



26.02.2020

Ärende/6

## § 57

### Ouppnådda bindande verksamhetsmål i 2019 års budget

HEL 2020-000718 T 02 02 01

#### Beslut

Stadsfullmäktige godkände utredningarna från stadskansliet, direktio-  
nen för affärsverket byggtjänsten, direktio-  
nen för affärsverket ekonomi-  
förvaltningstjänsten, direktio-  
nen för affärsverket företagshälsan, stads-  
miljönämnden, räddningsnämnden, direktio-  
nen för trafikaffärsverket,  
kultur- och fritidsnämnden samt social- och hälsovårdsnämnden om de  
bindande verksamhetsmål i 2019 års budget som inte har uppnåtts.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Tero Niinen, specialplanerare, telefon: 310 25915  
tero.niinen(a)hel.fi

#### Bilagor

- 1 Kansliapäällikön kirje toteutumaton sitova toiminnan tavoite 2019
- 2 Toimitusjohtajan kirje 29.1.2020
- 3 Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta 13.12.2019
- 4 Toimitusjohtajan kirje tammikuu 2020
- 5 Kaupunkiympäristölautakunta 28.1.2020
- 6 Vs. pelastuskomentajan kirje 23.1.2020
- 7 Liikenneliikelaitoksen johtokunta 28.1.2020
- 8 Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 28.1.2020
- 9 Toimialajohtajan kirje 24.1.2020

#### Sökande av ändring

Kommunalbesvär, fullmäktige

#### Beslutsförslag

Beslutet stämmer överens med förslaget.

#### Föredragandens motiveringar

Enligt anvisningarna för efterlevnad av 2019 års budget ska nämnder-  
na och direktionerna ge en utredning om bindande verksamhetsmål  
som inte nåtts, och utredningen ska behandlas i stadsfullmäktige innan  
bokslutet undertecknas i stadsstyrelsen.

Stadskansliet, direktio-  
nen för affärsverket byggtjänsten, direktio-  
nen för affärsverket ekonomi-  
förvaltningstjänsten, direktio-  
nen för affärsverket



26.02.2020

företagshälsan, stadsmiljönämnden, räddningsnämnden, direktionen för trafikaffärsverket, kultur- och fritidsnämnden samt social- och hälsovårdsnämnden anger nedan sina motiveringar till varför de bindande verksamhetsmålen i 2019 års budget inte nåddes.

#### Centralförvaltningen

##### Stadskansliet

Mål: Tryggande av en stabil ekonomi och hållbar tillväxt. Ett av sju mål uppnåddes inte.

Utfall: Målet i mätaren var antalet byggstarter i bostadsproduktionen (7 000 bostäder). Antalet påbörjade bostäder var 6 928. Målet nåddes inte.

När målet för 7 000 bostadsstarter fastställdes kunde man inte exakt bedöma vid vilken tidpunkt byggstarterna under årets sista kvartal skulle bli registrerade. För det sista kvartalet 2018 registrerades ett oväntat antal starter så att målet för 2018 överskreds med 1 943 bostäder. På motsvarande sätt registrerades i början av 2019 färre byggstarter än prognostiserat. Den tidigareläggning av planerade byggstarter till det föregående året, tillsammans med det från första början mycket utmanande målet och byggnadskapaciteten, ledde till att det fattades 72 bostäder från målet på 7 000 bostäder med byggstart 2019.

##### Affärsverket byggtjänsten

Mål: Energieffektiviteten i lokalerna i Staras bruk förbättras.

Utfall: Energisparmålet är 4 % av 2015 års energiförbrukning. Målet omfattar elförbrukningen och den väderkorrigerade fjärrvärmeförbrukningen. Energiförbrukningen minskade ca 2 % under 2019. Målet nåddes inte.

