



5.10.2015

Kaupunginhallituksen vastaus tarkastuslautakunnan arviointikertomuksessa esitettyihin huomioihin

Sisällys

1. Kaupungin talouden tila ja talouden raportointi	2
Tampereen kaupungin talouden tilan käsittely, kpl 4	2
2. Strategian ja valtuuston tavoitteiden toteutuminen.....	4
Vuoden 2014 valtuustotavoitteiden toteutumisen käsittely, luku 5.1	4
Vuoden 2014 Hyvinvointipalvelujen tuotantoalueiden tavoitteiden toteutumisen käsittely, luku 5.2.....	6
Vuoden 2014 liikelaitosten ja tytäryhteisöjen vuositavoitteiden toteutuminen, luku 5.4	8
3. Tampereen kaupungin toimintamallin arviointi, luku 6	9
4. Muut toiminnan ja talouden arvioinnit	11
Omistajaohjauksen arviointi, luku 7.1	11
Psykososiaalisen tuen palvelut, luku 7.2	12
Ikäihmisten palvelurakennemuutos, luku 7.3	14
Perusopetus, luku 7.4	15
Tampereen Logistiikka, luku 7.5	17
Joukkoliikenne ja Tampereen Kaupunkiliikenne Liikelaitos, luku 7.6.....	17
Tampere-talo Oy, luku 7.7.....	20
VTS-kodit, luku 7.8	21

Liitteet

Liite 1: Lasten ja nuorten palvelujen lautakunta 27.8.2015 § 84

Liite 2: Ikäihmisten palvelujen lautakunta 19.8.2015 § 83

Liite 3: Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 19.8.2015 § 65



5.10.2015

1. Kaupungin talouden tila ja talouden raportointi

Tampereen kaupungin talouden tilan käsittely, kpl 4

Huomio

s. 16: Tarkastuslautakunnan arviointi kaupungin taloudesta

”Valtuuston taloutta koskevista tavoitteista vain osa toteutui, eikä tavoiteltuun nollatulokseen päästy. Tilikauden tulos oli kuitenkin ennakoitua parempi, nettomenojen kasvu oli vain 0,5 % ja vuosikate parani edellisvuodesta. Kaupungin talous ei kuitenkaan ole vielä tasapainossa vaikka oikeaan suuntaan ollaankin menossa.

Kasvava kaupunki investoi selvästi poistotasoa enemmän ja lisää suuria hankkeita on suunnitelmassa. Vuosikate ei riitä poistojen kattamiseen ja nettoinvestoinneista poistot kattavat vain 39 %. Lainojen määrä on toistaiseksi maltillinen, mutta kun sähkölaitoksen lainan takaisinmaksusta saadut rahat on käytetty, alkaa kaupungin lainamäärän kasvu. Lainojen määrää tarkasteltaessa on hyvä huomioida myös rahoitusleasingeistä aiheutuvat vastuut, jotka eivät näy taseen veloissa. Nyt rakennusten leasingvastuut ovat jo 90 milj. euroa. Tarkastuslautakunta esittää, että jatkossa tilinpäätökseen liitetään tiedot rakennusten rahoitusleasingeistä myös konsernin osalta.

Vaikka tilikauden alijäämä jäi ennakoitua pienemmäksi, ovat kaupungin talouden lähtökohdat edellisvuosien tapaan vaikeat yhä edelleen. Tarkastuslautakunnan näkemyksen mukaan talouden tervehdyttämistoimia on syytä jatkaa määrätietoisesti.

Lausunto

Johtaja Kirsi Koski

Kaupungin talous pidetään kestävimmin tasapainossa mitoittamalla käyttötalouden menokehitys tulorahoituksen sallimalle tasolle. Tilikauden tulos tulee taloussuunnitelmakaudella nostaa ylijäämäiseksi, mikä edellyttää jatkossakin erittäin matalaa toimintamenojen kasvua ja nykyisen palvelutarjonnan ja palveluverkon kriittistä tarkastelua. Palveluverkkoa tiivistämällä ja palvelutarjontaan puuttumalla voidaan huomattavasti vähentää tulevaa investointitarvetta ja näin tehokkaasti tasapainottaa taloutta.

Voimakkaasti kasvavassa ja kehittyvässä kaupungissa investointien tarve on jatkuvasti suuri. Vuosikatteen tasoa nostamalla voidaan investoinneista kattaa omalla tulorahoituksella enemmän ja näin hidastaa velkaantumista.

Kaupungin tilinpäätöksen liitetietojen laadinnassa noudatetaan kirjanpitolautakunnan kuntajaoston yleisohjetta, mikä edellyttää leasingvuokrasopimusten mukaisten vuokrien jäljellä olevien määrien yhteissumman esittämistä sen ollessa merkittävä. Yleisohje edellyttää jaottelua vain seuraavalla tilikaudella maksettaviin ja myöhemmin maksettaviin. Vuoden 2014 tilinpäätöksessä liitetiedon 44



5.10.2015

(s.166) esittämistapaa muutettiin yleisohjetta tarkemmaksi, jotta liitetieto antaa paremman kuvan kaupungin leasingvastuiden rakenteesta rakennusten osuuden ollen siitä merkittävä. Konsernin osalta vastaa tietoa ei ollut käytettävissä. Jatkossa konsernitilinpäätöksen tietopyyntölomaketta voidaan laajentaa leasingvastuiden erittelyn osalta.

Huomio

s. 17: Tarkastuslautakunnan arviointi talouden raportoinnista

"Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota talouden raportoinnin ajantasaisuuteen ja oikeellisuuteen. On huolestuttavaa, kun kaupunginhallitus vastaa kaupungin taloudenhoidosta ja vielä joulukuun lopulla se käsittelee talousraporttia, jossa tilikauden alijäämän arvioidaan olevan yli 10 miljoonaa todellista suurempi. Lisäksi tilinpäätösennuste käsitellään vasta maaliskuussa, jolloin talous näyttääkin toteutuneen huomattavasti ennakoitua parempana.

On tietenkin hyvä, että kaupungin talous toteutui ennakoitua parempana. Ennusteiden epätarkkuuteen liittyy kuitenkin riski siitä, että ennuste antaisi taloudesta olennaisessa määrin liian hyvän kuvan. Yksiköiden tulee kyetä tarkempiin ennusteisiin. Kaupunginhallituksen selonteossa sisäisen valvonnan järjestämisestä todetaan, että tietojärjestelmien tulisi tukea nykyistä paremmin raportointia ja johtamista. Tämä sama huomio on tuotu esiin jo useana vuotena. Edellisvuonna todettiin lisäksi, että konsernihallinnon tulee varmistaa kehittämistyön edistyminen.

Tarkastuslautakunta kysyy, mitä kaupunginhallitus aikoo tehdä, jotta talouden raportointi saadaan luotettavammaksi ja tietojärjestelmät tukevat nykyistä paremmin kaupungin johtamista?"

Lausunto

Johtaja Kirsi Koski

Ennustamiseen sisältyy aina ennakoimattomia tekijöitä niin yrityksissä kuin julkisella sektorilla. Ennustamisen problematiikkaa kuvaa esimerkiksi se, että suurten kaupunkien vuoden 2014 talousraporteissa arvioitiin vielä marras-joulukuussa tilikauden tuloksesta muodostuvan huomattavasti heikomman kuin mitä kaupunkien tilinpäätökset olivat. Myös monien suurten konsernien talousluvut poikkeavat usein vuoden aikana arvioiduista. Ennustettua parempaa tulosta pidetään kuitenkin yleensä enemmän positiivisena kuin negatiivisena asiana.

Tampereen kaupungin talousraportointia voidaan yleisesti ottaen pitää luotettavana. Talousraportoinnissa on yksiköille painotettu sitä, että ennuste tulee laatia viimeisten tietojen perusteella mahdollisimman realistiseksi. Vuonna 2014 kaupungin yksiköille painotettiin erityisesti marraskuun toteuman perusteella laaditun ennusteen huolellista valmistelua, mutta siitä huolimatta tilinpäätöksessä luvut poikkesivat marraskuun ennusteesta 12 miljoonaa euroa. On hyvä toisaalta muistaa, että se oli 0,8 % toimintakuluista.

Kaupungin yksiköiden kanssa on analysoitu talouden ennustamiseen liittyviä ongelmia ja yksiköiden kanssa on mietitty, miten ennusteita saadaan vieläkin tar-



5.10.2015

kemmiksi. Toisaalta on ymmärrettävää, että suurissa volyyymeissä pienetkin prosentuaaliset muutokset aiheuttavat helposti isoja euromääräisiä heilahteluja. Vuoden 2015 aikana kirjanpidossa on siirrytty kuukausitasolla jaksotusten tekemiseen, joiden arvioidaan edesauttavan talouden kokonaiskuvan ennustamista.

Talouskatsaus valmistuu aina seuraavan kuukauden puolen välin jälkeen ja marraskuun katsaus on kokousaikataulujen mukaisesti käsitelty useana vuonna tammikuun ensimmäisessä kaupunginhallituksessa. Joulukuun kirjanpidon sulkeminen vaatii muita kuukausia pidemmän ajan ja muun muassa Pirkanmaan sairaanhoitopiirin loppulaskusta tulee tieto vasta tammikuun lopussa. Tätä usean miljoonan euron kirjausta odotetaan ennen tiedon julkaisua. Tilinpäätösennuste ei ole enää varsinaisesti ennuste, vaan kirjanpidon toteutumien ennakkotieto tilinpäätöksestä, mikä ei enää muutu ellei tilintarkastuksen yhteydessä nouse esiin merkittäviä virheitä.

Sisäisen valvonnan selonteossa esiin nostetut tietojärjestelmien ilmenneet puutteet ja ongelmat eivät varsinaisesti kosketa talouden tietojärjestelmiä. Nykyiset tietojärjestelmät tukevat erittäin hyvin kaupungin johtamista.

2. Strategian ja valtuuston tavoitteiden toteutuminen

Vuoden 2014 valtuustotavoitteiden toteutumisen käsittely, luku 5.1

Huomio

s. 22: Tarkastuslautakunnan arviointi peruskaupungin vuositavoitteiden toteutumisesta

”Kaupunginhallituksen arvio kaikkien vuositavoitteiden toteutumisesta on yhdenmukainen tarkastuslautakunnan arvion kanssa ja tilinpäätösasiakirja antaa tarkastuslautakunnan arvion mukaan oikean kuvan kaupunginvaltuuston tavoitteiden toteutumisesta.

Vuodelle 2014 asetettuja peruskaupungin tavoitteita oli 43 kappaletta, mikä oli noin viidennes vähemmän kuin edellisvuonna. Osa peruskaupungin tavoitteista oli määritelty kaupungin rakennemuutosta edistäviksi TOP 10 -tavoitteiksi, joita oli yhteensä 15. Tarkastuslautakunnan näkemyksen mukaan tavoitteiden vähentäminen ja keskittyminen kaupungin kehittämisen kannalta olennaisiin asioihin on kuntalain mukaista, erittäin perusteltua ja toivottavaa. Yksi kehittämismahdollisuus olisi tavoitteiden pilkkominen vuosittain vaihtuviin osatavoitteisiin siten, että kokonaistavoite voitaisiin saavuttaa muutamassa vuodessa.

Tavoitteista 81 % toteutui kokonaan tai osittain (85 % v. 2013). Vain 12 % tavoitteista jäi toteutumatta. Toteutuneiden tavoitteiden osuus on suuri, mikä herättää kysymyksen siitä, ovatko tavoitteet olleet liian helposti saavutettavia. Osa tavoitteista on muotoiltu suurpiirteisesti esimerkiksi muotoon ”määrä on kasvanut”, ”valmistautuminen on käynnistetty” tai ”neuvontaa on edistetty”. Tällainen tavoitteiden muotoilu ei ohjaa toimintaa riittävän yksilöidysti tai määrällisesti. Tavoitteen muotoilun ollessa suurpiirteinen voidaan vähäisilläkin tavoitteen suuntaisilla



5.10.2015

toimenpiteillä todeta tavoite toteutuneeksi. Tarkastuslautakunta toivoo, että tavoitteiden muotoilussa tapahtunutta terävöitymistä jatketaan ja että edellä esiteytistä tavoitemuodoista luovutaan.

TOP 10 -tavoitteista 10 toteutui kokonaan, 3 osittain ja kahden tavoitteen toteutumista ei voida arvioida. Tämä on erinomainen saavutus, sillä kyse on erikseen seurattavista, laajoista kaupungin rakennemuutosta indikoivista tavoitteista. TOP 10 -tavoitteisiin sisältyy sellaisia tuottavuuden kasvuun tähtääviä tavoitteita, joiden toteutumista ei voida vielä arvioida. Tarkastuslautakunnan näkemyksen mukaan palvelujen tuottavuuden kehittämistä tulee jatkaa, jotta kaupungin palvelutuotantokyky säilyy jatkossakin riittävänä. On tärkeää arvioida myöhemmin, saavutettiin tuottavuustavoitteet. Tarkastuslautakunnan mielestä kaupungin taloutta koskevien tavoitteiden painoarvoa tavoitekokonaisuudessa tulisi lisätä esimerkiksi nostamalla ne TOP 10 -kategoriaan.

