



Arviointikertomus 2023



Sisällysluettelo

Puheenjohtajan katsaus.....	3
Tiivistelmä arvioinnista	4
Sidonnaisuuksien valvonta.....	4
Strategian toimeenpano	4
Asiakasohjaus ja palvelutarpeen arviointi.....	6
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut.....	7
Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut	7
Talousarvio ja tilinpäätös 2023	8
Henkilöstö.....	9
Tarkastuslautakunnan tehtävät ja toiminta	10
Tarkastuslautakunnan kokoonpano.....	11
Sidonnaisuuksien valvonta.....	12
Tilintarkastus.....	13
Arviointisuunnitelma ja työohjelma.....	13
Hyvinvointialueen tehtävät.....	14
Hyvinvointialueen strategian toteutuminen.....	15
Strategian toimeenpano	15
Valtuustoon nähden sitovat tavoitteet	17
Strategian painopiste: ”Jokainen on tärkeä”	17
Strategian painopiste: ”Vaikuttava uudistuminen”	19
Strategian painopiste: ”Arvostettu kumppani”	22
Strategian painopiste: ”Yhdessä onnistuen”	23
Palveluiden saatavuus ja laatu, lakisääteisten palveluiden toteutuminen.....	24
Laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden seuranta.....	25
Prosessien ja saatavuuden laatutavoitteet	26
Asiakaskokemuksen laatutavoitteet	27
Omavalvonnan laatutavoitteet	28
Avoimet asiakaspalautteet.....	30
Palveluiden laatu ja saatavuus: lakisääteiset palvelut.....	31
Asiakasohjaus ja palvelutarpeen arviointi.....	35
Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksen kehittäminen	35
Keskitetyn asiakasohjausyksikön suunniteltu toimintamalli ja tavoitteet	36

Keskitetyn asiakasohjausyksikön suunniteltu toimintamalli ja tavoitteet	36
Asiakasohjausyksikkö hankkeen aikana	37
Lähineuvonta	38
Asiakasohjauksen käyttöönotto järjestäjän työkaluna sekä järjestäjän ohjausmalli	38
Hankkeen loppuarviointi	39
Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden toteutuminen hyvinvointialueella	41
Opiskeluhoito	42
Terveyspalvelut	42
Sosiaalipalvelut	43
Lasten vaikuttamismahdollisuudet itseään koskevaan päätöksentekoon	45
Hallitustason tavoitteet	45
Henkilöstötilanne lasten, nuorten ja perheiden palveluissa	48
Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut	50
Lainsäädäntö	50
Ikääntyneiden ja vammaisten ohjaus ja neuvonta sekä palveluiden saatavuus	51
Ikääntyneiden asumispalvelut	53
Vammaisten asumispalvelut	54
Kotona asuminen ja omaishoito	57
Ikääntyvien ja vammaisten perhehoito	58
Talousarvio ja tilinpäätös 2023	61
Talous- ja tasapainottamistoimenpiteet	62
Henkilöstö	64
Edellisen vuoden arviointikertomuksen käsittely ja seuranta	70
Esitys aluevaltuustolle	70
Allekirjoitukset	71

Puheenjohtajan katsaus

On ollut kunnia toimia puheenjohtajana tässä tarkastuslautakunnassa. Nyt käsissämme on Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen ensimmäisen toimintavuoden arviointikertomus.

Tämä vuosi on ollut meille merkittävä askel kohti toiminnan vakiintumista ja selkeytymistä. Haluan aluksi kiittää kaikkia tarkastuslautakunnan jäseniä heidän sitoutumisestaan ja panoksestaan arviointityön tekemisessä.

Arviointikertomuksessa pyrimme objektiivisesti tarkastelemaan toiminnan ja tavoitteiden toteutumista sekä nostamaan esiin onnistumisia ja kehittämiskohteita. Tämän arviointikertomuksen tyyli on suora. Tavoite joko toteutuu tai ei toteudu. Liian paljon on sellaisia tavoitteita, joita ei voida arvioida saatavilla olevan materiaalin perusteella. Valtuuston kannattaakin kiinnittää tähän erityistä huomiota, kun tavoitteita tuleville vuosille asetetaan ja seurataan.

