



27.02.2019

Ärende/4

## § 74

### Ouppnådda bindande verksamhetsmål i 2018 års budget

HEL 2019-001362 T 02 02 01

#### Beslut

Stadsfullmäktige godkände utredningarna från stadskansliet, direktio-  
nen för affärsverket byggtjänsten (Stara), direktionen för affärsverket  
företagshälsan, stadsmiljönämnden, räddningsnämnden, direktionen  
för trafikaffärsverket (HST), kultur- och fritidsnämnden samt social- och  
hälsovårdsnämnden om de ouppnådda bindande verksamhetsmålen i  
2018 års budget.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

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

#### Bilagor

- 1 Kansliapäällikön kirje 29.1.2019
- 2 Staran toimitusjohtajan kirje 30.1.2019
- 3 Toimitusjohtajan kirje 30.1.2019
- 4 Kaupunkiympäristölautakunta 29.1.2019
- 5 Pelastuskomentajan kirje 29.1.2019
- 6 Liikenneliikelaitoksen johtokunta 17.1.2019
- 7 Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialajohtajan kirje 31.1.2019
- 8 Sosiaali- ja terveyslautakunta 29.1.2019

#### Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

#### Beslutsförslag

Beslutet stämmer överens med förslaget.

#### Föredragandens motiveringar

Enligt anvisningarna för efterlevnad av 2018 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, direktionen för affärsverket byggtjänsten (Stara), direk-  
tionen för affärsverket företagshälsan, stadsmiljönämnden, räddnings-  
nämnden, direktionen för trafikaffärsverket (HST), kultur- och fritids-



27.02.2019

Ärende/4

nämnden samt social- och hälsovårdsnämnden anger nedan sina motiveringar till varför de bindande verksamhetsmålen i 2018 års budget inte nåddes.

#### Centralförvaltningen

##### Stadskansliet

Mål: Konkurrensutsättningen av upphandlingar, där miljö- och/eller ansvarighetsaspekten har beaktats i enlighet med stadens riktlinjer som fastställer och styr hållbara och ansvariga upphandlingar (% av de gemensamma upphandlingarna och stadskansliets upphandlingar). År 2018 är andelen upphandlingar som beaktar miljö- och/eller ansvarighetsaspekten 65 %. År 2019 eftersträvas målet 70 % och år 2020 målet 75 %.

Utfall: 62,5 %. Målet nåddes inte.

De konkurrensutsatta upphandlingarnas karaktär och innehåll varierar årligen. I konkurrensutsättningsstrukturen år 2018 var andelen varor och tjänster som var utmanande med tanke på beaktandet av miljöperspektivet relativt stor.

Utmanande med beaktande av miljöperspektivet var typiskt till exempel upphandlingar i anknytning till datasystem eller IKT-tjänster, konsult- och experttjänster samt olika slags noga specificerade tekniska upphandlingar. Miljö- och ansvarighetsaspekten beaktas undantagslöst i stadens upphandlingar alltid när det är förnuftigt och möjligt. År 2017 var andelen sådana upphandlingar 56 %.

##### Affärsverket byggtjänsten (Stara)

Mål: Arbetshälsan utvecklas så att sjukfrånvaron minskar med minst 0,2 procentenheter från år 2017.

Utfall: Sjukfrånvaron var 4,65 % och målet var 4,61 %. Målet nåddes inte.

Affärsverket byggtjänsten har satsat kraftigt på arbetshälsaledning och på proaktivitet. Samarbetet mellan Stara och Företagshälsan Helsingfors har intensifierats och leds med en årsklocka. HR, cheferna, ledningen och personalen vid Företagshälsan Helsingfors utgör ett aktivt samarbetsnätverk, och sålunda har sjukfrånvaron utvecklats gynnsamt och minskat jämfört med åren innan. Trots alla satsningar når man inte upp till det bindande verksamhetsmålet.

##### Affärsverket företagshälsan



27.02.2019

Ärende/4

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

Utfall: Nettorekommendationsindex som beskriver kundupplevelsen (NPS) på nivå 69. Målet nåddes inte.

Tillgången på service och väntan, till exempel att vara i telefonkö, kom att bli en kritisk punkt när det gäller kundupplevelsen. Det mest betydelsefulla problemet har varit att det råder brist på företagsläkare, något som länge har varit fallet. Under årets lopp genomförde man ett antal verksamhetsförändringar för att råda bot på situationen, bland annat effektiviserade man processen för evaluering av vårdbehovet, man stärkte de anställdas kompetens, man skaffade fler licenser till telefonkedjan och man utvecklade olika former för konsultering av läkare. Trots åtgärderna nådde man inte upp till det bindande verksamhetsmålet.

#### Stadsmiljösektorn

##### Stadsstruktur

Mål: Byggrätt på minst 380 000 m<sup>2</sup> vy överläts för bostadsproduktion.

Utfall: 313 000 m<sup>2</sup> vy. Målet nåddes inte.

