

Palveluiden laaduntarkkailu -kesähankkeesta

Tuloksista ja tulevaisuudesta vammaisneuvostolle 24.11.

Eero Manninen

Johtava asiantuntija

Kanslian henkilöstöosasto

Henkilöstön saatavuus -yksikkö

Helsinki

Hankkeen tavoitteet

- Tuottaa konkreettista ja käyttökelpoista tietoa siitä, miten katutöitä ja kaupungin moninaisia palveluita voitaisiin tehdä nykyistä paremmin, tehokkaammin, turvallisemmin ja kaupunkilaislähtöisemmin.
- Tuoda Helsingin kehittymistä maailman toimivimmaksi kaupungiksi positiivisesti esiin kaupunkilaisille sekä (sosiaalisessa) mediassa – #laaduntarkkailijatHKI.

Tavoitteissa onnistuttiin hyvin!

Tästä lisää myöhemmin.

Hankkeen ihmiset

Yhteensä hankkeessa oli 25 työntekijää

- 9 katutöiden laaduntarkkailijaa (2 kk) + tiiminvetäjä Otso Koiso-Kanttila
- 14 palveluiden ja kohteiden laaduntarkkailijaa (heinäkuu) + tiiminvetäjä Weera Kulppi
 - Kulkivat työparina suurpiireittäin
 - Ulkoalueiden ja palvelupisteiden havainnointi (uimarannat, leikkipuistot, kirjastot, palvelukeskukset, puistot, museot...)

Esim. leikkipuistojen kohdalla arvioitiin asteikolla 1-5 siisteyteen liittyviä asioita, henkilöstön näkyvyyttä ja perheiden koettua osallisuutta. Soten kohteissa vastaavasti myös opastusta ja infoa, ilmapiiriä, valaistusta...

Laaduntarkkailijan työn tarkoitus

Helsingin visiona on olla maailman toimivin kaupunki. Laaduntarkkailijoiden tehtävänä oli havainnoida, kuinka hyvin tämä tavoite toteutuu käytännössä.

Laaduntarkkailijat **havainnoivat kaupunkia ja sen tarjoamien palveluiden toimivuutta kaupunkilaisten sekä vierailijoiden silmin, ja raportoivat sekä puutteista että siitä mikä jo toimii.** Välittömiin puutteisiin pyrittiin reagoimaan heti. Muut havainnot sekä kehitysehdotukset toimivat entistä sujuvamman kaupunkiarjen kehityksen pohjana.



Havainnoitavat kohteet

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala (KUVA)

- Liikuntapaikat
- Nuorisotalot
- Kirjastot
- Kulttuurikeskukset
- Museot

Sosiaali- ja terveystoimiala (SOTE)

- Neuvolat
- Terveyskeskukset
- Hammashoitolat
- Seniorikeskukset

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala (KASKO)

- Leikkipuistot

Kaupunkiympäristön toimiala (KYMP) +STARA

- Puistot
- Viheralueet

Palvelukeskus Helsinki (PALKE)

- Vaihdepalvelu
- Etähoito

- Lisäksi HKL (metroasemat) kahtena special task -päivänä.

Laaduntarkkailijan keskeisimmät tehtävät

1) Havainnointi

- Vierailtiin oman suurpiirin kohteissa, jotka valittiin toimialojen toimittamilta listoilta
- Käytiin läpi kohteen nettisivut, somet, opasteet, saapumisen selkeys
- Paikan päällä tarkkailtiin palvelun laatua osallistuvaa havainnointia hyödyntäen sekä haastateltiin asiakkaita ja työntekijöitä

2) Arviointi ja raportointi

- Raportointi tehtiin Google Forms -lomakkeille.
- Toimialat ovat itse linjanneet, mitä heidän kohteissaan kysytään
- Avovastauksiin kirjattiin myös omia kehitysehdotuksia

3) Oman työn suunnittelu (tunti/päivä)

- Suunniteltiin seuraavan päivän aikataulua ja missä kohteissa käydään
- Perehdyttiin myös hieman kohteisiin – mitä palveluja tarjotaan ja kenelle, mitkä asiat pitäisi löytyä?