Strategian toteutumisen arviointi on vielä varhaisessa vaiheessa. On kuitenkin ilahduttavaa huomata, että organisaatiomme henkilöstön tyytyväisyys on kasvussa, ja meille haetaan töihin entistä enemmän. Tämä kertoo henkilöstön sitoutumisesta ja työnantajan vetovoimasta.

Toivon, että myös muut strategiaan kirjatut tavoitteet konkretisoituvat käytännön toimiksi, eivätkä jää korulauseiksi suunnitelmiin.

Talouden osalta toteutuneet tunnusluvut ovat olleet budjetoitua synkempiä. Lisäksi HUS:n alijäämä on heijastunut myös meidän toimintaamme, mikä on vaikuttanut lopputulokseen merkittävästi ja jättänyt meidät kovan haasteen eteen. Näiden tekijöiden valossa lopputulos on pettymys. Talous haastaa meitä tulevina vuosina entistä kovemmin ja siksi budjetointi on saatava tarkemmaksi.

Haluan kiittää valtuustoa ja kaikkia sidosryhmiä siitä, että ulkoisen tarkastuksen päällikön virka, jonka valmistelu aloitettiin vuonna 2023, täytetään vuoden 2024 syksyn aikana. Tämä uudistus on merkittävä tehokkuuden, tarkkuuden ja ennen kaikkea laadukkaan arviointitoiminnan varmistaja tulevaisuudessa. Tarkastuslautakunta on kiitollinen tästä panostuksesta. Haluan kiittää myös viranhaltijoita, hallitusta ja kaikkia arvioinnin toteuttamiseksi kuultuja. Yhteistyö on ollut hyvällä tasolla.

Olemme käynnistäneet yhteistyön alueen kuntien tarkastuslautakuntien kanssa. Tavoitteenamme on löytää yhteisiä arviointikohteita sekä hyödyntää yhteisiä koulutustilaisuuksia. Uskomme, että tämä yhteistyömahdollisuus tuo lisäarvoa arviointitoiminnalle ja edistää parhaiden käytäntöjen jakamista alueellamme.

Toivotan teille antoisia lukuhetkiä arviointikertomuksen parissa ja odotan innolla keskustelua ja palautetta sen sisällöstä. Arviointitoiminnan hyödyntäminen päätöksenteossa on tärkeä askel kohti entistä avoimempaa ja kestävämpää organisaatiota, joka kykenee vastaamaan tuleviin haasteisiin entistäkin vahvempana.

Matti Korkiakoski

Tarkastuslautakunnan puheenjohtaja



Tiivistelmä arvioinnista

Sidonnaisuuksien valvonta

Tarkastuslautakunta on toimittanut ilmoitukset aluevaltuustolle ja aluevaltuusto on merkinnyt sidonnaisuusrekisterin tilanteen tiedoksi 9.11.2023, 59 §.

Strategian toimeenpano

Tarkastuslautakunnan toteaa, että strategian onnistumisen kannalta kriittinen tekijä on sen toimeenpano. Vuoden 2023 tilinpäätöksestä ei käy ilmi, miten strategian toimeenpano on toteutunut. Onko jalkauttaminen onnistunut ja onko strategiaa tarkentavia tavoitteita toteuttavia suunnitelmia ja ohjelmia laadittu? Mikä tekeminen on toteuttanut hyvinvointialue- ja palvelustrategiaa tai miten strategian toimeenpanoa ja etenemistä on seurattu? Tarkastuslautakunta suosittelee julkistamaan strategiaa tarkentavat ohjelmat ja suunnitelmat sekä erittelemään ne painopistekohtaisesti. Näin varmistetaan strategian toteutuminen, sen ohjausvaikutus päätöksentekoon, suunnitteluun ja kehittämiseen.