Suoraan taloutta koskevat tavoitteet eivät toteutuneet. Tarkastuslautakunnan näkemyksen mukaan kaupungin tulee edelleen ponnistella talouden tasapainon saavuttamiseksi. Toimintaympäristössä ei ole näköpiirissä taloutta parantavia tekijöitä. Sen sijaan työttömyys on edelleen korkea ja kuntien talouteen arvioidaan tulevan leikkauksia.”

Lausunto

strategiajohtaja Reija Linnamaa ja johtaja Kirsi Koski

Kaupunginhallituksen hyväksymässä vuoden 2016 talousarviokehelyksessä kaupunginhallitus edellyttää kaikkia toimintayksiköitä ryhtymään toimenpiteisiin pysyvien rakenteellisten säästöjen aikaansaamiseksi. Kaupunginhallitus edellytti kehyspäätöksessä myös, että lauta- ja johtokuntien tulee pidättäytyä uusista toimintamenoja lisäävistä esityksistä ja kaupungin toimintayksiköiden on jatkettava talouden tasapainottamistoimenpiteitä ja esitettävä tarvittavia toimenpiteitä kehukseen pääsemiseksi.

Tarkastuslautakunta kiinnittää arviointikertomuksessa huomiota tavoitteiden määrään ja tavoitemuotoiluihin joihin toivotaan terävöittämistä. Vuoden 2016 talousarviossa toiminnallisten tavoitteiden määrän vähentämistä on edelleen määrätty jatkaa kaupunginhallituksen suunnittelukokouksen 7.4.2015 linjausten mukaisesti. Vuoden 2016 talousarviossa toiminnalliset tavoitteet kohdistetaan erityisesti rakenteellisten uudistusten toteuttamiseen ja muihin keskeisiin uudistuksiin kuten sote-uudistukseen ja toimintamallin uudistamiseen. Vuoden 2016 toiminnan tavoitteiden toteuttamiseksi määritellään toimenpiteet. Tavoitteiden haasteellisuutta ja toimenpidemuotoiluja on osin terävöitetty jo 2015 talousarviossa. Täsmällisemmän tavoiteasetannan myötä aiempaa suurempi osa toiminnallisista tavoitteista uhkaa vuoden 2015 tammi-huhtikuun toiminnan ja talouden katsauksen tietojen perusteella jäävän toteutumatta. Täsmäntynyt tieto tavoitteiden toteutumisesta mahdollistaa aiempaa paremmin puuttumisen poikkeamiin kesken talousarviovuoden. Tavoitteiden ja toimenpidemuotoilujen terävöittämistä jatketaan vuoden 2016 talousarviovalmistelussa. On kuitenkin huomioitava, että täsmällisten tavoitemuotoilujen muodostaminen esimerkiksi sote- ja toimintamalliuudistuksia koskien on haastavaa uudistuksiin liittyvän epävarmuuden takia.



5.10.2015

Rakennemuutoksilla sopeutetaan kaupungin toimintaa toimintaympäristön muuttuessa ja taloustilanteen pysyessä kireänä. Rakennemuutokset kohdistuvat toiminnan rakenteisiin ja organisointiin, joita kehittämällä voidaan vaikuttaa myös kaupungin talouteen myönteisellä tavalla. Vuoden 2015 talousarviossa TOP 10 rakennemuutokset on kuvattu talousarvion painopisteitä koskevassa kappaleessa ja niiden toteuttaminen on sisällytetty toiminnallisiin tavoitteisiin ja yksiköiden talousarvioihin. Rakennemuutoksia koskevia toiminnallisia tavoitteita ei kuitenkaan ole enää erikseen merkitty omaksi kategoriakseen vaan ne nähdään osana kaupunkistrategian toteuttamista. Rakennemuutoksille on luonteenomaista uudistusten pitkä kesto. Uudistusten tuottavuus- ja muut hyödyt saavutetaan pääosin keskipitkällä aikavälillä. Tämän takia rakennemuutosten toteutumista seurataan budjettiraportoinnin ohella osana strategian toteutumisen vuosiraporttia. Näissä raporteissa voidaan budjettiraportointia paremmin kiinnittää huomiota rakennemuutosten talousarviovuoden ylittäviin tuloksiin ja tuottavuusvaikutuksiin.

Vuoden 2014 Hyvinvointipalvelujen tuotantoalueiden tavoitteiden toteutumisen käsittely, luku 5.2

Huomio

s. 24, Tarkastuslautakunnan arviointi hyvinvointipalvelujen tuotantoalueiden vuositavoitteiden toteutumisesta

"Hyvinvointipalveluiden tuotantoalueille oli asetettu neljä yhteistä tavoitetta. Palvelutuotannon tuottavuus parani kolmessa ja heikkeni neljässä palveluyksikössä. Henkilötyövuodet vähenivät neljässä palveluyksikössä ja kasvoivat kolmessa yksikössä. Työhyvinvointi parani kolmessa palveluyksikössä ja muissa palveluyksiköissä ei parantunut. Nämä tulokset ovat kohtuullisen hyviä.

Neljännän hyvinvointipalvelujen yhteistavoitteen mukaan "henkilöstön mahdollisuuksia oman työn, sisäisen toiminnan ja palvelujen kehittämisessä on parannettu". Tämän tavoitteen heikko toteutuminen on huolestuttavaa. Tavoitteen määrittelemät vaikutusmahdollisuudet koettiin heikentyneiksi laitoshoidon lukuun ottamatta kaikilla hyvinvointipalvelujen tuotantoalueilla. Toisen asteen koulutuksen osalta tavoitetta ei voitu arvioida organisaatiomuutosten vuoksi. Tavoitteen heikko toteutuminen yhdessä toimintamallin arviointiraportin henkilöstöjohtamista koskevien havaintojen kanssa todentaa henkilöstön tyytymättömyyttä vaikutusmahdollisuuksiinsa ja työnsä kehittämiseen. Tätä asiaa on käsitelty tarkemmin arviointikertomuksen luvussa 6 Toimintamallin arviointi.

Kaikki hyvinvointipalvelujen tuotantoaluekohtaiset tavoitteet toteutuivat, mikä on erinomainen saavutus."

Lausunto

Palvelutuotantojohtaja Tarja Puskala

Hyvinvointipalvelujen tuotantoalueiden vuoden 2014 Kunta 10 -tuloksia käytiin läpi tuotannon omistajakeskusteluissa kevään 2015 aikana jokaisen tuotantoalu-



5.10.2015

een kanssa. Keskusteluissa korostettiin tuotantojohtajille tulosten läpikäyntiä ja analysointia yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstöyksikkö antoi ohjeistuksen kaupungin yksiköille 5.3.2015, jonka mukaan henkilöstön kanssa käsitellyistä työpaikkojen tuloksista ja toimenpiteistä tuli laatia 2–4 toimialakohtaista kehittämiskohdetta, jotka tuli lähettää myös henkilöstöyksikköön tiedoksi. Työpaikoilta saatujen kehittämiskohteiden mukaan keskeisimpinä asioina tulee parantaa työntekijöiden osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksia oman työnsä kehittämiseen ja muutoksen suunnitteluun.

Vaikutusmahdollisuuksien vahvistuminen liitetään osaksi kaupungin työhyvinvointimatriisia, jolla kaupungissa seurataan työhyvinvoinnin kehitystä. Johdolle tullaan asettamaan tavoitteet vuodelle 2016 henkilöstön osallistumisen ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistamiseksi. Toimenpiteiden läpivienti yhdessä henkilöstön kanssa on kunkin yksikön johdon vastuulla.

Henkilöstön mahdollisuuksia oman työn, sisäisen toiminnan ja palvelujen kehittämisessä parannetaan mm. tulevaisuuden palvelumallityössä. Siinä on tavoitteena luoda uusi palveluiden järjestämisen malli, jossa palveluja tuottavat yhdessä kaupungin henkilöstö, yritykset, yhdistykset ja kuntalaiset. Henkilöstö on mukana alueittain etenevän palvelumallityön työryhmissä sekä työpajoissa. Osana palvelumallityötä henkilöstö miettii myös sektorirajat ylittävää toimintaa. Lisäksi henkilöstön, yritysten ja yhdistysten jäsenistä koostuvat aluetoimijaverkostot aloittavat toiminnan. Niissä mietitään jatkuvaa yhdessä tekemistä ja kehittämistä. Hyvinvointikeskusten kehittämisestä järjestetään henkilöstötilaisuuksia ja Oma Tesoma -hankkeen kehittämistyössä hyödynnetään monipuolisesti henkilöstön osaamista.

Terveyspalveluissa on pilotoitu vuosina 2013-2014 OSAKE-työpajoissa asiakaslähtöisten palvelujen kehittämistä. Työpajoissa henkilöstö kehittää omaa arkityötään asiakkaan kannalta paremmaksi erilaisia tekniikoita hyödyntäen.

Tampereen kaupunki on mukana myös Sitran Suomeen tuomassa Change Day -uudistusliikkeessä. Change Day on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tapahtuma, joka tarjoaa tavan kehittää omaa työtä ja tuo asiakkaan äänen kuuluville henkilöstön kautta. Tampereella järjestetään syyskuussa työpaja ja 3.11.2015 järjestetään Suomen ensimmäinen kansallinen Change Day, johon Tampere osallistuu.

Työntekijöiden osallistumiseen ja oman työn kehittämisen menetelmiin tullaan kaupunkitasolla panostamaan myös toimintamallin uudistuksessa. Kehittämisen keskeiseksi työvälineeksi on suunniteltu ns. Lean-menetelmää, jonka avulla luodaan uudenlaista johtamisen kulttuuria parantamalla henkilöstön osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksia oman työnsä kehittämiseen.

Henkilöstön kehittämismahdollisuuksia on arvioitu Kunta10-tutkimuksen tulosten pohjalta. Arvioinnissa on vertailtu kyselyvuosien 2012 ja 2014 välisiä eroja kahden mittarin avulla. Vaikutusmahdollisuuksia kysyttiin kysymyksellä "Voitko olla mukana, kun työtäsi koskevia muutoksia suunnitellaan?". Kehittämiseen liittyvät työyhteisötaidot -mittari koostui kolmesta kysymyksestä: Onko työyksikköne jä-



5.10.2015

senillä valmiutta asettaa kyseenalaiseksi työyhteisön tekemän työn perusteet? Kiinnitättekö huomiota toimintanne heikkoihin kohtiin parantaaksenne työskente-lyänne? Ottavatko työyksikkösi jäsenet työssään huomioon muiden esittämät pa-rannusehdotukset päästäkseen parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen? Ky-seinen tavoite asetetaan tuotantoalueille myös vuonna 2016 toiminnallisena ta-voitteena, jotta edellä esitettyjen ja muiden tuotannossa käynnistettyjen toimenpi-ten vaikuttavuus voidaan todentaa.

Vuoden 2014 liikelaitosten ja tytäryhteisöjen vuositavoitteiden toteutuminen, luku 5.4

Huomio

s. 31, Tarkastuslautakunnan arviointi liikelaitosten ja tytäryhteisöjen vuositavoitteiden toteutumisesta

”Liikelaitosten tavoitteiden toteutuminen oli tasaisen hyvää. Kumpikin kaikkien lii-kelaitosten yhteisistä tavoitteista toteutui yhtä lukuun ottamatta kaikissa liikelai-toksissa. Liikelaitoskohtaisista tavoitteista vain yksi jäi toteutumatta ja kahden ta-voitteen toteutumista ei voitu arvioida. Myös aluepelastuslaitoksen kaikki kolme tavoitetta toteutuivat.

Tytäryhteisöille asetettujen tavoitteiden muotoilu on tarkastuslautakunnan näke-myksen mukaan parantunut: tavoitteet ovat enimmäkseen yksiselitteisiä ja ne koskevat usein yhtiön taloudellista asemaa, keskeistä toimintaa tai kehittämis-alueita. Tavoitteissa näkyy myös omistajaohjauksen vahventuva rooli, sillä mo-nen tytäryhteisön tavoite on tehdä asioita yhdessä omistajan kanssa. Näin saa-daan vahvistettua kaupungin konserninäkökulmaa.

Kuitenkin osa tavoitteista on edelleen muotoiltu ainoastaan suuntaa osoittaviksi. Tällaisiin tavoitteisiin on hyvä saada myös päämäärä eli määritellä se, mitä toi-mia yhtiön odotetaan tekevän.

Toteutumatta jääneistä tavoitteista huomio kiinnittyi kaupungin asuntoyhteisöjen asuntojen valmistumiseen, mikä oli yhteinen tavoite useilla asuntoyhteisöillä. Tampereen Vuokratalosäätiö ja Vilusen Rinne Oy eivät saavuttaneet tavoitetta tonttipulan takia, jolloin kokonaistavoite vuoteen 2016 mennessä lisäsi paineita tuleville vuosille. Tarkastuslautakunta kysyykin omistajaohjaukselta, mihin toimiin se ryhtyy, kun tytäryhteisöt eivät saavuta tavoitettaan? Onko kaupungilla omista-jana riittävästi keinoja vaikuttaa tytäryhteisöjen tavoitteiden saavuttamiseen?”