Heinäkuun aikataulu

Sadepäivinä
Kuva-
kohteita

1 Puistot ja viheralueet

2 Liikuntapaikat

3 Sosiaali- ja
terveyspalvelut

4 Leikkipuistot

5 Loput Kuva-kohteet
Vapaat valinnat

Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
		1 Perehdytys	2 Klo 9:00 Esteettömyys- ja saavutettavuus- koulutus @Kaupungintalo	3
6 klo 8:30 Tiimipalaveri @Kaupungintalo Klo 14:00 Pormestarin visiitti	7	8	9	10
13 klo 8:30 Tiimipalaveri @Kaupungintalo	14	15	16	17 Special task: Metroasemat
20 klo 8:30 Tiimipalaveri @Kaupungintalo	21	22	23	24 Special task: Metroasemat + muuta (tarkentuu)
27	28	29 Päätöspiknik! Havainnointi päättyy klo 11:00	30 Lomapäivä	31 Lomapäivä

Hankkeen tuloksia sekä huomioitavaa tulevaisuutta varten



Nostoja kerätyistä havainnoista

Henkilökunta tuntee alueen asukkaiden tarpeet ja heillä on paljon ideoita kehittämiseen. He ovat tosi kiinnostuneita osallistumaan palvelunkehitysprosessiin.

Hyvin kaikki palvelut koottu yhteen, uimarannan vieressä voi pelata korista, käyttää liikuntavälineitä, mennä sitten uimaan ja saunan ollessa auki saunoa.

Kahvilatoiminta Töölön terveysasemalla iso plussa. Tuo viihtyisyyttä ja elävöittää terveyskeskuksen sairaalatunnelmaa.

Rannoilla oli parannettavaa esteettömyydessä. esimerkiksi invavessaan oltiin rakennettu erillinen ramppi, mutta itse vessaan ei sitten kuitenkaan mahtunut pyörätuolin kanssa, jolloin työtä ollaan tehty turhaan.

Tuloksia kesältä 2020



Todella paljon havaittiin myös jo toimivaa!

Helsinki

Yhteensä heinäkuun aikana havainnoitiin **880 kohdetta!**

Seuraavat asiat toistuvat usein:

- **Kaupungin työntekijät ovat ystävällisiä, motivoituneita ja innokkaita kehittämään** omaa työtään ja työpaikkaansa.
- Yli 200 eri alojen työntekijöiden haastattelua osoittivat, että vaikutusmahdollisuuksien kokemus ja oman työn tärkeyden kokemus ovat tässä keskeisiä asioita.
 - Kuitenkin jonkin verran ilmeni vaihtelua siinä, kuinka vahvasti henkilökunta kokee olevansa osa kaupunkiorganisaatiota ja saavansa vaikuttaa asioihin.
- **Roskattomuus:** Helsinki on maineensa veroisesti erittäin siisti kaupunki.
- **Lupaus esteettömyydestä ei valitettavasti toteudu.** Esteettömyystyö on usein osittaista ja satunnaista.
- Palveluiden **saavutettavuus** muun kielisille oli **valitettavan usein puutteellista.**

Hankkeen arvo ja merkitys

- Kentälle jalkautuminen luo toivottavaa **sidosteisuutta** kaupunkiorganisaatiossa toimialojen, keskushallinnon, linjajohdon ja palveluiden työntekijöiden välille.
- Hanke oli todella **kiinnostava ja tarpeellinen** sekä sen vetäjien että laaduntarkkailijoiden, asiakkaiden ja kohteiden työntekijöidenkin mielestä. Tällaista kannattaisi ehdottomasti tehdä jatkossakin!
- Hanke tuottaa suuren määrän tietoa **kehittämistoiveista ja -tarpeista**, joten siinä on erittäin iso potentiaali maailman toimivimman kaupungin kehittämiseksi.

Hanke vuonna 2021

Hankkeen toteutus 2021

(Huom. vaatii vielä KH:n päätöksen)

Kesän 2020 kokemusten pohjalta on esitetty kesäksi 2021 seuraavaa:

- Palveluiden laaduntarkkailijoiksi rekrytoidaan 14 ihmistä 1 kk ajaksi ja katutöiden tarkkailijoiksi 5 ihmistä 3 kk työsuhteisiin.
 - Hanke oli tänä vuonna palveluiden osalta aika laaja. Vuodelle 2021 on tarkoitus fokusoida hieman tarkemmin sitä, minkälaisia kohteita havainnoidaan ja *mitä* niistä havainnoidaan.
- Käydään läpi kaupungin olemassa olevia palautekanavia ja haastatellaan toimialojen yhteyshenkilöitä siitä, mikä olisi tekemisen fokus 2021.

Kiitos!