Talousarviosta johdettuja käyttösunnitelmatavoitteita on huomattavan suuri määrä. Liian suuri samanaikaisten tavoitteiden ja mittareiden määrä voi muodostaa mittaamisen niin työlääksi, että se jää tekemättä tai tehdään puutteellisesti.

Strategisen johtamisen näkökulmasta on tärkeää pystyä osoittamaan, miltä osin hyvinvointialue on pystynyt omalla toiminnallaan vaikuttamaan tavoitteiden toteutumiseen. Laadukkaiden mittaustulosten avulla organisaation on mahdollista oppia uutta ja tehdä perusteltuja muutoksia toimintaympäristön muutosten mukaan.

Tarkastuslautakunta suosittelee, että strategiset tavoitteet määritellään huolellisesti ja tavoitteiden saavuttamiseksi suunnitellut toimenpiteet ja mittarit kuvataan selkeästi. Tarkastuslautakunta suosittelee tavoitteiden auki kirjoittamista niin, että organisaation kaikilla tasoilla ymmärretään, mitä tavoite tarkoittaa hyvinvointialueen toiminnassa ja mitä näkökulmia siihen kuuluu.

Tarkastuslautakunta on käynyt käyttösunnitelmatavoitteet läpi ja havainnut, että osa tavoitteista on sellaisia, että niitä ei voida mitata tai mittarit ovat sellaisia, että ei voida arvioida ovatko toimenpiteet olleet vaikuttavia ja onko edetty strategian tavoitteiden suuntaan. Mittareiden tulee kuvata kehityksen suuntaa, olennaisia muutoksia ja edistymistä. Mittarien avulla tulee voida arvioida sitä, onko strategian toteuttamiseksi tehdyt toimenpiteet olleet vaikuttavia ja mihin strategian osa-alueisiin tulee kiinnittää enemmän huomioita jatkossa. Niiden on oltava yksinkertaisia, helposti ymmärrettäviä ja otettavissa käyttöön. Lisäksi organisaatiolla tulee olla aito mahdollisuus parantaa mittaustulosta. Raportoinnista on lisäksi käytävä yksiselitteisesti ilmi, toteutuiko tavoite vai ei.

Hyvinvointialuestrategia ohjaa hyvinvointialueen taloussuunnittelua. Strategia on erottamaton osa hyvinvointialueen toimintaa ja sen taloutta. Hyvinvointialuestrategian etenemisestä olisi tarkoituksenmukaista raportoida vuosittain tilinpäätösprosessin yhteydessä. Toimintaympäristön jatkuvan muutoksen vuoksi on tärkeää, että strategian toteutumisen seuranta on säännöllistä ja suunnitelmallista

Tarkastuslautakunta suosittelee liittämään strategian seurannan ja arvioinnin hyvinvointialueen talousarvio- ja tilinpäätösprosesseihin.

Palveluiden saatavuus ja laatu, lakisääteisten palveluiden toteutuminen

Tarkastuslautakunta pitää laatuauditointien kautta esille tulleita vahvuuksia tärkeinä ja arvokkaina.

Tarkastuslautakunta katsoo, että laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisen suhteen on vuonna 2023 tehty merkittävää työtä. Tarkastuslautakunta kiinnittää kuitenkin huomiota siihen, että omavalvontaan liittyvät tavoitteet jäivät toteutumatta.

Vuoden 2023 valvonnan yhtenä keskeisimpänä kehittämiskohteena ja poikkeamana omavalvonnassa on todettu, että palveluiden saatavuus ei toteudu lainsäädännön mukaisesti ja oikea-aikaisesti useissa eri palveluissa. Tarkastuslautakunta pitää välttämättömänä, että jatkossa palveluiden saatavuus toteutuu lainsäädännön mukaisesti kaikissa palveluissa. Palvelut tulee suunnitella siten, että asukkaan palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan hyödyntäen myös kustannustehokkaita etä- ja digipalveluita.

Tarkastuslautakunta pitää hyvänä asiana, että avoimissa palautteissa henkilökunnan toiminta on huonon ja kiireisen palvelukokemuksen lisäksi saanut asiakkailta myös kiitosta. Tarkastuslautakunta kuitenkin katsoo, että asiakaskokemuksen osalta asetetut tavoitteet eivät ole toteutuneet vuoden 2023 aikana.