På alla de platser som uppföljdes, utom en, kunde Stara nå en genomsnittsbesparing på 5 %/år jämfört med energiförbrukningen 2015. I den underjordiska basen i Kampen var sensorerna som mäter avgaser felaktiga och därför höll de luftkonditioneringen på för fullt i onödan under hela mätperioden. Platsens energiförbrukning ökade med nästan 60 % jämfört med 2015. Kampens justeringssystem och sensorer byttes ut i slutet av 2019 och på basis av en kort användning kan man konstatera att det framöver är möjligt att nå Staras alla sparmål.

Mål: Positiv produktivitetsutveckling



Utfall: Mätaren anger att de fasta kostnaderna ska vara mindre än året innan. De fasta kostnaderna uppgick till totalt 18,5 miljoner euro år 2019 och 16,2 miljoner euro år 2018. Målet nåddes inte.

De fasta kostnaderna utgjorde 7,3 % av omsättningen 2019 och 6,9 % 2018. Då den betydande ökningen av semesterlöneskulden till följd av att konkurrenskraftsavtalet upphörde att gälla eliminerades, ökade de fasta kostnaderna med 1,3 miljoner euro. De fasta kostnaderna uppgår då till 6,80 % (2019) och 6,75 % (2018) av omsättningen. Till de fasta kostnaderna räknades som resultatenheter kostnaderna för förvaltningsavdelningen samt för avdelningarnas produktionsstöd och ledning.

Staras omsättning ökade med 18,1 miljoner euro från föregående år, dvs. 7,8 %. I förhållande till omsättningen ökade de fasta kostnaderna praktiskt taget inte från föregående år.

Affärsverket ekonomiförvaltningstjänsten

Mål: Affärsverket ekonomiförvaltningstjänstens kundnöjdhet är 3,85.

Utfall: 3,61. Målet nåddes inte.

Ekonomiförvaltningstjänstens kundnöjdhetsundersökning omarbetades för år 2019. Målet med förnyelsen var att få mer exakt och bättre information som stöd för ledarskapet och för att utveckla kundservicen.

Enkätundersökningens struktur har ändrats så mycket att resultaten inte kan anses vara direkt jämförbara i förhållande till föregående års resultat. Detta förklarar delvis den sämre totala kundnöjdheten.

Den viktigaste förändringen jämfört med tidigare enkäter var att man i den nya enkäten utvärderade affärsverkets kärntjänster, alltså löneberäkning, fakturering, hantering av inköpsfakturer och bokföring samt dessas framgång.

Under tidigare år har dessa små tjänster fått en oproportionerligt stor vikt i förhållande till sin storlek i undersökningen. I enkäten 2019 låg fokus på servicehelheterna. Dessutom var det möjligt för respondenterna att ge ytterligare fri respons, som affärsverket ekonomiförvaltningstjänsten använder som grund för att utveckla sina tjänster. På basis av de öppna svaren får man bättre tillgång till specifika utvecklingsmål för sektorn/affärsverket/förvaltningen.

I den nya enkäten låg svarsprocenten på 33,8 och antalet respondenter uppgick till 1 238.

Affärsverket företagshälsan



Mål: Nettorekommendationsindex som beskriver kundupplevelsen (NPS) på nivå 70.

Utfall: Nivå 69. Målet nåddes inte.

Kundupplevelsen mättes med flera olika kundrelationer och tjänster. Den dagliga företagshälsovården mättes genom att skicka en sms-fråga om NPS, vars resultat under året steg från 67 till 70. De nya elektroniska tjänster som infördes under hösten (vårdchatt och elektronisk tidsbokning) inverkar dock negativt på NPS, så att hela årets resultat blev 69. Från kundupplevelsens synpunkt är tillgången till tjänster och processens smidighet fortfarande kritiska faktorer. De korrigerande åtgärderna har bland annat varit att öka resurserna vid rusningstid, stärka kunskaperna och öka flexibiliteten i den interna konsulteringsprocessen.

#### Stadsmiljösektorn

Mål: Tryggande och främjande av bostadsproduktionens förutsättningar. Två av de fyra uppmätta målen nåddes inte.