Lausunto

Rahoitusjohtaja Arto Vuojolainen

Tytäryhtiöille annettavien tavoitteiden tulee tukea kaupungin linjaamaa yhtiökoh-taista omistajastrategiaa, ts. ohjata yhtiön hallitusta ja johtoa työskentelemään omistajan tahdon suuntaisesti. Pääperiaatteena on myös, että omistaja asettaa konkreettisia operatiivisia toimia koskevia tavoitteita vain poikkeuksellisesti, sil-loin kun jokin hanke/kohde on omistajan kannalta hyvin tärkeä. Muuten omista-



5.10.2015

jan asettamien tavoitteiden täyttämiseksi tehtävistä toimista päättäminen on yhtiön hallituksen keskeinen tehtävä.

Omistajaohjaus käy merkittävien tytäryhteisöjen kanssa vuosittain säännöllisesti omistajakeskustelut, joissa käsitellään tavoitteiden toteutumista, sekä tavoitekeskustelut, joissa sovitaan seuraavan vuoden tavoitteista. Lisäksi välillä on usein tapauskohtaisesti tapaamisia johdon kanssa, usein ne liittyvät tuleviin hankkeisiin tai investointeihin.

Tytäryhteisöt eivät aina saavuta tavoitteitaan ja keskeistä on ymmärtää syyt, jotka johtivat tavoitteen täyttymättä jäämiseen. Nämä käydään omistajakeskusteluissa läpi. Omistajaohjauksen järein ja välittömin vaikutuskeino tavoitteiden eteen on vaikuttaa yhtiön hallituksen kokoonpanoon yhtiökokouksessa. Myös uusi Kuntalaki kiinnittää hallituksen jäsenten valintaan aikaisempaa enemmän huomiota. Kaupungin vaikutusmahdollisuudet edesauttaa tytäryhteisöjen tavoitteiden täyttymistä ovat rajalliset ja niistä tärkein on osaavan hallituksen nimittäminen. Muuten kaupunki voi edesauttaa joitakin yhtiöitä kaavoitus- tai elinkeinopolitiikalla.

3. Tampereen kaupungin toimintamallin arviointi, luku 6

Huomio

s. 33. Tarkastuslautakunnan huomiot kaupungin toimintamallin arvioinnista

”Toimintamallin arviointi oli perusteellinen ja erinomainen selvitys pormestarimallin, tilaajatuottajamallin ja asiakaslähtöisen prosessimallin tavoitteiden toteutumisesta. Kokonaisuus on tutkimuksen mukaan saavuttanut tavoitteensa ainakin osittain, vaikka toteutumisessa havaittiin myös epätasaisuutta ja tapauskohtaisuutta tai toteutumisesta ei saatu näyttöä.

Tarkastuslautakunta on huolestunut tutkimusraportin havainnoista henkilöstöjohtamisen osalta, jota luonnehditaan melko vanhakantaiseksi, irralliseksi ja sen todetaan pohjautuvan ns. kovan henkilöstövoimavarajohtamisen ideologiaan, jonka ytimessä ovat ohjeet ja niiden noudattaminen. Nykypäivän työelämässä laadukkaan tuloksen aikaansaaminen edellyttää henkilöstön sitoutumista, mutta myös sitä, että työntekijät voivat itse vaikuttaa työskentelyynsä. Tarkastuslautakunta kysyy, mihin toimiin kaupunginhallitus aikoo ryhtyä havaittujen epäkohtien korjaamiseksi?

Kun toimintamallia nyt uudistetaan, tarkastuslautakunta edellyttää, että tarkasteluun otetaan myös toiminnan ja talouden ohjausmallien toimivuus ja johdonmuutokset. Ristiriitainen ja kahdelta taholta tuleva ohjaus aiheuttaa ongelmia tuotannolle. Uusi kuntalaki tuli voimaan 1.5.2015 ja siinä on vahvistettu ja täsmennetty mm. kuntastrategian, konserniohjauksen ja kaupunginhallituksen rooleja kunnan toimintojen kokonaisuuksien määrittelemiseksi, johtamiseksi ja ohjaamiseksi. Kun kaupungin toimintaympäristö monimuotoistuu kaiken aikaa ja talousresurssit ovat rajalliset, tulisi toiminnan ohjausmallin olla selkeä, jotta tavoitteisiin päästään.



5.10.2015

Tarkastuslautakunnan näkemyksen mukaan kaupungin pitää harkita yhtenäisen johtamisjärjestelmän ja itsearvioinnin viitekehyksen käyttöönottoa. Tällaisia ovat mm. EFQM ja CAF, tai sellaisen voi kehittää myös itse.

Lausunto

Johtaja Kirsi Koski ja strategiajohtaja Reija Linnamaa

Toimintamallin arviointitutkimuksen ja Työterveyslaitoksen toteuttaman Kunta10 - tutkimuksen tulokset ovat hyvin samansuuntaisia. Kunta10 -tutkimuksesta nousseet henkilöstön painotukset ovatkin uuden toimintamallin rakentamisen perustana.

Helmikuussa julkaistujen Kunta 10 -tulosten pohjalta tuli jokaisella työpaikalla muodostaa henkilöstön kanssa yhteisesti sovitut kehittämiskohteet. Työpaikkojen kehittämiskohteista jokainen toimialue muodosti omat yhteiset kehittämiskohteensa, jotka esiteltiin pormestarille ja konsernihallinnon johtoryhmälle 2.6.2015. Työpaikoilta saatujen kehittämiskohteiden mukaan keskeisimpinä asioina Tampereella tulee parantaa työntekijöiden osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksia oman työnsä kehittämiseen ja muutoksen suunnitteluun. Työyhteisöjä tulee kannustaa yhteisöllisyyden kehittämiseen sekä innovoimaan uusia ja laadukkaita tapoja työskennellä. Lisäksi työstä aiheutuvan paineen ja työn hallinnan kokemuksen tulee olla tasapainossa.

Tampereen kaupungin toimenpiteet toimintayksikköjen esiin nostamien kehittämiskohteiden pohjalta:

- **Henkilöstö on mukana Uuden Tampere 2017 – toimintamallin suunnittelussa.** Uuden toimintamallin kehittämistyössä henkilöstön osallistumisen, vaikutusmahdollisuuksien ja luottamuksen vahvistuminen on keskeisessä roolissa.
- **Johdolle asetetaan tavoitteet vuodelle 2016 henkilöstön osallistumisen ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistamiseksi.** Tämän toteutumista mitataan seuraavan Kunta10-tutkimuksen tuloksista, jotka saadaan työpaikkojen käyttöön helmikuussa 2017.
- **Johtamisen osaamista vahvistetaan.** Tampereelle kehitetään uudenlainen johtamisen kulttuuri, jossa painotetaan muutoksen johtamista ja hallintaa, henkilöstön osallistumista sekä innovointia ja palkitsemista. Johtamisen kehittämiseen edellytetään kaupungin jokaisen esimiehen osallistumista.
- **Vaikutusmahdollisuuksien vahvistuminen liitetään osaksi kaupungin työhyvinvointmatriisia,** jolla kaupungissa seurataan työhyvinvoinnin kehitystä.
- **Kunta10- tutkimuksesta nostetut kehittämiskohteet ovat keskeinen osa työterveyshuollon kanssa tehtävän yhteistyön tavoitteita ja kehityskustelujen sisältöä.** Tavoitteena on työpaineiden ja työn hallinnan kokemuksen parempi tasapaino.

Toimenpiteiden läpivienti yhdessä henkilöstön kanssa on kunkin yksikön johdon vastuulla. Seuraava Kunta10-tutkimus toteutetaan syksyllä 2016.



5.10.2015

Henkilöstön osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia lisää omalta osaltaan myös kaupunginhallituksen 1.6.2015 koko organisaatiolle antama toimeksianto. Toimeksiantoon liittyen työyhteisöjen tulee ideoida keinoja, jotka tähtäävät rakenteellisiin toimintatapamuutoksiin ja tehtäväjärjestelyihin sekä sujuvaan toimintaan. Kehitys-ideat on käsiteltävä ja toteutettava tuotantoalueiden, liikelaitosten ja konsernihallinnon jokaisessa työyhteisössä ja yhteistoimintaryhmissä ja toimitettava ne yhteistoimintaryhmien kautta talousyksikköön 31.8.2015 mennessä.

Toimenpiteistä mainittakoon vielä esimerkkinä se, että Tampereen kaupunki on mukana Sitran vetämässä hankkeessa, josta käytetään nimeä Change Day. Change Day terveydenhuollon muutosta mahdollistava konsepti, jonka ytimessä on ammattilaisten henkilökohtainen sitoutuminen muutoksiin, joilla terveydenhoitojärjestelmästä tehdään entistä toimivampi. Tavoitteena on luoda hyviä käytäntöjä keräävä matalan kynnyksen kanava, jonka kautta kuka tahansa voi kertoa omasta muutosteostaan tai -ideastaan. Change Dayssä henkilöstö on aktiivinen muutoksen tekijä. Se on työkalu kohti parempia palveluita ja oman työn kehittämiseen. Samalla se tuo asiakkaan äänen kuuluville henkilöstön kautta. Tampereella järjestetään 3.9. Change Day -työpaja, jossa opitaan miten Change Day toimii konkreettisesti työkaluna omassa työyhteisössä ja miten siihen voi lähteä mukaan.

Tampereen kaupunginvaltuusto päätti 15.6.2015, että sisäisestä tilaaja-tuottaja mallista luovutaan ja että tilalle kehitetään nykyisen ohjausmallin hyviä puolia hyödyntävä ohjausmalli. Uuden ohjausmallin valmistelu on käynnissä, ja valmistelutyön perustana ovat toimintamallin arvioinnissa esitetyt huomiot ja kaupunginvaltuuston 15.6.2015 tekemä linjapäätös toimintamallin uudistamisesta. Uuden ohjausmallin pääperiaatteita valmistellaan siten, että ne olisivat linjattavissa kaupunginvaltuustossa joulukuussa 2015. Tämän jälkeen uuden ohjausmallin kehittäminen jatkuu edelleen. Vuoden 2016 aikana ohjausmallin yksityiskohdat täsmentyvät ja tuolloin otettaneen kantaa myös siihen, millaisella itsearvioinnin viitekehyksellä ohjausmallia arvioidaan ja kehitetään.

4. Muut toiminnan ja talouden arvioinnit

Omistajaohjauksen arviointi, luku 7.1

Huomio

s. 36. Tarkastuslautakunnan arviointi omistajaohjauksesta

"Tampereen kaupungin omistajaohjausta on kehitetty viime vuosina hyvään suuntaan esimerkiksi perustamalla liiketoimintajaosto ja selkeyttämällä työnjakoa. Omistajaohjausta ei ole kuitenkaan vielä viety yhtiötasolle siten, että omistaja määritteli konsernin näkökulmasta, miksi jokin yhtiö omistetaan ja mitä omistukselta odotetaan. Vuoden 2015 aikana on tarkoitus laatia omistuksellinen strategia, joka perustuu yhtiökohtaisiin selvityksiin. Tällä strategialla kaupunki omistajana linjaa, miten tytäryhteisöjen kokonaisuutta kehitetään konserninäkökulmasta. Tarkastuslautakunnan näkemyksen mukaan omistuksellisen strategian laatiminen on erittäin tarpeellista. Lautakunta odottaa selvitystä siitä, miten strategian laatiminen on edennyt vuonna 2015.



5.10.2015

Tytäryhteisöjen hallitusten kokoonpanoissa on huomioitava, että riittävä talouden ja yhtiön liiketoiminnan asiantuntemus turvataan. Tarkastuslautakunta toteaa, että tarvittaessa asiantuntemusta voidaan lisätä valitsemalla hallitukseen asiantuntijajäsen, joilla voi olla poliittinen mandaatti.

Tytäryhteisöjen hallitustyöskentelyn jatkuvuus tulee tarkastuslautakunnan näemyksen mukaan turvata siten, että koko hallitusta ei vaihdeta samalla kertaa.

Lausunto **Rahoitusjohtaja Arto Vuojolainen**

Omistajastrategian luominen on kaiken omistajaohjauksen lähtökohta. Osakkeenomistajalla on oltava käsitys siitä mitä hän omistaa, miksi ja mihin suuntaan omistuksen toivotaan kehittyvän. Kaupunginhallituksen liiketoimintajaosto tulee käsittelemään kaikkien merkittävien yhtiöiden omistajastrategiat tulevassa kokouksessaan syyskuussa. Kokouksen työkalujen ja tukimateriaalin valmistelu on omistajaohjauksessa ollut käynnissä kesän aikana. Omistajastrategian kirkastaminen edesauttaa yhtiökohtaisten tavoitteiden muodostamista sekä luo yhden kriteerin hallitusjäsenten valinnalle, ts. valitaan hallitus joka parhaiten tukee strategian toteuttamista.

Konserniyhtiöiden hallitukseen on viime aikoina tehty täydennyksiä ja muutoksia siten, että luottamushenkilöiden lisäksi jäsenenä on jo muitakin. Tästä esimerkeinä mm. Särkänniemi Oy:n ja Keskuspuhdistamo Oy:n hallitukset.