Tarkastuslautakunta pitää merkityksellisenä asiakaskokemusta ja sitä, kuinka asiakkaat kokevat hoidon ja palvelujen laadun ja kokevatko he saavansa tarvitsemansa palvelut. Muistutuksia ja asiakaspalautteita ei ole käsitelty asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Tarkastuslautakunta suosittelee, että jatkossa kiinnitetään erityistä huomiota asiakaskokemuksen ja palveluasenteen kehittämiseen, jotta asetetut tavoitteet saavutetaan.

Tarkastuslautakunta arvioi, että jatkossa yksi suurimmista haasteista hyvinvointialueella on HUS-yhteistyössä. Erikoissairaanhoidon palveluiden järjestäminen ulkoisen palveluntuottajan toteuttamana on poikkeuksellinen toimintatapa verrattuna muihin hyvinvointialueisiin.

Tarkastuslautakunta pitää erittäin tärkeänä, etteivät asiakkaat odottaisi jatkohoitoa kalliilla erikoissairaanhoidon paikoilla, vaan ohjautuisivat oikea-aikaisesti oikeaan paikkaan. Tarkastuslautakunta suosittelee, että erikoissairaanhoidon kanssa rakennetaan entistä tuloksellisempaa vuoropuhelua ja yhteistyötä kustannustehokkuuden parantamiseksi ja talouden tasapainottamiseksi. Siirtoviivemaksut tulisi poistaa.

Takaisinsoiton, ajanvarauksen sekä digitaalisten palveluiden sujuvan toiminnan varmistamiseen tulee jatkossa edelleen panostaa.

Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota siihen, että ikääntyneiden palvelualueella kotihoidon asiakkaiden määrä on vähentynyt, vaikka ikääntyneiden määrä on lisääntynyt. Tarkastuslautakunta suosittelee selvittämään, toteutuuko asiaankuuluvien lakisääteisten palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja laatu asianmukaisesti.

Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota siihen, että lastensuojelussa henkilöstön suuri vaihtuvuus on riski palvelun laadun, tiedonkulun ja jatkuvuuden toteutumiselle. Hyvinvointialueen tulee pyrkiä minimoimaan sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus. Tarkastuslautakunta suosittelee, että jatkossakin vahvistetaan ja kehitetään pitovoimaa ja Keusoten vetovoimaa työnantajana lastensuojelun palveluissa.

Nuoria ja nuoria aikuisia koskevat huoli-ilmoitukset on pystytty vuoden 2023 aikana pääsääntöisesti käsittelemään laissa säädetyissä määräajoissa. Huoli-ilmoitusten ohjautuminen keskitetyn asiakasohjauksen kautta on mahdollisesti aiheuttanut ajoittaisia viivästyksiä asiakkaiden kontaktoinnissa. Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä edelleen kehittää ja tehostaa asiakasohjausta siten, että asiakkaiden palvelutarpeen arviointi ja tarvittavan palvelun saatavuus määräajassa voidaan varmistaa.

Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota siihen, että lakisääteiset koulu- ja opiskeluterveydenhuollon tarkastukset eivät ole toteutuneet vaaditulla tasolla.

Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä, että asiakkaiden palvelupolun ja kustannusten seuranta- ja raportointijärjestelmää kehitetään. Hyvinvointialueella tulisi selvittää ja avata myös omien yksiköiden kustannukset ja suorittaa vertailua mm. yksityisiin palveluntuottajiin.

Tarkastuslautakunta suosittelee luomaan selkeämmät, yksiselitteisemmät mittarit ja konkreettiset tavoitteet sekä ilmoittamaan toteuman lakisääteisiin palveluihin pääsyn ja hoitotakuun toteutumisen osalta selkeästi. Toteumasta tulee käydä ilmi, missä tavoitteet toteutuvat ja missä eivät toteudu.