Utfall: Ett av målen var att byggrätt på minst 400 000 m<sup>2</sup> vy överläts. Utfallet var 294 000 m<sup>2</sup> vy. Ett annat mål var integrering av bostadsproduktionsprogrammet och gatuinvesteringsprogrammet; BPP-mätarens målsatta nivå 360. På grund av bostadsproduktionsprogrammets bristfälliga uppgifter kunde utfallet inte säkerställas med hjälp av nyckeltalet. Målet nåddes inte.

Mängden överlåtten byggrätt varierar årligen. Antalet bostadsbyggnadsrätter som överläts påverkas av hela bostadsproduktionskedjan. Viktiga länkar i kedjan är förutom tomtreserveringar och tomtöverlåtelser bland annat planläggning, processer för att göra tomter byggbara och stadens bostadsproduktion. En faktor som fortfarande påverkar mängden bostadsbyggrätt är entreprenadpriserna som har stigit till följd av högkonjunkturen.

Stadsmiljösektorn har inlett en utveckling av bostadsproduktionsprocesserna i slutet av 2018 och åtgärdsprogrammet kommer troligen att bli klart under våren 2020. Målet är att göra en övergripande analys, granskning och utveckling av processerna på så sätt att en kundorienterad, smidig och proaktiv process skapas, vilken gör det möjligt att systematiskt uppnå målet för bostadsproduktionen, med hänsyn till bostadsproduktionens kvalitetskrav.

Mål: Tryggande av en ekologiskt hållbar utveckling. Ett av de fyra uppmätta målen nåddes inte.



26.02.2020

Utfall: Målet var att den sammanlagda andel av alla resor som sker till fots, med cykel och med kollektivtrafik ökar, vilket inte nåddes. Undersökningarna om helsingforsarnas rörlighet 2019 visar att andelen hållbara färd-sätt 2019 låg på samma nivå som medeltalet under de fem senaste åren (77,48 %). Målet nåddes inte.

Andelen resor till fots ökade från förra året, men andelen hållbara färd-sätt var lägre än året innan, med en minskning av kollektivtrafiken och cykelresor och en ökning av antalet personbilsresor. Resultatet påverkas sannolikt av de höjda biljettpiserna till följd av zonreformen för resor inom staden och av spårvagnarnas avvikande rutter orsakade av Tavastvägens ombyggnad. Eftersom arbetsresorna minskat inverkar detta också negativt på kollektivtrafikens andel. Kollektivtrafik används nämligen ofta för detta ändamål. Då stora byggplatser blivit färdiga har bilismen underlättats i stadskärnan, vilket också kan ha lett till en ökad bilism.

Mål: Förbättring av kundupplevelsen.

Utfall: Målet uppfylldes inte eftersom av de indikatorer som beskriver hur målet uppnås var tjänsten oma.helsinki, ett gemensamt mål med kultur- och fritidssektorn, en som inte blev verklighet.

Produktionen av Helsingfors-profilen kunde inte genomföras 2019. Eftersom plattformen oma.helsinki inte var klar hade stadsmiljösektorn inga chanser att testa oma.helsinki-appen.

#### Räddningsverket

Mål: Olyckor förebyggs genom att öka stadsbornas och de i Helsingfors verksamma aktörernas förmåga att hindra olyckor och begränsa konsekvenserna av dem.

Utfall: Målet för år 2019 är minst 8 000 säkerhetspoäng. Utfallet var 7 520 säkerhetspoäng. Målet nåddes inte.

Högkonjunkturen har ökat personalomsättningen betydligt. Bortfallet kunde inte ersättas tillräckligt snabbt genom nyanställningar, och då kunde inte heller de säkerhetsrelaterade inspektionerna och åtgärderna genomföras enligt plan. För att rätta till situationen har tre årsverken i tillsynen lagts till för år 2020.

Mål: Brådskande prehospital akutsjukvård tillhandahålls enligt beställarens krav.