Hallitusjäsenten valintaprosessia on myös tarkoitettu vuosi vuodelta kehittää. Viime talvena tehtiin ensimmäinen 'hallitusjäsenpankki', jonne on koottu nimiä suostumuksensa antaneista ulkopuolisista asiantuntijajäsenistä. Myöhemmin pyritään vielä kehittämään kunkin yhtiön osaamistarvetta heijastava mittaristo, jotta oikean profiilin henkilöt tulisivat valituksi.

Psykososiaalisen tuen palvelut, luku 7.2

Huomio

s. 40 Tarkastuslautakunnan arviointi psykososiaalisen tuen palveluista

"Tampereella on tehty pitkäjänteistä ja hyvää työtä perhehoidon osuuden kasvattamiseksi ja laitoshoidon vähentämiseksi sijaishuollossa. Valtuustotavoite perhehoidon osuuden kasvattamisesta on toteutunut jo useana vuotena peräkkäin. Vuonna 2014 sijaishuollon hoitovuorokausista 61,5 % oli perhehoitovuorokausia. Tampereen perhehoidon osuus on erinomainen myös kuusikkokuntavertailun perusteella.

Lastensuojelutarpeen selvitykset on tehty helmikuusta 2014 alkaen lain vaatimassa määräjassa. Tarkastuslautakunta on huomauttanut selvitysten viivästymisistä toistuvasti aikaisempina vuosina. Vuonna 2014 muuttunut suunta on oi-



5.10.2015

kea, vaikka vuositavoite sosiaalitakuun toteutumisesta ei täyttynytkään tammi-kuussa tapahtuneiden viivästymisten takia.

Tarkastuslautakunta toteaa, että lastensuojelutarpeen selvitysten lisäksi lastensuojelun lakisääteisiin tehtäviin kuuluu myös mm. asiakassuunnitelmien laatiminen lapsille ja huostaan otettujen lasten vanhemmille. Asiakassuunnitelmia ei ole laadittu lain määräämässä laajuudessa. Puuttuvat lastensuojelun asiakassuunnitelmat on tarkoitus tehdä kevään 2015 aikana käyttäen määrääkaista ylimääräistä henkilöstöä ja joitakin ylityömääräyksiä. Tarkastuslautakunta odottaa selvitystä siitä, saatiinko puuttuvat suunnitelmat laadittua kevään 2015 aikana ja saadaanko suunnitelmien ajantasaisuus turvattua jatkossa. Lisäksi lautakunta kysyy, miten aiotaan toimia huostaan otettujen lasten vanhempien asiakassuunnitelmien saattamiseksi lain vaatimusten mukaiselle tasolle.

Tarkastuslautakunta on havainnut, että johto ja sosiaalityöntekijät antavat hyvin erilaisen kuvan Tampereen lastensuojelun resurssien riittävytydestä. Tarkastuslautakunta toivoo sosiaalityöntekijöiden ja johdon välistä yhteistyötä asian selvittämiseksi ja korjaamiseksi.

Lausunto

Lasten ja nuorten palvelujen lautakunta (Liite 1)

”Asiakassuunnitelmat eivät ole ajan tasalla kaikilta osin, mutta ne ovat sitä vuoden loppuun mennessä. Jatkosuunnitelma etenemisestä tehdään elokuussa. Aktiivisessa työskentelyvaiheessa olevien asiakkaiden asiakassuunnitelmanevot-telut on pidetty ja suunnitelmat tehty, mutta niiden kirjaamisessa on ollut viivettä. Asiakkaan tilanne tai palveluiden saanti ei vaarannu sen vuoksi, että asiakassuunnitelma olisi tekemättä. Huostaan otettujen lasten vanhempien suunnitelmien osalta on päätetty, että niiden säännöllinen seuranta aloitetaan ja työntekijät ohjeistetaan niiden laatimisesta.

Kuluvana vuonna lastensuojelussa ja perhepalveluissa on ollut palkattuna kuusi ylimääräistä sosiaalityöntekijää. Lisäksi ylityömääräyksiä on annettu noin yhden henkilötyövuoden verran. Näillä keinoin on vastattu työntekijöiden työn määrän kuormittumiseen sekä keskeneräisten töiden ajan tasalle saattamiseen. Sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien resurssien allokoointia tarpeen mukaan seurataan tilaan ja tuotannon yhteistyössä.

Johdon ja sosiaalityöntekijöiden välistä vuoropuhelua ja yhteistyötä on tiivistetty entisestään. Toukokuussa järjestettiin johdon ja sosiaalityöntekijöiden iltapäivän mittainen keskustelutilaisuus Kunta 10-tulosten läpikäymiseksi ja jatkosuunnitelman tekemiseksi. Syksyllä järjestetään seuraava vastaavanlainen keskustelutilaisuus. Tätä yhteistyötilaisuutta suunnitellaan organisaation ulkopuolisen tekijän voimin ja menetelmin. Sosiaalipalvelupäällikkö ja palvelupäälliköt osallistuvat myös sosiaalityöntekijöiden tiimeihin ainakin kerran vuodessa sekä pyydettyessä. Lisäksi henkilöstölle on tehty kyselyjä ja muutkin palaute- sekä keskustelukanavat ovat auki koko ajan.”



5.10.2015

Ikäihmisten palvelurakennemuutos, luku 7.3

Huomio

s. 46. Tarkastuslautakunnan arviointi ikäihmisten palvelurakennemuutuksesta

”Valtuustotavoite ikäihmisten palvelurakennemuutuksen hankesuunnitelman mukaisesta etenemisestä toteutui. Organisaatiomuutoksesta tehtiin päätös, potilaita siirrettiin pitkäaikaisesta laitoshoidosta tehostettuun palveluasumiseen ja kotona asumisen tukea lisättiin.

Asumismuotoa koskeva valtuustotavoite toteutui osittain. Vuoden 2014 lopussa yli 75-vuotiaista 90,2 % asui kotona (tavoite vähintään 91 %), 7,2 % tehostetussa palveluasumisessa (tavoite vähintään 5,5 %) ja 2,6 % pitkäaikaisessa laitoshoidossa (tavoite enintään 3,5 %).

Koukkuniemen asiakaskyselyjen valossa tehostettu palveluasuminen näyttää vanhainkotiasumista mielekkäämmältä hoitomuodolta. Tämä on hyvä suunta, sillä vanhainkotipaikoista ollaan luopumassa samaan aikaan kun tehostettua palveluasumista lisätään.

Tarkastuslautakunta kysyy, katsooko tilaaja, että kaikkien kotihoidon asiakkaiden oma tahto hoitopaikan valinnassa tulee kuulluksi tällä hetkellä? Jos asiakas kokee, että hänen toimintakykynsä ei riitä kotona asumiseen, miten taataan hänelle turvallinen hoito?

Resursseja kuluu hukkaan, kun sairaalapaikoilla hoidetaan jatkohoitoon jonottavia potilaita. Jonot ovat huomattavat kaikissa kaupungin omissa sairaaloissa. Tarkastuslautakunta jatkaa sen seuraamista, helpottuuko jonotilanne mm. kotona asumista tukevien palveluiden kasvun ja uuden organisaation myötä. Tarkastuslautakunta odottaa selvitystä siitä, miten jonojen tilanne on kehittynyt vuonna 2015.

Lausunto

Ikäihmisten palvelujen lautakunta (Liite 2)

Asiakkaan toivetta pyritään aktiivisesti kuulemaan, kun asiakkaan hoitoa suunnitellaan. Kun asiakas täyttää kaupungin ympärivuorokautisen hoidon kriteerit, niin asiakas ja omaiset voivat esittää toiveita hoitopaikasta. Asiakkaalla on mahdollisuus myös kieltäytyä tarjotusta hoitopaikasta. Palveluseteli tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden valita mieleinen hoitopaikka, jonka maksua kaupunki kompensoi palvelusetelin arvon mukaisesti.

Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan jatkuvasti kotihoidon sekä koti-hoidon asiakasohjaajien toimesta. Asiakkaan asuminen kotona pyritään turvaamaan mahdollisimman pitkään kotihoidon sekä kotihoidon tukipalvelujen avulla. Jos kotiin vietävät palvelut ja muut tukitoimet eivät kuitenkaan riitä mahdollistamaan asiakkaan kotona asumista, niin hänelle haetaan ympärivuorokautista hoitopaikkaa. Ympärivuorokautisen hoitopaikan hakuprosessi pitää sisällään asiakkaan toimintakyvyn arvioinnin, lääkityksen ja terveydentilan tarkastamisen sekä asiak-



5.10.2015

kaan ja omaisten kanssa käytävät keskustelut eri asumisvaihtoehdoista sekä siitä, mitä ne asiakkaalle maksavat. Myös asiakas ja omainen voivat käynnistää hakuprosessin tekemällä hakemuksen, joka käsitellään ja siihen annetaan kirjallinen, valituskelpoinen päätös.

Kotona asumista tukevien palvelujen kasvu ja uudet kotona asumista tukevat palvelut ja eri asumisen ratkaisujen on tarkoitus helpottaa jonotilannetta. Vuoden 2015 alusta muuttuneiden organisaatioiden on myös tarkoitus tukea sujuvampia hoitoketjuja. Myös tehostettua palveluasumista lisätään. Kevään 2016 lopulla avautuu Pohjolankadulle 90-paikkainen tehostetun palveluasumisen yksikkö, jonka välittömään ympäristöön tarjotaan myös tarvittaessa ympärivuorokautista palvelutalon kotihoitoa.

Ikäihmisten palvelujen rakenneuudistuksesta tehdyn ulkoisen väliarvioinnin mukaan palvelurakennemuutoksen johdosta ei ole havaittavissa merkittäviä haasteita hoitoketjuissa. Sairaalassa jatkohoitopaikkaa ulosjonottavien osuus on laskenut siten, että vuonna 2009 se oli 38 prosenttia, kun taas vuonna 2014 luku oli 30 prosenttia. Väliarviointi koskee vuosia 2009–2014.

Ympärivuorokautisen hoidon ja kotihoidon palveluun pääsyn kriteerit ovat vaikuttaneet siihen, että jatkohoitopaikkoja jonottavat vain ne, jotka paikkaa todella tarvitsevat. Siirtyminen ympärivuorokautisen hoidon piiriin tapahtuu vasta elinkaarren muutamaksi viimeiseksi vuodeksi. Kotihoidon asiakkaiden hoitoon geripolille on myös palkattu geriatreja tukemaan entistä paremmin kotona asumista.

Vuonna 2015 tammi-heinäkuussa jonot ympärivuorokautiseen hoitoon ovat vaihdelleet välillä 118–154 asiakasta ollen heinäkuun lopussa 125 asiakasta. Jonotilanne helpottuu selvästi Pohjolankadun asumispalveluyksikön avautumisen myötä.”

Perusopetus, luku 7.4

Huomio

s. 50. Tarkastuslautakunnan arviointi perusopetuksesta

”Tampereella on keskimäärin suurempi opetusryhmäkoko kuin muissa suurissa kaupungeissa. Esimerkiksi Kouluikkuna-vertailutietokannan kunnissa vuonna 2013 keskimääräinen opetusryhmäkoko 1–9 luokilla oli 17,5 oppilasta ja Tampereella 18,2 oppilasta. Opetus- ja kulttuuriministeriö on myöntänyt valtionavustusta opetusryhmien pienentämiseksi vuodesta 2010 lähtien ja Tampereen ryhmäkoko on laskenut noin yhden oppilaan verran neljän avustusvuoden aikana. Vuoden 2013 perusopetuksen turvallisuuskyselyssä opetusryhmäkoko koettiin sopivammaksi kuin vuoden 2010 kyselyssä, mutta huoltajien ja henkilöstön mielestä ryhmäkokoja pitäisi silti pienentää edelleen.

Vaikka Tampereella on Kouluikkunan vertailussa keskimääräistä suuremmat opetusryhmät, on lopputulos toisen asteen opintoihin sijoittumisen ja päättötodistuskeskiarvojen näkökulmista katsottuna hyvä. Valtuustotavoite kaikkien perus-



5.10.2015

opetuksen päättävien oppilaiden sijoittumisesta toisen asteen opintoihin tai muihin palveluihin on toteutunut. Onnistunut työ perustuu yksilölliseen oppilaanohjaukseen ja perusopetuksen ja toisen asteen toimivaan yhteistyöhön. Tampereella on monipuolinen valikoima keinoja sen varmistamiseksi, että kukaan perusopetuksen päättävä nuori ei jää tyhjän päälle. Perusopetuksen päättävien tamperelaisten vuoden 2013 keskiarvo 7,9 oli lähes sama kuin Kouluikkunan valtakunnallinen keskiarvo 7,8.

Uusi oppilas- ja opiskelijahuoltolaki astui voimaan 1.8.2014, joten uusi laki ei ole vielä ollut voimassa edes kokonaista lukuvuotta. Tarkastuslautakunta jää odottamaan seurantatietoja siitä, miten lain velvoitteet täyttyvät Tampereella.