Tarkastuslautakunta katsoo, että laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisen suhteen on vuonna 2023 tehty merkittävää työtä.

Vuoden 2023 valvonnan yhtenä keskeisimpänä kehittämiskohteena ja poikkeamana omavalvonnassa on todettu, että palveluiden saatavuus ei toteudu lainsäädännön mukaisesti ja oikea-aikaisesti useissa eri palveluissa. Tarkastuslautakunta pitää välttämättömänä, että jatkossa palveluiden saatavuus toteutuu lainsäädännön mukaisesti kaikissa palveluissa.

Asiakasohjaus ja palvelutarpeen arviointi

Tarkastuslautakunta ei käytettävän tiedon perusteella pysty kokonaisvaltaisesti arvioimaan keskitetyn asiakasohjausyksikön tähänastisia hyötyjä organisaatiolle ja asiakkaille. Lautakunnan saatavilla ei ole vertailutietoa vasteajoista ja jonotilanteesta ennen ja jälkeen asiakasohjausyksikön perustamisen.

Tarkastuslautakunta pitää yhtenäistettyä asiakkaiden sisäänottoprosessia hyvänä tavoitteena, mutta pitää sekä asiakaskokemuksen että työntekijöiden työkuorman kannalta valitettavana sitä, että asiakas joutuu edelleen ottamaan asiakasohjaukseen useamman kerran yhteyttä asioidensa edistämiseksi.

Tarkastuslautakunta suosittelee tietonäkymän kehittämistä asiakasohjauksen tueksi. Reaaliaikainen tai edes kuukausittainen tieto eri palveluiden käyttöasteista ja vasteajoista luonnollisesti tukisi palveluiden suunnittelua laajemminkin.

Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä sitä, että luottamushenkilöorganisaatiolle annetaan säännöllisiä tilannetietoja tietonäkymän kehittämistä koskien. On tärkeää, että valtuutetut ymmärtävät, kuinka kunkin toimialueen palveluita koskevat tiedot on koottu strategista suunnittelua varten – etenkin, mikäli joidenkin palveluiden osalta ei tarkkoja tietoja ole saatavilla.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Tarkastuslautakunta suosittelee jatkamaan koululääkäripalveluiden saattamista lakisääteiselle tasolle kaikin mahdollisin käytettävissä olevin keinoin. Osana tätä voisi selvittää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella pilotoitavan ns. ammatinharjoittajamallin hyödynnettävyyttä koululääkäripalvelujen tarjoamiseksi. Myös palvelujen saannin seurantaa ja raportointia tulee kehittää edelleen luotettavan tilannekuvan saamiseksi.

Tarkastuslautakunta suosittelee hyödyntämään kaikki mahdollisia käytettävissään olevia keinoja vakituisten sosiaalityöntekijöiden virkojen täyttämiseksi. Toimivia ratkaisuita tulee etsiä yhteistyössä henkilöstön kanssa ja henkilöstön vaihtuvuuteen liittyvät riskit minimoida omavalvonnan keinoin. Tarkastuslautakunta suosittelee myös jatkamaan sosiaalityöntekijöiden koulutuksen rakenteisiin liittyvää keskustelua ministeriöiden kanssa, jotta osaavan työvoiman saatavuus voidaan turvata pitkällä aikavälillä.

Tarkastuslautakunta suosittelee panostamaan lasten, nuorten ja perheiden sote-palveluiden osalta ennaltaehkäisevään työhön yhteistyössä kuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Kuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden toiveet hyvinvointialueen suuntaan tulisi selvittää heidän toimintamahdollisuuksiensa parantamiseksi.

Tarkastuslautakunta suosittelee, että strategiassa, palvelustrategiassa, budjetissa ja käyttösuunnitelmassa hyväksytyjen tavoitteiden vastuuhenkilöt raportoisivat tavoitteiden etenemisestä hallitukselle kvartaaleittain.