Mängden bostadsbyggrätt som överläts år 2018 var cirka 313 000 m<sup>2</sup> vy. Av den bostadsbyggrätt som överlåtits, överläts cirka 67 500 m<sup>2</sup> vy genom försäljning och cirka 245 500 m<sup>2</sup> vy genom utarrendering.

Högonjunkturen har höjt entreprenadspriserna, vilket kan anses som en viktig orsak till den låga volymen av bostadsbyggrätt som överlåtits. Priserna har gjort det svårare att inleda speciellt bostadsproduktionsprojekt med statligt stöd, men också övriga reglerade bostadsproduktionsprojekt, och därigenom har det även blivit svårare att överlåta tomter. Viktiga faktorer som påverkar hur bostadsprojekt avancerar är förutom tomtreserveringar och tomtöverlåtelser bland annat planläggning, processer i samband med att göra tomter byggbara och stadens egen bostadsproduktion.

#### Räddningsverket

Mål: För att olyckor ska förebyggas och den egna beredskapen utvecklas utförs det årligen säkerhetsgranskningar och olycksriskförebyggande åtgärder som gäller invånarna och aktörerna i kommunen. Målet för år 2018 är minst 8 600 säkerhetspoäng.

Utfall: Utfallet blev 6 % mindre än målet. Målet nåddes inte.



Högkonjunkturen har ökat personalens omsättning betydligt. Bortfallet kunde inte ersättas tillräckligt snabbt genom nyrekryteringar, och då kunde inte heller de säkerhetsrelaterade granskningarna och åtgärderna genomföras planenligt.

#### Trafikaffärsverket (HST)

Mål: Kundnöjdheten inom spårvägs- och metrotrafiken hålls minst på 2016 års nivå (spårväg 2016; 4,03; vitsordet uppdaterat 4,04 --> 4,03 beroende på förändringar i enkäten i början av år 2018; metro 2016: 4,19).

Utfall: Vitsordet för trafikidkaren var 4,01 i spårvägstrafiken och 3,90 i metrotrafiken. Målet nåddes inte.

Kundnöjdheten i spårvägstrafiken har sjunkit på grund av den osäkerhet som medförts av att linjerna har lagts om och av att biljettförsäljningen har avskaffats samt i synnerhet på grund av förarnas oförmåga att ge kunderna råd och handledning i dessa situationer. Resultaten gällande vagnarnas prydlighet uppvisade på hösten en förbättring i jämförelse med våren, även om man inte nådde upp till föregående års nivå. Också förändringarna i enkätens struktur inverkar på sänkande på vitsorden. HRT strök med början år 2018 en fråga relaterad till resans bekvämlighet, där spårvägstrafiken av hävd fick goda vitsord.

Svårigheterna i samband med Västmetrons start och den omfattande negativa mediepubliciteten avspeglade sig på alla delområden när det gäller metropassagerarnas kundnöjdhet. Metrons inhyrda avgångar var den största orsaken till den minskade belåtenheten. Då Västmetron började trafikera i november 2017, utökade HRT den beställda trafikvolymen avsevärt i förhållande till det som hade förutsetts, varför förarbehovet växte. Denna omständighet i kombination med den stora bortfallsrelaterade omsättningen bland förarna medförde förarbrist, något som man lyckades bemästra först på våren med hjälp av förarutbildning och åtgärder som stöder arbetshälsan. Metron upplevdes som sämre då det var fråga om resor som helt eller delvis företogs med Västmetron jämfört med resor i stammetron.

Också det stora antal enskilda tekniska fel i metron medförde oregelbundenhet i trafiken. Metropassagerarnas belåtenhet med metrons punktlighet sjönk redan på hösten 2017 i samband med Västmetrons testkörningar. Den väsentligt längre metrolinjen som trafikerades med täta intervall ökade metrons känslighet för störningar.

Mål: Pålitligheten inom spårvägs- och metrotrafiken hålls minst på 2016 års nivå (spårväg 2016: 99,84 %; metro 2016: 99,84 %).



Utfall: Pålitligheten var 99,74 % i spårvägstrafiken och 99,00 % i metrotrafiken. Målet nåddes inte.

Materielbristen i januari 2018 har inverkat sänkande på pålitligheten i spårvägstrafiken, och från och med september 2018 likaså personalbristen, som var större än förutsett. Utbildningen av förare har utökats med sikte på år 2019 i syfte att bättre behärska förarbehovet.

Personalbristen i början av år 2018 och de tekniska fel som uppdagades i februari 2018 har inverkat sänkande på pålitligheten i metrotrafiken. Från och med september nådde man upp till den målsatta pålitlighetsnivån, och på lång sikt verkar den målsatta nivån realistisk.

Mål: Ordningen och tryggheten som passagerarna upplever inom spårvägs- och metrotrafiken hålls minst på 2016 års nivå (spårväg 2016: 4,22; metro 2016: 4,18).

Utfall: Passagerarnas upplevelse av ordning och trygghet var 4,11 inom spårvägstrafiken och 4,06 inom metrotrafiken. Målet nåddes inte.