Lausunto

Lasten ja nuorten palvelujen lautakunta (Liite 1)

”Lain mukaan oppilaitoksen sijaintikunnalla on velvollisuus järjestää psykologi- ja kuraattoripalvelut opiskelijoille myös silloin, kun koulutuksen järjestäjä on yksityinen tai valtio, jollei koulutuksen järjestäjä päättä järjestää palveluja osittain tai kokonaan omana toimintanaan ja omalla kustannuksellaan. Oppilaitoksen sijaintikunta voi tukea koulutuksen järjestäjää. Tampereen kaupunki on tehnyt avustussopimuksen Tampereen Yhteiskoulun lukion, Kalevan lukion, Tampereen Rudolf Steiner koulun sekä Svenska samskolan i Tammerforsin ylläpitäjien kanssa.

Tampereen kaupungin varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen koulupsykologit ja koulukuraattorit järjestävät koulukuraattori- ja -psykologipalvelut Tampereen kaupungin järjestämässä esi- ja perusopetuksessa sekä Tampereen Kristillisellä koululla (1.8.2015 lähtien).

Perusopetuksessa viime lukuvuoden aikana kaikissa kiireelliseksi luokitelluissa asiakkaaksi ohjauksissa tapaaminen voitiin järjestää samana tai seuraavana koulun työpäivänä joko koulukuraattorille tai koulupsykologille. Kaikkiin oppilaiden tekemiin tapaamispyyntöihin voitiin vastata aikarajojen puitteissa. Noin 0,9 %:ssa asiakkuuksista tapaamista ei voitu järjestää aikarajojen puitteissa. Syynä on tällöin ollut työntekijän poissaolo, työn ruuhkautuminen, tulkkiajan saaminen, työtilan järjestäminen oppilaan omassa koulussa, oppilaan haluttomuus, moniammatillisen aloituspalaverin järjestäminen, muiden palveluiden piiriin ohjaaminen tms.

Toisen asteen oppilaitoksissa kaikissa kiireelliseksi luokitelluissa asiakasohjauksissa tapaaminen on voitu järjestää samana tai seuraavana koulun työpäivänä tai viimeistään 7 vuorokauden sisällä koulukuraattorille. Ammatillisessa koulutuksessa (Tredussa) vasteajat kuraattorille ovat onnistuneet hyvin. Koulupsykologipalveluja Tredussa on ollut tarjolla hyvin rajatusti, joten ohjaus opiskeluhuollon osalta on ollut useimmin kuraattorille.

Lukiokoulutuksessa kuraattorien vasteajat ovat toteutuneet hyvin, mutta psykologipalvelujen saanti on ollut rajatumpaa, n. 5 % opiskelijoista ei ole päässyt vastaanotolle kiireellisissä tapauksissa.



5.10.2015

Oppilas- ja opiskeluhuoltolain uudistuksen myötä lasten ja nuorten palvelujen lautakunta lisäsi kaksi määräaikaista koulupsykologia toisen asteen opiskeluhuollon tarpeisiin. Näiden kahden koulupsykologin tehtäväalueeseen on kuulunut myös Tampereen kaupungin alueella sijaitsevien yksityisten oppilaitosten opiskelijoiden psykologipalveluista huolehtiminen STM:n suositusten mukaisesti.”

Tampereen Logistiikka, luku 7.5

Huomio

s. 51. Tarkastuslautakunnan arviointi Tampereen Logistiikka Liikelaitoksesta

”Yhteishankinnat ovat kasvussa. Vuonna 2014 yhteishankintojen osuus oli 76,5 milj. euroa ja kasvua yhteishankintojen määrässä oli lähes 11 % edellisvuodesta. Kuitenkin Logistiikan kautta hankitaan vain noin 10 % kaupunkikonsernin tavaroista ja palveluista, joten keskitettyjen hankintojen osuutta on mahdollista kasvattaa edelleen.

Tampereen ja PSHP:n hankinta- ja logistiikkapalveluiden yhdistämiseksi vuoden 2016 alussa on tehty suunnitelma. Yhdistämisen tavoite on lisätä tehokkuutta ja neuvotteluvoimaa, joilla voitaisiin saavuttaa merkittäviä kustannussäästöjä. Tarkastuslautakunnan näkemyksen mukaan yhdistäminen on tarpeellista tehdä suunnitellusti vuoden 2016 alussa.”

Lausunto

Rahoitusjohtaja Arto Vuojolainen

Kaupunginhallituksen periaatepäätöksen mukaisesti Tampereen kaupungin ja PSHP:n logistiikkatoimintojen yhdistämistä on liiketoimintajaoston ohjauksessa aloitettu tekemään. Parhaillaan on viimeistelyssä yhteisesti omistetun yhtiön perustamispäätöksen ja liiketoimintasuunnitelman teko ja tällä tietoa liiketoimintajaoston päättää asiasta 29.9.2015.

Yhteishankintojen määrää saattaa todellakin olla mahdollista ja järkevää kasvattaa. Tässä osaaminen on Logistiikalla ja heidän tulee osoittaa kaupungille yhteishankinnalla saavutettavat hyödyt. Logistiikka osallistuu kuitenkin kaikkien merkittävien tavara- ja palveluhankintojen kilpailuttamiseen jo nyt, vaikka itse toimitus ja laskutus tapahtuvatkin suoraan kaupungin yksikön ja palveluntoimittajan välillä.

Joukkoliikenne ja Tampereen Kaupunkiliikenne Liikelaitos, luku 7.6

Huomio, sivu 55.

Tarkastuslautakunnan arviointi Joukkoliikenteestä ja Tampereen Kaupunkiliikenne liikelaitoksesta

”Kaupunginvaltuusto asetti TKL:n vuoden 2014 sitovaksi tavoitteeksi asiakastytyväisyyden positiivisen kehittymisen edelliseen vuoteen verrattuna. Tavoitteen



5.10.2015

toteutumista ei voitu arvioida, koska tilaaja ei tehnyt asiakastyytyväisyysmittauksia. Vuonna 2014 tehtiin kautta aikojen suurimmat joukkoliikennemuutokset Tampereella ja sen kaupunkiseudulla, kun 30.6.2014 alkaen muutettiin useilla alueilla linjastoa, aikatauluja ja linjanumerointia. Lisäksi joillain alueilla laskettiin palvelutasoa. Tarkastuslautakunnan näkemyksen mukaan muutoksen jälkeen on tärkeää tutkia sen vaikutukset asiakastyytyväisyyteen. Tarkastuslautakunta odottaa selvitystä vuoden 2015 asiakastyytyväisyysmittausten tuloksista. Lisäksi tarkastuslautakunta edellyttää nykyistä herkempää reagointia asiakaspalautteisiin. Reagointi on tärkeää varsinkin ongelmallisiksi koettujen bussilinjojen kohdalla.

Vuoden 2014 sitova tavoite matkustajamäärän 2 %:n kasvusta ei toteutunut, sillä matkustajamäärä laski hieman edellisvuoteen verrattuna. Tavoite kustannusten vähentämisestä kapasiteettia mukauttamalla toteutui.

Subventio tarkoittaa kunnan maksamaa osuutta joukkoliikenteen kustannuksista. Tampereen joukkoliikenteen 23 %:n subventiotaso on melko alhainen.

Tampereen Kaupunkiliikenne Liikelaitoksen kilpailukyky on viime vuosina parantunut, mikä näkyy mm. liikeylijäämien kasvuna ja tilaajalle annettuina sopimusalennuksina.

Joukkoliikenteen kilpailukyky on parhaimmillaan keskustaan suuntautuvilla matkoilla ja vastaavasti huonoimmillaan kaupungin poikittaisliikenteessä. Poikittaisliikenteen puutteista on saatu asiakaspalautetta. Tarkastuslautakunta suosittelee poikittaisliikenteen kehittämismahdollisuuksien selvittämistä.”

Lausunto

Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta (Liite 3)

”Vuosi 2014 oli Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikenteessä suurten muutosten vuosi. Pirkkalan ja Vesilahden joukkoliikennepalvelut kokonaisuudessaan sekä Kangasalan, Lempäälän ja Nokian joukkoliikennepalvelut pääosin integroitiin Tampereen joukkoliikenteen linjastoon. Samassa yhteydessä tehtiin tariffijärjestelmään seutuvyöhykkeet alueille, joille joukkoliikenneliikennelautakunnan järjestämä liikenne ulottui.

Muutoksista generoitui paljon palautetta ennakkoon ja toteutuksen jälkeen. Requeste-palautteenhallintajärjestelmäämme kirjattiin vuonna 2014 yhteensä 10.500 palautetta. Vuonna 2013 vastaanotimme lähes 6000 palautetta, joten vuoden 2014 aikana ja pääosin muutoksista johtuen palautteen määrä oli lähes kaksinkertainen vuotta aiempaan verrattuna. Pääosa palautteesta oli kriittistä. Joukkoliikenneyksikkö käsittelee saamansa palautteen systemaattisesti ja tässäkin tapauksessa ensimmäiset liikennetarjonnan korjaavat toimenpiteet toteutettiin hyvin pian liikennemuutosten toteutuksen jälkeen kesällä 2014. Saadun palautteen perusteella toteutettiin talviliikennekauden 2014 -2015 aikana lukuisia korjaavia toimenpiteitä talousresurssien salliessa. Kesken liikennekauden tehtävät muutokset ovat käytännössä usein pienehköjä aikataulu- tai reittimuutoksia tai kapasiteetin lisäyksiä. Vuorotarjontaa jouduttiin lisäämään useammalla suunnalla ruuhka-aikaan vuorojen ylikuormittumisen johdosta.



5.10.2015

Saatu palaute vaikutti myös kesäliikennekauden 2015 ja talviliikennekauden 5-2016 suunnitteluun. Kesän 2014 muutokset olivat kuitenkin niin suuria, että niiden vaikutukset on arvioitavissa tarkemmin hieman pidemmän ajanjakson kulu-
tua. Ennen kuin luotettavaa pidempään ajanjaksoon perustuvaa tietoa muutok-
sen vaikutuksista on saatavissa, on tarpeetonta tehdä linjastoon merkittäviä
muutoksia. Talvikauden 2015-2016 suunnittelun lähtökohtana talvikaudelle olikin
vakiinnuttaa linjastorakenne ja vastata kasvavaan kysyntään tarjontaa lisäämäl-
lä. Linjareitteihin tehtiinkin vähäisiä muutoksia vain muutamilla linjoilla. Jatkossa-
kin joukkoliikenneyksikön keskeinen suunnittelun lähtökohta on systemaattinen
palautteen käsittely. Palautteenkäsittelyprosessin edellyttämää henkilöresurssia
on tarpeen kohdistaa nykyistä enemmän palautteen tarkempaan analysointiin.
Palautejärjestelmää tulee myös kehittää analysointia tukevaksi.

Vaikka vuodelle 2014 asetettua sitovaa tavoitetta matkustajamäärän 2 prosentin
kasvusta ei saavutettu, niin alkuvuoden 2014 negatiivinen matkustajamäärän
kehitys muuttui loppuvuoden 2014 osalta positiiviseksi kesän muutosten jälkeen.

Joukkoliikenneyksikkö teetti toukokuussa 2015 asiakastyytyväisyystutkimuksen.
Tutkimus liittyy liikennöintisopimukseen sisältyviin bonusjärjestelmiin ja siinä selvi-
tetään ensisijaisesti kuljettajien asiakaspalvelun ja linja-autokaluston laatua. Tut-
kimus sisältää myös reittiä ja aikatauluja koskevaa arviointia. Tutkimus tehdään
normaalisti kaksi kertaa vuodessa. Poikkeuksena oli vuosi 2014, jolloin tutkimuk-
sia ei tehty. Kevään 2015 tutkimukseen sisältyi 16 linjaa. Tutkimukseen sisältyi
linjoja, joita muutettiin kesän 2014 muutoksissa sekä linjoja, joita ei muutettu tai
jotka käynnistyivät ns. uusina linjoina. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa moni te-
kijä ja kevään 2015 tutkimusten perusteella ei ole havaittavissa asiakastyytyväi-
syyden laskua muutoksien johdosta.

Liikennöintisopimukseen liittyvä asiakastyytyväisyystutkimus ei sellaisenaan anna
kuitenkaan täysin riittäviä keinoja muutoksien arviointiin ja on perusteltua tutkia
muutoksen vaikutuksia erillisellä tutkimuksella. Toisaalta muutokset usein hei-
kentävät vain pienen osan linjan käyttäjien palvelutasosta ja muutokset eivät
nouse riittävästi esille asiakastyytyväisyys-tutkimuksissa. Asiakastyytyväisyyden
mittauksen ohella on perusteltua tukeutua myös saadun palautteen analysointiin.
Kesän 2014 muutosten vaikutusarviointi on tarkoitus toteuttaa vuoden 2015 lop-
puun mennessä ja arvioinnin tulokset ovat kaikkien saatavilla.

Kuten arviointikertomuksessa todetaan, on joukkoliikenteen subventiotaso Tam-
pereella alhainen eli 23 prosenttia. Pääkaupunkiseudulla vastaava joukkoliiken-
teen tuki on noin 50 prosenttia ja Turussa noin 40 prosenttia. Poikittaisliikentei-
den kysyntä on liikennetutkimusten ja käytännön kokemusten perusteella sen
verran vähäistä, että Tampereellakin uudet poikittaisliikenteet tarvitsevat keskus-
taan suuntautuvaa liikennettä huomattavasti suuremman julkisen tuen. Nykyinen
joukkoliikennetuki ei mahdollista poikittaisliikenteiden lisäämistä ilman linjaston
rakenteellisia muutoksia tai joukkoliikenteen asiakashinnan nostoa. Nykyisellä
tukitasolla poikittaisliikenteiden lisääminen ilman rakenteellisia muutoksia johtaa
käytännössä joukkoliikenteen kysynnän laskuun, mikä ei ole tavoitteiden mukais-
ta.