Tulevien vuosien osalta tulee kiinnittää erityistä huomiota tavoitteiden kohtuulliseen määrään, niiden realistisuuteen suhteessa tavoiteaikaan, mittareiden selkeyteen ja johdinhallintasuhteeseen suhteessa tavoitteeseen sekä niiden seurattavuuteen saatavilla olevan tiedon osalta.

Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut

Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä lähipalvelupisteiden kehittämistä. Tuki on tärkeää asiakkaille, jotka eivät ole tottuneet käyttämään digitaalisia palveluja.

Tarkastuslautakunta pitää hyvänä sitä, että asiakasprosessia on kehitetty ja asiakaspolut on mallinnettu.

Tarkastuslautakunta suosittelee tiedottamaan omaishoidon lyhytaikaishoidosta vielä tarkemmin ja poistamaan siihen osallistumisen esteitä (esimerkiksi kuljetus). Lyhytaikaishoito auttaa omaishoitajia jaksamaan hoitajana pidempään.

Tärkeää on, että ohjaus eri palveluihin onnistuu oikea-aikaisesti ja oikeaan paikkaan ja RAI-toimintakyky mittari on käytössä.

Tarkastuslautakunta haluaa kiittää IKVA-palvelualueita asumispalveluiden järjestämisestä lain edellyttämässä määrääjoissa.

Tarkastuslautakunta toteaa, että asumispalveluiden rakennemuutos mahdollistaa sosiaalihuoltolain muutoksen mukaisen monimuotoisten asumis- ja palvelukokonaisuuksien luomisen. Yhteisöllinen asuminen tuo joustavuutta palvelun tarjoajalle ja räätälöityjä palveluita ilman ympärivuorokautisen asumisen henkilöstömitoitusta. Tarkastuslautakunta huomioi kiitoksella sen, että ympärivuorokautisen palveluasumisen päätökset ovat onnistuneet säädetyssä ajassa, 3 kuukauden kuluttua asian vireilletulosta.

Tarkastuslautakunta ei saatavilla olevan tiedon perusteella voi arvioida, ovatko käytettävissä olevat asiakaspaikat tarkoituksenmukaisessa käytössä.

Yhteisöllisen asumisen paikkoja ei kyetty lisäämään tavoitteen mukaisesti. Yhteisöllisen asumisen lisäämiseksi hyvinvointialueen on hyvä tehdä yhteistyötä alueen kuntien ja niiden kaavoituksen kanssa suunniteltaessa yhteisöllisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen sijoittumista alueella.

Tarkastuslautakunta pitää hyvänä sitä, että teknologiset ratkaisut kotihoidossa on otettu käyttöön. Näin hoitajille jää enemmän aikaa niille ikääntyneille, jotka tarvitsevat enemmän päivittäisiä käyntejä.

Etähoidossa ja teknologisissa ratkaisuissa on otettava huomioon kotona asuvien iäkkäiden osaaminen ja kunto laitteiden käyttämisessä ja siksi huolehdittava ajoittain myös asiakkaan arvioinneista ja kyvystä käyttää laitteita.

Tarkastuslautakunta arvostaa etäpäivätoiminnan kehittämistä iäkkäille kotona hoidossa oleville.

Tarkastuslautakunta antaa kiitosta siitä, että kotihoidon palveluja kehitettiin kiitettävällä tavalla ja monipuolisesti mm. TuKoti-hankkeen kautta, vaikka taloustilanne ja henkilöstötilanne haastoivat vuoden aikana. Erityismaininta annetaan Hyte-työn kehittämisestä, jonka tuloksena syntyi Lähellä.fi-sivusto, joka auttaa kotona asuvaa iäkästä ja hänen omaisiaan löytämään järjestöjen, yhdistysten ja kuntien tekemää työtä iäkkäille.

Tarkastuslautakunta toteaa, että on hieno asia, että omaishoidon tueksi on vuoden aikana tehty paljon kehittämistyötä. Ikääntyneiden lyhytaikaishoidossa käy kuitenkin vain pieni osa omaishoidon piirissä olevista, joten tavoitetta lyhytaikaishoidon käytön laajentamisesta on hyvä jatkaa edelleen mm. tiedottamisen avulla.