Trygghetskänslan bland spårvagnspassagerarna bottnar uppenbarligen i den osäkerhet som gäller kollektivtrafikens pålitlighet mera generellt.

Metropassagerarnas trygghetskänsla bottnar i ett allmänt missnöje med metrotrafiken samt i den negativa publiciteten i samband med Västmetrons start.

## Kultur- och fritidssektorn

Kultur och fritid

Bibliotekstjänster

Mål: Öppettimmar 106 000.

Utfall: 104 701 timmar. Målet nåddes inte.

Målsättningen beträffande timantalet nåddes inte, eftersom både Bibliotek 10 och Degerö bibliotek stängdes på grund av flyttningsförberedelser år 2018. Bocksbacka bibliotek stängdes våren 2018 på grund av reparationer, och den år 2017 påbörjade ombyggnaden av Berghälls bibliotek fortsatte. Dessutom ersattes institutionsbibliotekens öppettider med självbetjäning.

Allmänna kulturtjänster

Mål: Antal understöd som sökts är 990.

Utfall: Antal understöd som sökts var 550. Målet nåddes inte.



27.02.2019

Antalet understöd sjönk och målet nåddes inte på grund av att enskilda, små stipendier inte längre beviljades. De medel som använts för att finansiera dessa överfördes till övriga konst- och kulturunderstöd.

#### Ungdomstjänster

Mål: Deltagarskolor (årskurserna 7–9) i KrutBudgeten 100 %

Utfall: I KrutBudgeten deltog 84 % av högstadieskolorna. Målet nåddes inte.

Alla avtalsskolor i Helsingfors deltog inte i deltagarsystemet trots kultur- och fritidssektorns åtgärder, och därigenom nådde man inte målet.

#### Social- och hälsovårdssektorn

##### Social- och hälsovårdstjänster

Mål: Klienten kommer till en läkares mottagning för icke-brådskande vård inom 10 dygn i genomsnitt ( $T3 \leq 10$  dygn, dvs. den tredje lediga tidsbeställningstiden räknat i kalenderdagar, median för väntetiderna).

Utfall: T3 var 16 dygn. Målet nåddes inte.

Den huvudsakliga orsaken till att man inte nådde målet för tillträde till en läkares mottagning för icke-brådskande vård var den utmanande situationen med att rekrytera hälsocentralläkare. I december var 74 % av tjänsterna besatta med ordinarie tjänsteinnehavare, medan 14 % av tjänsterna var helt vakanta. Rekryteringen har effektiviserats och servicen samt servicehandledningen har utvecklats i syfte att lösa problemet.

Mål: Inom boendetjänsterna för utvecklingsstörda ökar andelen klienter som bor självständigt med 2 procentenheter jämfört med år 2017.

Utfall: 22,1 % omfattas av de stödda boendetjänsterna (jfr 23,2 %). Målet nåddes inte.

Anstaltsvården inom boendetjänsterna för utvecklingsstörda avvecklades år 2018, och en del av anstaltsvårdens klienter överfördes i enlighet med sina behov till assisterat boende, varigenom det assisterade boendets klientantal ökade, och därigenom nådde man inte upp till den målsatta ökningen av det stödda boendets relativa andel.

#### Föredragande

Stadsstyrelsen

#### Upplysningar

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



27.02.2019

Ärende/4

## Bilagor

- 1 Kansliapäällikön kirje 29.1.2019
- 2 Staran toimitusjohtajan kirje 30.1.2019
- 3 Toimitusjohtajan kirje 30.1.2019
- 4 Kaupunkiympäristölautakunta 29.1.2019
- 5 Pelastuskomentajan kirje 29.1.2019
- 6 Liikenneliikelaitoksen johtokunta 17.1.2019
- 7 Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialajohtajan kirje 31.1.2019
- 8 Sosiaali- ja terveyslautakunta 29.1.2019

## Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

## För kännedom

Stadskansliet  
Affärsverket byggtjänsten (Stara)  
Affärsverket företagshälsan  
Stadsmiljösektorn  
Räddningsverket  
Trafikaffärsverket (HST)  
Kultur- och fritidssektorn  
Social- och hälsovårdssektorn  
Affärsverket ekonomiförvaltningstjänsten

## Beslutshistoria

Kaupunginhallitus 11.02.2019 § 113

HEL 2019-001362 T 02 02 01

Päätös

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto hyväksyy kaupunginkanslian, rakentamispalveluliikelaitoksen (Stara) johtokunnan, työterveysliikelaitoksen johtokunnan, kaupunkiympäristölautakunnan, pelastuslautakunnan, liikenneliikelaitoksen (HKL) johtokunnan, kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan ja sosiaali- ja terveyslautakunnan selvitykset vuoden 2018 talousarvion sitovien toiminnallisten tavoitteiden toteutumatta jäämisestä.

Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

Lisätiedot



27.02.2019

Ärende/4

---

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