5.10.2015

Vahvempi panostaminen joukkoliikenteen runkoliikenteisiin ja runkoliikennekäytävien ulkopuolelle jäävien alueiden joukkoliikennepalveluiden kytkeminen liityntäliikenteinä runkolinjoihin mahdollistaisi nykyistä paremmat poikittaisliikenteet. Asiaa on selvitetty raitiotien suunnittelun yhteydessä ja on toteutettavissa osittain myös bussijärjestelmässä. Tosin vaihtoja linja-autosta linja-autoihin ei koeta yleisesti niin houkuttelevaksi kuin raideliikenteeseen. Bussien pienempi kapasiteetti ja puutteellinen vaihtopysäkki-infrastruktuuri asettavat myös omat haasteensa liityntäliikenteiden järjestämiseen.

Monikeskuksisen kaupunkiseudun joukkoliikennepalveluja on tarpeen kehittää tulevaisuudessa niin, että joukkoliikennepalvelut ovat käytettävissä myös poikittain, alakeskuksien välillä. Seudullinen joukkoliikenne käynnistyi 30.6.2014 suurten muutosten myötä. Seuraavat suuret seudulliset joukkoliikennemuutokset voisivat liittyä poikittaisten kulkuyhteyksien merkittävään parantamiseen panostamalla seudun keskustaan suuntautuviin runkolinjoihin ja niihin vaihtoyhteyksiin tukeutuviin liityntälinjoihin.”

Tampere-talo Oy, luku 7.7

Huomio

s. 58. Tarkastuslautakunnan arviointi Tampere-talo Oy:stä

”Tampere-talo Oy saavutti kävijämäärää ja tapahtumien määrää koskevat tavoitteensa. Myös liikevaihdon kasvua koskeva tavoite saavutettiin ja yhtiön liikevaihto kasvoi edellisvuodesta 11,4 %. Tavoite positiivisesta tuloksesta sen sijaan jäi saavuttamatta, sillä tilikausi 2014 päättyi 70 tuhannen euron tappioon. Yhtiön toiminnan kehittämistä koskeva tavoite oli seuraava: ”yhtiö on kehittänyt toimintaansa siten, että päämäärä ”Tampere-talo on jatkuvasti Suomen paras kansainvälinen ja kehittyvä kulttuuri- ja kongressikeskus” toteutuu.” Tämän tavoitteen toteutumista on melko vaikea arvioida. Tampere-talo raportoi tavoitteen toteutuneeksi.

Koska omistaja ohjaa tytäryhteisöjä kaupunkistrategian toiminnallisilla tavoitteilla, on tärkeää asettaa mitattavia ja haastavia tavoitteita. Liikevaihdon kasvulle voitaisiin asettaa selvä prosenttitavoite ja tulokselle euromääräinen kasvutavoite. Toiminnan kehittämistavoitetta voitaisiin konkretisoida esimerkiksi käytännön kehittämishankkeilla.

Tampere-talon kaupungilta saama toiminta-avustus on vähentynyt talon perustamisvuoden 1990 noin 2 milj. euron tasosta nykyiselle noin 1,3 milj. euron tasolle. Yhtiön liikevaihtoa on pystytty kasvattamaan toiminnan alkuvuosiin verrattuna, eli yhtiön liiketoiminnan riski on kasvanut merkittävästi yrityksen perustamisvuodesta.”



5.10.2015

Lausunto
Rahoitusjohtaja Arto Vuojolainen

On totta, että Tampere-talon kehittämiseen liittyvä tavoite on vaikeasti mitattavissa ja vuodelle 2015 vastaavaa tavoitetta ei enää ole. Mielestäni yhtiön tavoitteet ovat nyt konkreettisemmat ja mitattavia. Tavoitteita kehitetään edelleen vuoden 2015 aikana valmistuvien yhtiökohtaisten omistajastrategioiden myötä.

Tampere-talon liiketoiminnan ja liikevaihdon kasvu on sinällään omistajaohjauksen mielestä positiivinen asia ja se on mahdollistanut verorahoitteisen kaupungin avustuksen vähenemisen. Kulttuuria ei Suomessa tässä mittakaavassa ole helppoa toteuttaa puhtaasti myyntituloilla, mutta asiakkaiden kasvava kiinnostus ja valmius maksaa kulttuuripalveluista on osoitus myös Tampere-talon osuvasta tarjonnasta.

VTS-kodit, luku 7.8

Huomio

s. 60. Tarkastuslautakunnan arviointi VTS-kodeista

"VTS-kodeilla (Tampereen Vuokratalosäätiö ja Vilusen Rinne Oy) on tärkeä tehtävä, sillä se tarjoaa markkinatasoa edullisempia vuokra-asuntoja ja huomioi asumisen erityisryhmien tarpeet. Asukasvalinnat tehdään sosiaalisin perustein. VTS-kodit tekee kaupungin sosiaalitoimen kanssa yhteistyötä erityisryhmien vuokra-asumista koskevissa asioissa.

Tampereen Vuokratalosäätiön ja Vilusen Rinne Oy:n vuoden 2014 valtuustotavoitteet toteutuivat pääosin. Toiminnallista käyttöastetta, omavaraisuusastetta ja toiminnan organisoimista koskevat tavoitteet toteutuivat kummassakin yhteisössä. Sijoitetun pääoman tuotto prosenttia koskeva tavoite toteutui Tampereen Vuokratalosäätiössä, mutta jäi toteutumatta Vilusen Rinne Oy:ssä. Uusien asuntojen valmistumista koskeva tavoite ei toteutunut.

Tampereen Vuokratalosäätiön pitkäaikaisen vieraan pääoman määrä on huomattava, 260 milj. euroa, tilikauden 2014 tilinpäätöksessä. Tämä on 4,4 kertaa tilikauden 2014 liikevaihdon verran."

Lausunto
Rahoitusjohtaja Arto Vuojolainen

VTS ja Vilusen Rinne Oy ovat yleishyödyllisiä vuokra-asuntoja tarjoavia toimijoita. Toimialalla korkea velan määrä suhteessa liikevaihtoon on tyyppillistä ja luonnollistakin, sillä investoinnit ovat suuria ja pääoman kuolettaminen tapahtuu pitkän ajan kuluessa. Molemmat yhteisöt ovat viime vuosina parantaneet taloudellista asemaansa oleellisesti pitäen kuitenkin huolen yleishyödyllisyyden toteutumisesta. Yhteisöjen investointikyky ja riskinsietokyky on parantunut selvästi, mikä omistajan ja asukkaiden kannalta on turvallisuutta lisäävä tekijä. Taloudellisten tavoitteiden asettamisella kaupunki on tarkoituksella halunnut kiinnittää huo-



5.10.2015

miota näiden seikkojen kohentamistarpeeseen. Asuntotuotannon määrätavoitteiden toteutumisessa aivan keskeistä on myös kaavoituksen ja tonttitarjonnan rooli. Nämä aiheuttavat huomattavaakin vaihtelua vuosien välillä. Vuonna 2015 asuntoyhteisöille ei enää ole asetettu tuotantomääriin liittyviä tavoitteita.

Dnro TRE: 202 /02.02.01/2015

84 § Lautakunnan selvitys tarkastuslautakunnan arviointikertomukseen annettavaa lausuntoa varten (Yhteistoiminta-alueen asia)

Lisätietoja valmistelusta: suunnittelija Outi Kaljunen, puh. 040 801 6423, suunnittelupäällikkö Aila Salmelin, puh. 050 414 3483, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Lanula 27.8.2015

Vs. tilaajapäällikkö Maria Päivänen:

"Tarkastuslautakunta antaa valtuustolle arvionsa valtuuston asettamien toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta. Arviointikertomus liitetään tilinpäätökseen tarkastusasiakirjaksi.

Kaupunginvaltuusto käsitteli vuoden 2014 arviointikertomusta kokouksessaan 25.5.2015. Valtuusto velvoitti kaupunginhallituksen ja lautakunnat ryhtymään toimiin arviointikertomuksessa esitettyjen huomioiden johdosta ja raportoimaan näistä valtuustolle. Lautakunnille osoitetut lausuntopyyntö tulee käsitellä elokuun lautakunnissa, minkä jälkeen lausunnot siirtyvät talous- ja strategiaryhmän valmisteltaviksi. Lopullinen yhteenveto lausunnoista käsitellään valtuustossa lokakuussa."

Lasten ja nuorten palvelujen lautakunnalta pyydetään lausuntoa psykososiaalisen tuen palveluista, joita tarkastuslautakunta kommentoi seuraavasti:

"Tampereella on tehty pitkäjänteistä ja hyvää työtä perhehoidon osuuden kasvattamiseksi ja laitoshoidon vähentämiseksi sijaishuollossa. Valtuustotavoite perhehoidon osuuden kasvattamisesta on toteutunut jo useana vuotena peräkkäin. Vuonna 2014 sijaishuollon hoitovuorokausista 61,5 % oli perhehoitovuorokausia. Tampereen perhehoidon osuus on erinomainen myös kuusikkokuntavertailun perusteella.

Lastensuojelutarpeen selvitykset on tehty helmikuusta 2014 alkaen lain vaatimassa määräjässä. Tarkastuslautakunta on huomauttanut selvitysten viivästymisistä toistuvasti aikaisempina vuosina. Vuonna 2014 muuttunut suunta on oikea, vaikka vuositavoite sosiaalitakuun toteutumisesta ei täyttynytkään tammikuussa tapahtuneiden viivästymisten takia.

Tarkastuslautakunta toteaa, että lastensuojelutarpeen selvitysten lisäksi lastensuojelun lakisääteisiin tehtäviin kuuluu myös mm. asiakassuunnitelmien laatiminen lapsille ja huostaan otettujen lasten vanhemmille. Asiakassuunnitelmia ei ole laadittu lain määräämässä laajuudessa. Puuttuvat lastensuojelun asiakassuunnitelmat on tarkoitus tehdä kevään 2015 aikana käyttäen määrääkaista ylimääräistä henkilöstöä ja joitakin ylityömääräyksiä. Tarkastuslautakunta odottaa selvitystä siitä, saatiinko puuttuvat suunnitelmat laadittua kevään 2015 aikana ja saadaanko suunnitelmien ajantasaisuus turvattua jatkossa. Lisäksi lautakunta kysyy, miten aiotaan toimia huostaan otettujen lasten vanhempien asiakassuunnitelmien saattamiseksi lain vaatimusten mukaiselle tasolle.

Tarkastuslautakunta on havainnut, että johto ja sosiaalityöntekijät antavat hyvin erilaisen kuvan Tampereen lastensuojelun resurssien riittävydestä. Tarkastuslautakunta toivoo sosiaalityöntekijöiden ja johdon välistä yhteistyötä asian selvittämiseksi ja korjaamiseksi.

Lasten ja nuorten palvelujen lautakunta antaa seuraavan lausunnon:

”Asiakassuunnitelmat eivät ole ajan tasalla kaikilta osin, mutta ne ovat sitä vuoden loppuun mennessä. Jatkosuunnitelma etenemisestä tehdään elokuussa. Aktiivisessa työskentelyvaiheessa olevien asiakkaiden asiakassuunnitelmaneuvottelut on pidetty ja suunnitelmat tehty, mutta niiden kirjaamisessa on ollut viivettä. Asiakkaan tilanne tai palveluiden saanti ei vaarannu sen vuoksi, että asiakassuunnitelma olisi tekemättä. Huostaanotettujen lasten vanhempien suunnitelmien osalta on päätetty, että niiden säännöllinen seuranta aloitetaan ja työntekijät ohjeistetaan niiden laatimisesta.

Kuluvana vuonna lastensuojelussa ja perhepalveluissa on ollut palkattuna kuusi ylimääräistä sosiaalityöntekijää. Lisäksi ylityömääräyksiä on annettu noin yhden henkilötyövuoden verran. Näillä keinoin on vastattu työntekijöiden työn määrän kuormittumiseen sekä keskeneräisten töiden ajan tasalle saattamiseen. Sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien resurssien allokointia tarpeen mukaan seurataan tilaajan ja tuotannon yhteistyössä.

Johdon ja sosiaalityöntekijöiden välistä vuoropuhelua ja yhteistyötä on tiivistetty entisestään. Toukokuussa järjestettiin johdon ja sosiaalityöntekijöiden iltapäivän mittainen keskustelutilaisuus Kunta 10-tulosten läpikäymiseksi ja jatkosuunnitelman tekemiseksi. Syksyllä järjestetään seuraava vastaavanlainen keskustelutilaisuus. Tätä yhteistyötilaisuutta suunnitellaan organisaation ulkopuolisen tekijän voimin ja menetelmin. Sosiaalipalvelupäällikkö ja palvelupäälliköt osallistuvat myös sosiaalityöntekijöiden tiimeihin ainakin kerran vuodessa sekä pyydettyinä. Lisäksi henkilöstölle on tehty kyselyjä ja muutkin palaute- sekä keskustelukanavat ovat auki koko ajan.”