Utfall: Mätaren är att den genomsnittliga insatstiden i den prehospitala akutsjukvården är högst åtta minuter i minst 70 % av uppdragen i prioritetssklasserna A och B. Minst 32 % av de hjärtflimmerpatienter som



lekmän upptäckt klarar sig. Fördröjningen var 64 % och 71 % av hjärtflimmerpatienterna klarade sig. Målet nåddes inte.

Avvikelsen beror på det stora antalet uppgifter inom den prehospitala akutsjukvården, som akutsjukvårdsenheten inte klarade av. För att rätta till situationen har man lagt till en 12 timmars akutenhet för 2020.

Mål: Personalens arbetsförmåga främjas fortgående.

Utfall: Mätaren är att sjukfrånvaron inte får öka och förfarandena för tidigt stöd ska genomföras. Sjukfrånvaron låg på 2018 års nivå med resultatet 0,91 %. Åtgärderna för tidigt stöd uppfylldes till 60 %, då målet var 100 %. Målet nåddes inte.

För att komma till rätta med denna situation kommer man att öka chefsutbildningen och HR kommer att effektivisera övervakningen av processen 2020.

#### Trafikaffärsverket (HST)

Mål: Ordningen och tryggheten som passagerarna upplever hålls minst på 2016 års nivå.

Utfall: Som mätare används det vitsord som kunderna i en av HRT beställd enkätundersökning gett för ordningen och tryggheten, separat för spårvagns- och metrotrafiken. Målnivåer: spårvagn 4,22; metro 4,18. De uppställda målnivåerna för mätarna nåddes inte. Målet nåddes inte.

Enligt de preliminära resultaten förbättrades passagerarnas upplevelse av ordning och säkerhet, men de nådde inte målnivån i vare sig spårvagns- eller metrotrafiken. Resultaten visar ändå en ökning jämfört med föregående år. Resultaten visar att kundernas förtroende för båda transportmedlen har ökat. De minskade trafikstörningarna bidrar också till en positiv utveckling. Den lägre säkerhetskänslan i båda transportsätten beror sannolikt på en generell osäkerhet om kollektivtrafikens tillförlitlighet. HST har satsat på att förbättra synligheten i ordningsövervakningen och på att på ett proaktivt sätt ingripa i störningar för att säkerställa en positiv utveckling av kundernas upplevda säkerhet. Man kunde inte identifiera några särskilda orsaker för att målet inte nåddes.

Mål: Pålitligheten inom spårvägs- och metrotrafiken hålls minst på 2016 års nivå.

Utfall: Som mätare används de körda avgångarnas andel av de beställda avgångarna. Målnivåer: spårvagn 99,84 %; metro 99,84 %. I metrotrafiken kördes 99,87 % av de beställda avgångarna. Målet nåddes. I spårvagnstrafiken kördes 99,79 % av de beställda avgångarna. Målet nåddes inte.



26.02.2020

Bristen på personal har påverkat spårvägstrafikens tillförlitlighet på grund av en större personalomsättning än väntat. Man har ökat antalet utbildningsplatser för förare 2019 i syfte bättre kunna hantera behovet av förare. Situationen normaliserades i mars 2019 och förarsituationen förblev relativt stabil under resten av året.

Mål: Kundnöjdheten inom spårvagns- och metrotrafiken hålls minst på 2016 års nivå.

Utfall: Som mätare används det vitsord som kunderna i en av HRT beställd enkätundersökning gett trafikidkaren, separat för spårvagns- och metrotrafiken. Målnivåer: spårvagn 4,04; metro 4,19. För spårvagnstrafiken översteg vitsordet målnivån. Målet nåddes. Trafikidkarvitsordet för metron stannade under målnivån. Målet nåddes inte.

Kunderna är mer nöjda med metron jämfört med föregående år, vilket avspeglade kundernas återvunna förtroende då västmetrons trafik stabiliserats. Delfaktorn med den mest betydande förbättringen var punktligheten, eftersom det i princip är mycket mer utmanande att hålla tidtabellen på den numera längre sträckan.