Tarkastuslautakunta toteaa, että perhehoidon kehittäminen sekä iäkkäiden että vammaisten asumisen ja hoidon kohdalla tuo hyvän lisän palveluvalikoimaan.

Talousarvio ja tilinpäätös 2023

Tarkastuslautakunta toteaa, että taloutta ei saatu tasapainoon tilikaudella 2023.

Vuoden 2023 toteutunut alijäämä oli 66,6 Me, joka ylitti muutetun talousarvion n 7,6 Me. Aluevaltuusto myönsi ylitykseen luvan kokouksessaan 7.3.2024 § 11. Optimaalista ei ole, että talousarvio ylitykset tulevat hyväksyttäväksi tilikauden päättymisen jälkeen, kun asialle ei voida mitään tehdä vaan tulisi pyrkiä seuraamaan taloutta riittävän tarkasti niin, että mahdollisiin ylityksiin voitaisiin reagoida tilikauden aikana.

Toimintatuotot ovat toteutuneet 6 Me muutettua talousarviota parempina. Alkuperäiseen talousarvioon nähden toimintatuotot kaksinkertaistuivat (~50 Me → ~100 Me). Tilintarkastajan lausunnossa kiinnitettiin huomiota sisäisen valvonnan järjestämiseen. Tarkastuksen perusteella laskutusprosessiin liittyvät kontrollit sen varmistamiseksi, että kaikki tapahtumat tulevat laskutetuksi eivät ole olleet käytössä tilikaudella 2023. Tilintarkastaja suositteli kehittämään ja ottamaan käyttöön kontrollin laskutuksen täydellisyyden varmistamiseksi. Tarkastuslautakunta suosittelee seuraamaan tarkemmin vuoden aikana syntyviä tuottoja, jotta ne osattaisiin ottaa talousarviossa huomioon nykyistä paremmin.

Palveluiden ostot ovat ylittäneet alkuperäisen talousarvion 52 Me sekä muutetun talousarvion 29 Me. Palveluiden ostot sisältävät HUS:n alijäämän 14,6 Me. Tarkastuslautakunta suosittelee seuraamaan palveluiden ostojen kehitystä tarkemmin ja etsimään keinoja niiden hallintaan.

HUS:n 14 miljoonan ylitys ei ole ainutlaatuinen – käytännössä erikoissairaanhoidon menot ovat ylittyneet joka vuosi. Kirjauskäytäntö on ollut käytössä jo kuntayhtymän aikana, ennen hyvinvointialueuudistusta. Tarkastuslautakunta suosittelee huomioimaan erikoissairaanhoidon menot talousarviota laadittaessa nykyistä realistisemmin.

Kuntayhtymän aikainen alibudjetointi on periytynyt käytännöksi myös hyvinvointialueelle.

Tarkastuslautakunta on huolissaan siitä, että taloutta ei kyetä ennakoimaan edes lyhyellä aikavälillä. Talouden ennakointiin on välttämätöntä kiinnittää huomiota.

Valtuustolla ei ole riittävästi oikea-aikaista tietoa taloudesta päätöksenteon tueksi. Tarkastuslautakunta suosittelee, että talouden seurannan läpinäkyvyyttä valtuuston suuntaan lisätään, jotta mahdollisia korjaustoimenpiteitä voidaan tehdä riittävän aikaisessa vaiheessa vuotta.

Henkilöstö

Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä, että henkilöstön saatavuuteen liittyviin haasteisiin pyritään edelleenkin etsimään aktiivisesti monipuolisia ratkaisuja. Tarkastuslautakunta kiittää etupainotteisesta reagoinnista palkkauksen kehittämiseen ja näkee merkityksellisenä säilyttää Keusoten asema houkuttelevana ja vetovoimaisena työnantajana.

Tarkastuslautakunta arvostaa tehtyjä toimenpiteitä työelämän laadun edistämiseksi ja toteaa siinä tapahtuneen kehityksen olevan ilahduttavan nousujohtainen. Työelämän laadun kehittämisen tarve vaatii kuitenkin edelleen viranhaltijoiden ja päättäjien huomiota henkilöstön veto- ja pitovoimaisuutta tavoiteltaessa.