Tarkastuslautakunta kommentoi myös perusopetusta ja erityisesti oppilas- ja opiskelijahuoltolain veloitteiden täyttymistä seuraavasti:

”Tampereella on keskimäärin suurempi opetusryhmäkoko kuin muissa suurissa kaupungeissa. Esimerkiksi Kouluikkuna-vertailutietokannan kunnissa vuonna 2013 keskimääräinen opetusryhmäkoko 1–9 luokilla oli 17,5 oppilasta ja Tampereella 18,2 oppilasta. Opetus- ja kulttuuriministeriö on myöntänyt valtionavustusta opetusryhmien pienentämiseksi vuodesta 2010 lähtien ja Tampereen ryhmäkoko on laskenut noin yhden oppilaan verran neljän avustusvuoden aikana. Vuoden 2013 perusopetuksen turvallisuuskyselyssä opetusryhmäkoko koettiin sopivammaksi kuin vuoden 2010 kyselyssä, mutta huoltajien ja henkilöstön mielestä ryhmäkokoja pitäisi silti pienentää edelleen.

Vaikka Tampereella on Kouluikkunan vertailussa keskimääräistä suuremmat opetusryhmät, on lopputulos toisen asteen opintoihin sijoittamisen ja päättötodistuskeskiarvojen näkökulmista katsottuna hyvä. Valtuustotavoite kaikkien perusopetuksen päättävien oppilaiden sijoittumisesta toisen asteen opintoihin tai muihin palveluihin on toteutunut. On-

nistunut työ perustuu yksilölliseen oppilaanohjaukseen ja perusopetuksen ja toisen asteen toimivaan yhteistyöhön. Tampereella on monipuolinen valikoima keinoja sen varmistamiseksi, että kukaan perusopetuksen päättävä nuori ei jää tyhjän päälle. Perusopetuksen päättävien tamperelaisten vuoden 2013 keskiarvo 7,9 oli lähes sama kuin Kouluikkunan valtakunnallinen keskiarvo 7,8.

Uusi oppilas- ja opiskelijahuoltolaki astui voimaan 1.8.2014, joten uusi laki ei ole vielä ollut voimassa edes kokonaista lukuvuotta. Tarkastuslautakunta jää odottamaan seurantatietoja siitä, miten lain velvoitteet täyttyvät Tampereella.

Lasten ja nuorten palvelujen lautakunta antaa seuraavan lausunnon:

”Lain mukaan oppilaitoksen sijaintikunnalla on velvollisuus järjestää psykologi- ja kuraattoripalvelut opiskelijoille myös silloin, kun koulutuksen järjestäjä on yksityinen tai valtio, jollei koulutuksen järjestäjä päättä järjestää palveluja osittain tai kokonaan omana toimintanaan ja omalla kustannuksellaan. Oppilaitoksen sijaintikunta voi tukea koulutuksen järjestäjää. Tampereen kaupunki on tehnyt avustussopimuksen Tampereen Yhteiskoulun lukion, Kalevan lukion, Tampereen Rudolf Steiner koulun sekä Svenska samskolan i Tammerforsin ylläpitäjien kanssa.

Tampereen kaupungin varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen koulupsykologit ja koulukuraattorit järjestävät koulukuraattori- ja - psykologipalvelut Tampereen kaupungin järjestämässä esi- ja perusopetuksessa sekä Tampereen Kristillisellä koululla (1.8.2015 lähtien).

Perusopetuksessa viime lukuvuoden aikana kaikissa kiireelliseksi luokitelluissa asiakkaaksi ohjauksissa tapaaminen voitiin järjestää samana tai seuraavana koulun työpäivänä joko koulukuraattorille tai koulupsykologille. Kaikkiin oppilaiden tekemiin tapaamispyyntöihin voitiin vastata aikarajojen puitteissa. Noin 0,9 %:ssa asiakkuuksista tapaamista ei voitu järjestää aikarajojen puitteissa. Syynä on tällöin ollut työntekijän poissaolo, työn ruuhkautuminen, tulkkiajan saaminen, työtilan järjestyminen oppilaan omassa koulussa, oppilaan haluttomuus, moniammatillisen aloituspalaverin järjestäminen, muiden palveluiden piiriin ohjaaminen tms.

Toisen asteen oppilaitoksissa kaikissa kiireelliseksi luokitelluissa asiakasohjauksissa tapaaminen on voitu järjestää samana tai seuraavana koulun työpäivänä tai viimeistään 7 vuorokauden sisällä koulukuraattorille. Ammatillisessa koulutuksessa (Tredussa) vasteajat kuraattorille ovat onnistuneet hyvin. Koulupsykologipalveluja Tredussa on ollut tarjolla hyvin rajatusti, joten ohjaus opiskeluhuollon osalta on ollut useimmin kuraattorille.

Lukiokoulutuksessa kuraattorien vasteajat ovat toteutuneet hyvin, mutta psykologipalvelujen saanti on ollut rajatumpaa, n. 5 % opiskelijoista ei ole päässyt vastaanotolle kiireellisissä tapauksissa.

Oppilas- ja opiskeluhoitolain uudistuksen myötä lasten ja nuorten palvelujen lautakunta lisäsi kaksi määräaikaista koulupsykologia toisen asteen opiskeluhoollon tarpeisiin. Näiden kahden koulupsykologin tehtäväalueeseen on kuulunut myös Tampereen kaupungin alueella sijait-

Päätösehdotus. Vs. tilaajapäällikkö Päivänen:

Lasten ja nuorten palvelujen lautakunta päättää

antaa lausuntonaan edellä olevan selvityksen.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Ilmoitus Hanna Sulonen-Ahonen

Lisätietoja päätöksestä päätösvalmistelusihteeri Miia-Hannele Vuori, puh. 040 521 4956,
etunimi.sukunimi@tampere.fi

Liite Tarkastuslautakunnan arviointikertomus 2014

Dnro TRE: 202 /02.02.01/2015

83 § Lautakunnan selvitys tarkastuslautakunnan arviointikertomukseen annettavaa lausuntoa varten

Lisätietoja valmistelusta: vs. suunnittelupäällikkö Virva Palomäki, puh. 040 800 4405, ja suunnittelupäällikkö Mari Patronen, puh. 040 801 6008, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Ikila 19.8.2015

Vs. tilaajapäällikkö Anniina Tirronen 12.8.2014:

”Tarkastuslautakunta antaa valtuustolle arvionsa valtuuston asettamien toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta. Arviointikertomus liitetään tilinpäätökseen tarkastusasiakirjaksi.

Kaupunginvaltuusto käsitteli vuoden 2014 arviointikertomusta kokouksessaan 25.5.2015. Valtuusto velvoitti kaupunginhallituksen ja lautakunnat ryhtymään toimiin arviointikertomuksessa esitettyjen huomioiden johdosta ja raportoimaan näistä valtuustolle. Lautakunnille osoitetut lausuntopyynnöt tulee käsitellä elokuun lautakunnissa, minkä jälkeen lausunnot siirtyvät talous- ja strategiaryhmän valmisteltaviksi. Lopullinen yhteenveto lausunnoista käsitellään valtuustossa lokakuussa.

Ikäihmisten palvelujen lautakunnalta pyydetään lausuntoa palvelurakennemuutoksesta, jota tarkastuslautakunta kommentoi seuraavasti:

”Valtuustotavoite ikäihmisten palvelurakennemuutoksen hankesuunnitelman mukaisesta etenemisestä toteutui. Organisaatiomuutoksesta tehtiin päätös, potilaita siirrettiin pitkäaikaisesta laitoshoidosta tehostettuun palveluasumiseen ja kotona asumisen tukea lisättiin.

Asumismuotoa koskeva valtuustotavoite toteutui osittain. Vuoden 2014 lopussa yli 75-vuotiaista 90,2 % asui kotona (tavoite vähintään 91 %), 7,2 % tehostetussa palveluasumisessa (tavoite vähintään 5,5 %) ja 2,6 % pitkäaikaisessa laitoshoidossa (tavoite enintään 3,5 %).

Koukkuniemen asiakaskyselyjen valossa tehostettu palveluasuminen näyttää vanhainkotiasumista mielekkäämmältä hoitomuodolta. Tämä on hyvä suunta, sillä vanhainkotipaikoista ollaan luopumassa samaan aikaan kun tehostettua palveluasumista lisätään.

Tarkastuslautakunta kysyy, katsooko tilaaja, että kaikkien kotihoidon asiakkaiden oma tahto hoitopaikan valinnassa tulee kuulluksi tällä hetkellä? Jos asiakas kokee, että hänen toimintakykynsä ei riitä kotona asumiseen, miten taataan hänelle turvallinen hoito?

Resursseja kuluu hukkaan, kun sairaalapaikoilla hoidetaan jatkohoitoon jonottavia potilaita. Jonot ovat huomattavat kaikissa kaupungin omissa sairaaloissa. Tarkastuslautakunta jatkaa sen seuraamista, helpottuuko jonotilanne mm. kotona asumista tukevien palveluiden kasvun ja uuden organisaation myötä. Tarkastuslautakunta odottaa selvitystä siitä, miten jonojen tilanne on kehittynyt vuonna 2015.”

Tarkennuksia kommentoitaviin kohtiin:

- *Tuleeko kaikkien kotihoidon asiakkaiden oma tahto hoitopaikan valinnassa kuulluksi tällä hetkellä?*
- *Jos asiakas kokee, että hänen toimintakykynsä ei riitä kotona asumiseen, miten hänelle taataan turvallinen hoito?*
- *Helpottuuko jonotilanne mm. kotona asumista tukevien palvelujen kasvun ja uuden organisaation myötä?*
 - *Miten jonojen tilanne on kehittynyt vuonna 2015 ja mikä on tulevaisuuden ennuste jonotilanteelle?”*

Ikäihmisten palvelujen lautakunta antaa seuraavan lausunnon:

- Tuleeko kaikkien kotihoidon asiakkaiden oma tahto hoitopaikan valinnassa kuulluksi tällä hetkellä?

Asiakkaan toivetta pyritään aktiivisesti kuulemaan, kun asiakkaan hoitoa suunnitellaan. Kun asiakas täyttää kaupungin ympärivuorokautisen hoidon kriteerit, niin asiakas ja omaiset voivat esittää toiveita hoitopaikasta. Asiakkaalla on mahdollisuus myös kieltäytyä tarjotusta hoitopaikasta. Palveluseteli tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden valita mieleinen hoitopaikka, jonka maksua kaupunki kompensoi palvelusetelin arvon mukaisesti.

- Jos asiakas kokee, että hänen toimintakykynsä ei riitä kotona asumiseen, miten hänelle taataan turvallinen hoito?

Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan jatkuvasti kotihoidon sekä kotihoidon asiakasohjaajien toimesta. Asiakkaan asuminen kotona pyritään turvaamaan mahdollisimman pitkään kotihoidon sekä kotihoidon tukipalvelujen avulla. Jos kotiin vietävät palvelut ja muut tukitoimet eivät kuitenkaan riitä mahdollistamaan asiakkaan kotona asumista, niin hänelle haetaan ympärivuorokautista hoitopaikkaa. Ympärivuorokautisen hoitopaikan hakuprosessi pitää sisällään asiakkaan toimintakyvyn arvioinnin, lääkityksen ja terveydentilan tarkastamisen sekä asiakkaan ja omaisten kanssa käytävät keskustelut eri asumisvaihtoehdoista sekä siitä, mitä ne asiakkaalle maksavat. Myös asiakas ja omaiset voivat käynnistää hakuprosessin tekemällä hakemuksen, joka käsitellään ja siihen annetaan kirjallinen, valituskelpoinen päätös.

- Helpottuuko jonotilanne mm. kotona asumista tukevien palvelujen kasvun ja uuden organisaation myötä?

Kotona asumista tukevien palvelujen kasvu ja uudet kotona asumista tukevat palvelut ja eri asumisen ratkaisujen on tarkoitus helpottaa jonotilannetta. Vuoden 2015 alusta muuttuneiden organisaatioiden on myös tarkoitus tukea sujuvampia hoitoketjuja. Myös tehostettua palveluasumista lisätään. Kevään 2016 lopulla avautuu Pohjolankadulle 90-paikkainen tehostetun palveluasumisen yksikkö, jonka välittömään ympäristöön tarjotaan myös tarvittaessa ympärivuorokautista palvelutalon kotihoitoa.

Ikäihmisten palvelujen rakenneuudistuksesta tehdyn ulkoisen väliarvioinnin mukaan palvelurakennemuutoksen johdosta ei ole havaittavissa merkittäviä haasteita hoitoketjuissa. Sairaalassa jatkohoitopaikkaa ulosjonottavien osuus on laskenut siten, että vuonna 2009 se oli 38 prosenttia, kun taas vuonna 2014 luku oli 30 prosenttia. Väliarviointi koskee vuosia 2009–2014.