## Kultur- och fritidssektorn

### Kultur och fritid

Mål: I Helsingfors är det lockande och lätt att röra på sig. Ett av tre uppställda mål uppnåddes inte.

Utfall: Det uppställda målet, oma.helsinki-kundrelation, kunde inte nås inom utsatt tid. Åtminstone två av sektorns tre stora kunddatasystem (biblioteket, ungdomsgårdarna, idrotten) har kopplats till kundrelationen i oma.helsinki. Målet nåddes inte.

Produktionen av Helsingforsprofilen lyckades inte 2019. Utvecklingen av system och tjänster inom ramen för ett digitaliseringsprogram som fastställdes av kultur- och fritidsnämnden inleddes först i augusti 2019. Som en del av produktionsarbetet skapades en organisation för programvaruutveckling. Den upphandling av resurser för programvaruutvecklare och gränssnittsplanerare som behövs för utvecklingsarbetet var schemalagd först till hösten 2019. Oma.helsinki-profilen har utvecklats parallellt med Varaamo, VeneHelsinki, Kulttuurin kummilapset, Evenemangssidan och funktionen för parktalko. Det var i princip ett utmanande mål.

Det krävs fortfarande vissa tjänster för att kunna börja använda Helsingforsprofilen. De första versionerna av Helsingforsprofilen och



26.02.2020

Ärende/6

dess koppling till sektorernas system finns, men produktionen kräver fortfarande funktioner, tester och administrativa utredningar.

## Social- och hälsovårdssektorn

### Social- och hälsovårdstjänster

Mål: Vi främjar helsingforsarnas välbefinnande och hälsa och förebygger utslagning. Två av tre uppställda mål uppnåddes inte.

Utfall: Följande mål nåddes inte: 1) Antalet vård dagar på sjukhus minskar bland patienterna inom psykiatrisk öppenvård jämfört med år 2018 genom kvalitativ utveckling av öppenvården och stärkande av dess olika former samt 2) i hemvården utnyttjas rörlighetsavtal i vid utsträckning (ett rörlighetsavtal har gjorts upp för minst 70 % av de klienter som får regelbunden hemvård). Antalet sjukhusdagar för patienter i öppenvård ökade med cirka nio procent från 2018 (2,14 à 2,34). I hemvården omfattar rörlighetsavtalet 69 % av klienterna i den regelbundna hemvården, medan målet var 70 %. Målet nåddes inte.

År 2019 var vårdperioderna för patienter inom öppenvården ungefär tre dygn längre än 2018. Ytterligare resurser har riktats till den intensiva öppenvården samt samarbetet mellan sjukhus och öppenvården genom utveckling av den interna arbetsfördelningen och praxisen. Det har funnits utmaningar när det gäller att få tillgång till läkare och till specialläkare under utbildning. Tillgången på övrig personal har varit god.

Införandet av ett rörlighetsavtal har utvecklats systematiskt i alla hemvårdsenheter och rörlighetsavtalens täckning ökade med 20 procent jämfört med föregående år. Den större täckningsgraden har påverkats av personalomsättningen, rekryteringsutmaningarna, det stora antalet korttidsvikarier och kundomsättningen.

Mål: Våra tjänster ligger nära invånarna och är lättåtkomliga. Två av fem mål nåddes inte.

Utfall: Följande mål nåddes inte: 1) Klienten kommer till en läkares mottagning för icke-brådskande vård inom 10 dygn i genomsnitt (T3 <10 dvs. den tredje lediga tiden räknat i kalenderdagar, median för väntetiderna), 2) T3 är mindre än 20 dygn på alla hälsostationer i slutet av 2019. Man fick en icke-brådskande tid hos läkaren i medeltal inom 25 dygn (T3=25). T3 var under 20 dygn vid 6 hälsostationer av 23. Målet nåddes inte.

