	420	493	17 %
254 Lääkinnällinen kuntoutus			
Fysioterapia			
Koko Espoo			
Asiakkaat	7 213	7 469	4 %
Käynnit	35 065	37 104	6 %
joista ostopalvelu	3 554	4 662	31 %
Aikusten toimintaterapia			
Koko Espoo			
Asiakkaat			
Käynnit, joista	864	1 043	21 %
oma toiminta	739	936	27 %
ostopalvelu	125	107	-14 %
Apuvälinepalvelut			
Lainaus ja palautuskäyntejä	11 290	11 790	4 %
Veteraanipalvelut			
Kuntoutuspäätöksiä		823	
256 Terveydensuojelu			
Eläinlääkintähuolto			
Käynnit	5 784	5 728	-1 %
Yleinen terveysvalvonta			
Tarkastukset	2 440	2 658	9 %

LIITE 6.**TUNNUSLUKUJA SUHTEUTETTUNA ALUEEN ASUKASLUKUUN / 1000 ASUKASTA**

	Leppävaara	Tapiola	Matinkylä- Olari	Espoonlahti	Espoon keskus	Yhteiset	Ei aluetta koko Espoo
Keskimääräinen asukasluku (ennuste)	60 886	42 582	34 314	50 300	54 111	246 015	246 015

LASTEN JA NUORTEN TERVEYDENHOITO JA TERAPIAPALVELUT

Tunnuslukuja							
Terveysneuvonnan asiakkaita, joista	285	231	249	263	304	0	266
äitiysneuvolassa	34	24	26	27	36	0	30
lastenneuvolassa	95	77	78	88	110	0	90
kouluterveydenhuollossa	107	101	104	112	111	0	106
muualla	15	17	8	18	12	0	14
Perheneuvolapalvelujen asiakkaita	12	9	6	11	13	1	11
Puheterapian asiakkaita	11	11	7	9	11	0	10

SOSIAALITYÖ

Tunnuslukuja							
Vammaispalvelujen asiakkaita						17	16
Vammaisten omaishoidontuen saajia						2	2

TOIMEENTULOTUKI

Tunnuslukuja							
Toimeentulotuen asiakkaita	70	26	71	63	94	1	66

VANHUSTYÖN AVOPALVELUT

Tunnuslukuja							
Kotiavun ja kotisairaanhoidon asiakkaita							
	18	25	20	17	14	0	19
Tukipalvelujen asiakkaita	11	13	11	10	10	1	11
Omaishoidontuen vanhusasiakkaita	2	2	2	1	1	0	2

AVOSAIRAANHOITO

Tunnuslukuja							
Vastaanotto toiminnan asiakkaita	519	444	509	490	534	27	514

SUUN TERVEYDENHUOLTO

Tunnuslukuja							
Perushoidon asiakkaita	286	304	297	305	304	41	298

LÄÄKINNÄLLINEN KUNTOUTUS

Tunnuslukuja							
Fysioterapian asiakkaita	25	40	45	28	33	1	33
Kuntoutuksen ja terapian asiakkaita	2	2	2	3	3	2	4

MIELENTERVEYSPALVELUT

Tunnuslukuja							
Psykologitoiminnan asiakkaat, joista	5	6	8	5	6	0	6
lapsia	2	3	3	2	2	0	3
aikuisia	3	3	6	3	4	0	4