Ympäri vuorokautisen hoidon ja kotihoidon palveluun pääsyn kriteerit ovat vaikuttaneet siihen, että jatkohoitopaikkoja jonottavat vain ne, jotka paikkaa todella tarvitsevat. Siirtyminen ympärivuorokautisen hoidon piiriin tapahtuu vasta elinkaaren muutamaksi viimeiseksi vuodeksi. Kotihoidon asiakkaiden hoitoon geripolille on myös palkattu geriatreja tukemaan entistä paremmin kotona asumista.

- Miten jonojen tilanne on kehittynyt vuonna 2015 ja mikä on tulevaisuuden ennuste jonotilanteelle?

Vuonna 2015 tammi-heinäkuussa jonot ympärivuorokautiseen hoitoon ovat vaihdelleet välillä 118–154 asiakasta ollen heinäkuun lopussa 125 asiakasta. Jonotilanne helpottuu selvästi Pohjolankadun asumispalvelusyksikön avautumisen myötä.”

Päätösehdotus. Vs. tilaajapäällikkö Tirronen:

Ikäihmisten palvelujen lautakunta päättää

antaa lausuntonaan edellä olevan selvityksen.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Ilmoitus Hanna Sulonen-Ahonen

Lisätietoja päätöksestä Päätösvalmistelusihteeri Elli Räsänen, puh. 040 521 4957,
etunimi.a.sukunimi@tampere.fi

Liitteet Tarkastuslautakunnan arviointikertomus 2014
Tarkastuslautakunnan lausuntopyyntö

Otteen oikeaksi todistaa

Elli Räsänen
Päätösvalmistelusihteeri

Asia liitteineen on katsottavissa kaupungin Internet-sivun
<http://ktweb.tampere.fi/ktweb/> kautta.

Pyydettyessä ote toimitetaan liitteineen.

Dnro TRE: 202 /02.02.01/2015

65 § Lautakunnan selvitys tarkastuslautakunnan arviointikertomuksen annettavaa lausuntoa varten

Valmistelija/lisätietoja: joukkoliikennepäällikkö Mika Perivita,
puh 050 3267 007, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Jolila 19.8.2015

Joukkoliikennepäällikkö Mika Periviita 12.8.2015:

"Tarkastuslautakunta on antanut Tampereen kaupungin vuoden 2014 arviointikertomuksen ja kaupunginvaltuusto on käsitellyt sen kokouksessaan 25.5.2015. Valtuusto velvoitti kaupunginhallituksen ja lautakunnat ryhtymään toimiin arviointikertomuksessa esitettyjen huomioiden johdosta ja raportoimaan näistä valtuustolle lokakuun 2015 loppuun mennessä. Lautakunnille osoitetut lausuntopyyntö tulee käsitellä elokuun lautakunnissa, minkä jälkeen lausunnot siirtyvät talous- ja strategiaryhmän valmisteltaviksi edelleen valtuustossa käsiteltäviksi.

Joukkoliikenteen osalta tarkastuslautakunta toteaa arvioinnissaan, että vuonna 2014 tehtiin kautta aikojen suurimmat joukkoliikennemuutokset Tampereella ja sen kaupunkiseudulla, kun 30.6.2014 alkaen muutettiin useilla alueilla linjastoa, aikatauluja ja linjanumerointia. Lisäksi joillain alueilla laskettiin palvelutasoa. Tarkastuslautakunnan näkemyksen mukaan muutoksen jälkeen on tärkeää tutkia sen vaikutukset asiakastyytyväisyyteen. Tarkastuslautakunta odottaa selvitystä vuoden 2015 asiakastyytyväisyysmittausten tuloksista. Lisäksi tarkastuslautakunta edellyttää nykyistä herkempää reagointia asiakaspalautteisiin. Reagointi on tärkeää varsinkin ongelmallisiksi koettujen bussilinjojen kohdalla.

Vuoden 2014 sitova tavoite matkustajamäärän 2 %:n kasvusta ei toteutunut, sillä matkustajamäärä laski hieman edellisvuoteen verrattuna. Tavoite kustannusten vähentämisestä kapasiteettia mukauttamalla toteutui.

Subventio tarkoittaa kunnan maksamaa osuutta joukkoliikenteen kustannuksista. Tampereen joukkoliikenteen 23 %:n subventiotaso on melko alhainen.

Arviointikertomuksessa todetaan, että joukkoliikenteen kilpailukyky on parhaimmillaan keskustaan suuntautuvilla matkoilla ja vastaavasti huonoimmillaan kaupungin poikittaisliikenteessä. Poikittaisliikenteen puutteista on saatu asiakaspalautetta. Tarkastuslautakunta suosittelee poikittaisliikenteen kehittämismahdollisuuksien selvittämistä.

Joukkoliikennelautakunnalta pyydettävän selvityksen tarkennukset:

- Miten kaupunki mittaa joukkoliikenteen muutoksen jälkeen asiakastyytyväisyyden? Miten tutkimuksen tulokset saataan kaupunkinhallituksen, kaupunginvaltuuston ja tarkastuslautakunnan tietoon?

- Mitä toimenpiteitä kaupunki on tekemässä, jotta asiakaspa-
lauteisiin voidaan reagoida herkemmin?
- Miten poikittaisliikenteen puitteiden kehittämismahdollisia on selvitetty?

Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta antaa seuraavan selvityksen:

Vuosi 2014 oli Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikenteessä suurten muutosten vuosi. Pirkkalan ja Vesilahden joukkoliikennepalvelut kokonaisuudessaan sekä Kangasalan, Lempäälän ja Nokian joukkoliikennepalvelut pääosin integroitiin Tampereen joukkoliikenteen linjastoon. Samassa yhteydessä tehtiin tariffijärjestelmään seutuvyöhykkeet alueille, joille joukkoliikenneliikennelautakunnan järjestämä liikenne ulottui.

Muutoksista generoitui paljon palautetta ennakkoon ja toteutuksen jälkeen. Requeste-palautteenhallintajärjestelmäämme kirjattiin vuonna 2014 yhteensä 10.500 palautetta. Vuonna 2013 vastaanotimme lähes 6000 palautetta, joten vuoden 2014 aikana ja pääosin muutoksista johdun palautteen määrä oli lähes kaksinkertainen vuotta aiempaan verrattuna. Pääosa palautteesta oli kriittistä. Joukkoliikenneyksikkö käsittelee saamansa palautteen systemaattisesti ja tässäkin tapauksessa ensimmäiset liikennetarjonnan korjaavat toimenpiteet toteutettiin hyvin pian liikennemuutosten toteutuksen jälkeen kesällä 2014. Saadun palautteen perusteella toteutettiin talviliikennekauden 2014 -2015 aikana lukuisia korjaavia toimenpiteitä talousresurssien sallissa. Kesken liikennekauden tehtävät muutokset ovat käytännössä usein pienehköjä aikataulu- tai reittimuutoksia tai kapasiteetin lisäyksiä. Vuorotarjontaa jouduttiin lisäämään useammalla suunnalla ruuhka-aikaan vuorojen ylikuormittumisen johdosta.

Saatu palaute vaikutti myös kesäliikennekauden 2015 ja talviliikennekauden 2015-2016 suunnitteluun. Kesän 2014 muutokset olivat kuitenkin niin suuria, että niiden vaikutukset on arvioitavissa tarkemmin hieinan pidemmän ajanjakson kuluttua. Ennen kuin luotettavaa pidemmän ajanjaksoon perustuvaa tietoa muutoksen vaikutuksista on saatavissa, on tarpeetonta tehdä linjastoon merkittäviä muutoksia. Talvikauden 2015-2016 suunnittelun lähtökohtana talvikaudelle olikin vakiinnuttaa linjastorakenne ja vastata kasvavaan kysyntään tarjontaa lisäämällä. Linjareitteihin tehtiinkin vähäisiä muutoksia vain muutamilla linjoilla. Jatkossakin joukkoliikenneyksikön keskeinen suunnittelun lähtökohta on systemaattinen palautteen käsittely. Palautteenkäsittelyprosessin edellyttämää henkilöresurssia on tarpeen kohdistaa nykyistä enemmän palautteen tarkempaan analysointiin. Palautejärjestelmää tulee myös kehittää analysointia tukevaksi.

Vaikka vuodelle 2014 asetettua sitovaa tavoitetta matkustajamäärän 2 prosentin kasvusta ei saavutettu, niin alku vuoden 2014 negatiivinen matkustajamäärän kehitys muuttui loppuvuoden 2014 osalta positiiviseksi kesän muutosten jälkeen.

Joukkoliikenneyksikkö teetti toukokuussa 2015 asiakastyytyväisyystut-

kimuksen. Tutkimus liittyy liikennöintisopimuksiin sisältyviin bonusjärjestelmiin ja siinä selvitetään ensisijaisesti kuljettajien asiakaspalvelun ja linja-autokaluston laatua. Tutkimus sisältää myös reittiä ja aikatauluja koskevaa arviointia. Tutkimus tehdään normaalisti kaksi kertaa vuodessa. Poikkeuksena oli vuosi 2014, jolloin tutkimuksia ei tehty. Kevään 2015 tutkimukseen sisältyi 16 linjaa. Tutkimukseen sisältyi linjoja, joita muutettiin kesän 2014 muutoksissa sekä linjoja, joita ei muutettu tai jotka käynnistyivät ns. uusina linjoina. Asiakastytyväisyyteen vaikuttaa moni tekijä ja kevään 2015 tutkimusten perusteella ei ole havaittavissa asiakastytyväisyyden laskua muutoksien johdosta.

Liikennöintisopimukseen liittyvä asiakastytyväisyystutkimus ei sellaisenaan anna kuitenkaan täysin riittäviä keinoja muutoksien arviointiin ja on perusteltua tutkia muutoksen vaikutuksia erillisellä tutkimuksella. Toisaalta muutokset usein heikentävät vain pienen osan linjan käyttäjien palvelutasosta ja muutokset eivät nouse riittävästi esille asiakastytyväisyystutkimuksissa. Asiakastytyväisyyden mittauksen ohella on perusteltua tukeutua myös saadun palautteen analysointiin. Kesän 2014 muutosten vaikutusarviointi on tarkoitus toteuttaa vuoden 2015 loppuun mennessä ja arvioinnin tulokset ovat kaikkien saatavilla.

Kuten arviointikertomuksessa todetaan, on joukkoliikenteen subventiotaso Tampereella alhainen eli 23 prosenttia. Pääkaupunkiseudulla vastaava joukkoliikenteen tuki on noin 50 prosenttia ja Turussa noin 40 prosenttia. Poikittaisliikenteiden kysyntä on liikennetutkimusten ja käytännön kokemusten perusteella sen verran vähäistä, että Tampereella-kin uudet poikittaisliikenteet tarvitsevat keskustaan suuntautuvaa liikennettä huomattavasti suuremman julkisen tuen. Nykyinen joukkoliikennetuki ei mahdollista poikittaisliikenteiden lisäämistä ilman linjaston rakenteellisia muutoksia tai joukkoliikenteen asiakashinnan nostoa. Nykyisellä tukitasolla poikittaisliikenteiden lisääminen ilman rakenteellisia muutoksia johtaa käytännössä joukkoliikenteen kysynnän laskuun, mikä ei ole tavoitteiden mukaista.

Vahvempi panostaminen joukkoliikenteen runkoliikenteisiin ja runkoliikennekäytävien ulkopuolelle jäävien alueiden joukkoliikennepalveluiden kytkeminen liityntäliikenteinä runkolinjoihin mahdollistaisi nykyistä paremmat poikittaisliikenteet. Asiaa on selvitetty raitiotien suunnittelun yhteydessä ja on toteutettavissa osittain myös bussijärjestelmässä. Tosin vaihtoja linja-autosta linja-autoihin ei koeta yleisesti niin houkuttelevaksi kuin raideliikenteeseen. Bussien pienempi kapasiteetti ja puutteellinen vaihtopysäkki-infrastruktuuri asettavat myös omat haasteensa liityntäliikenteiden järjestämiseen.

Monikeskuksisen kaupunkiseudun joukkoliikennepalveluja on tarpeen kehittää tulevaisuudessa niin, että joukkoliikennepalvelut ovat käytettävissä myös poikittain, alakeskuksien välillä. Seudullinen joukkoliikenne käynnistyi 30.6.2014 suurten muutosten myötä. Seuraavat suuret seudulliset joukkoliikennemuutokset voisivat liittyä poikittaisten kulkuyhteyksien merkittävään parantamiseen panostamalla seudun keskustaan suuntautuviin runkolinjoihin ja niihin vaihtoyhteyksin tukeutuviin liityntälinjoihin.”

antaa lausuntonaan edellä olevan selvityksen.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Ilmoitus Sulonen-Ahonen Hanna, Pyymäki Ilpo

Lisätietoja päätöksestä päätösvalmistelusihteri Niko Kannisto, puh. 040 521 4977,
etunimi.sukunimi@tampere.fi

Liitteet Arviointikertomus 2014
Tarkastuslautakunnan lausuntopyyntö

Otteen oikeaksi todistaa

Niko Kannisto
pätösvalmistelusihteri

Asia liitteineen on katsottavissa kaupungin Internet-sivun
<http://ktweb.tampere.fi/ktweb/> kautta.