I december 2019 innehades 74 procent av tjänsterna som hälsocentralläkare av en ordinarie tjänsteinnehavare och 20 procent av tjänsterna var helt lediga. På grund av läkarbristen införde hälsostatio-





nerna i Helsingfors i februari 2019 en sedel för direktköp och i oktober 2019 en servicesedel. I enlighet med stadens löneutvecklingsprogram får alla läkare en löneförhöjning på 250 euro. Läkarrekryteringen har intensifierats genom att rekryteringshjälp skaffats från en extern tjänste-producent och genom att ett projekt inletts med personaltjänsterna för att harmonisera rekryteringsprocesserna, diversifiera marknadsföringen och göra Helsingfors mer attraktivt som arbetsplats. Hälsostationerna har ökat e-tjänsterna på många sätt, varmed läkarna får mer tid att ta emot patienter. Olika yrkesgruppers kompetens utnyttjas genom en förnuftig arbetsfördelning, till exempel genom att utvidga vårdarnas rätt att skriva ut recept och genom att bygga upp stödtjänster. Genom att utveckla ledarskapet har det blivit möjligt med ett bättre utvecklings- och planeringsarbete i de lokala mångsidiga tjänsterna, och ledningens kompetens har förstärkts och lean-metoder har etablerats.

Mål: Verksamheten är ekonomiskt hållbar och produktiv. Ett av tre uppställda mål uppnåddes inte.

Utfall: Utfallet nådde inte målsättningen: Andelen klienter inom dygnetruntvård av de invånare som fyllt 75 år minskar och andelen klienter inom serviceboende med heldygnsomsorg ökar jämfört med år 2018. Dygnetruntvården ökas så att den bättre svarar mot 2000-talets ökning i antalet äldre (invånare som fyllt 75 år och speciellt invånare som fyllt 85 år). Dygnet i institutionsvård minskade och platserna ersattes av serviceboende med heldygnsomsorg. Det beräknade antalet vårdplatser för över 75-åringar bibehölls på 2018 års nivå, de ökade med 49 platser jämfört med målet på 50 platser. Målet nåddes inte.

Platserna för institutionsvård ersattes av platser på serviceboendet med heldygnsomsorg i Gårdsbacka seniorcentral. Det var inte möjligt att öka antalet köpta platser planenligt på grund av tjänsteproducenternas svårigheter med att rekrytera vårdpersonal.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Tero Niinen, specialplanerare, telefon: 310 25915  
tero.niinen(a)hel.fi

## Bilagor

- 1 Kansliapäällikön kirje toteutumaton sitova toiminnan tavoite 2019
- 2 Toimitusjohtajan kirje 29.1.2020
- 3 Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta 13.12.2019
- 4 Toimitusjohtajan kirje tammikuu 2020
- 5 Kaupunkiympäristölautakunta 28.1.2020
- 6 Vs. pelastuskomentajan kirje 23.1.2020
- 7 Liikenneliikelaitoksen johtokunta 28.1.2020



26.02.2020

- 8 Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 28.1.2020  
9 Toimialajohtajan kirje 24.1.2020

## Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

## För kännedom

Stadskansliet  
Affärsverket byggtjänsten  
Affärsverket ekonomiförvaltningstjänsten  
Affärsverket företagshälsan  
Stadsmiljösektorn  
Räddningsverket  
Trafikaffärsverket  
Kultur- och fritidssektorn  
Social- och hälsovårdssektorn

## Beslutshistoria

Kaupunginhallitus 10.02.2020 § 95

HEL 2020-000718 T 02 02 01

### Päätös

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättää hyväksyä kaupunginkanslian, rakentamis- palveluliikelaitoksen johtokunnan, taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunnan, työterveysliikelaitoksen johtokunnan, kaupunkiympäristölautakunnan, pelastuslautakunnan, liikenneliikelaitoksen johtokunnan, kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan ja sosiaali- terveyslautakunnan selvitykset vuoden 2019 talousarvion sitovien toiminnan tavoitteiden toteutumatta jäämisestä.

### Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

### Lisätiedot

Tero Niinen, erityissuunnittelija, puhelin: 310 25915  
tero.niinen(a)hel.fi