Tarkastuslautakunta arvioi henkilöstön pysyvyyteen vaikuttaneiden toimenpiteiden parantaneen henkilöstön tilannetta hyvinvointialueella. Tarkastuslautakunta toivoo edelleen löydettävän ratkaisuja vuokratyövoiman vähentämiseksi

Tarkastuslautakunnan tehtävät ja toiminta

Tarkastuslautakunnan tehtävistä on säädetty hyvinvointialuetta koskevan lain pykälässä 125.

Tarkastuslautakunnan tehtävänä on:

- 1) valmistella aluevaltuuston päätettävät hallinnon ja talouden tarkastusta koskevat asiat;
- 2) arvioida, ovatko aluevaltuuston asettamat toiminnan ja talouden tavoitteet hyvinvointialueella ja hyvinvointialuekonsernissa toteutuneet ja onko toiminta järjestetty tuloksellisella ja tarkoituksenmukaisella tavalla;
- 3) arvioida talouden tasapainotuksen toteutumista tilikaudella sekä taloussuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden ja toimenpiteiden riittävyttä talouden tasapainotuksen kannalta;
- 4) huolehtia hyvinvointialueen ja sen tytäryhteisöjen tarkastuksen yhteensovittamisesta;
- 5) valvoa, että 89 §:ssä säädettyä velvollisuutta ilmoittaa sidonnaisuuksista noudatetaan, ja saattaa ilmoitukset aluevaltuuston tiedoksi;
- 6) valmistella aluehallitukselle esitys tehtäviään koskeviksi hallintosäännön määräyksiksi sekä arvioinnin ja tarkastuksen talousarvioksi.

Aluehallitus voi poiketa tarkastuslautakunnan esityksestä lautakuntaa koskeviksi hallintosäännön määräyksiksi ja talousarvioksi hyvinvointialueen hallintosäännön ja talousarvioesityksen yhteensovittamiseen liittyvästä perustellusta syystä.

Sen lisäksi mitä hyvinvointialuelain 125 §:ssä säädetään Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännön 83 §:ssä on määritelty tarkastuslautakunnalle tehtäviä. Tarkastuslautakunta

- hyväksyy tarkastuslautakunnan arviointisuunnitelman,
- seuraa tilintarkastajan tarkastussuunnitelman toteutumista ja tilintarkastajan tehtävien suorittamista sekä tekee tarpeen mukaan esityksiä tilintarkastuksen kehittämiseksi,
- huolehtii, että tilintarkastusta varten on tarpeelliset voimavarat, jotka mahdollistavat tilintarkastuksen suorittamisen julkishallinnon hyvän tilintarkastustavan edellyttämässä laajuudessa,
- päättää tilintarkastusyhteisön tilintarkastukseen kuulumattomien erillishankintojen hyväksyttävyydestä,
- tekee aloitteita ja esityksiä tarkastuslautakunnan, tilintarkastajan ja sisäisen tarkastuksen sekä Valtiontalouden tarkastusviraston tehtävien yhteensovittamisesta tarkoituksenmukaisella tavalla,
- valvoo sidonnaisuuksien ilmoittamisvelvollisuuden noudattamista, saattaa sidonnaisuusilmoitukset tiedoksi aluevaltuustolle kerran vuodessa ja huolehtii sidonnaisuusrekisterin julkisten tietojen julkaisemisesta hyvinvointialueen verkkosivuilla,
- valvoo, että tilivelvolliset ovat ryhtyneet tarpeellisiin toimenpiteisiin niiden muistutusten johdosta, joihin tilintarkastus on antanut aihetta,
- on sidonnaisuusrekisterin rekisterinpitäjä ja huolehtii sidonnaisuusrekisterin julkisten tietojen julkaisemisesta hyvinvointialueen verkkosivuilla. Tarkastuslautakunta valvoo sidonnaisuuksien ilmoittamisvelvollisuuden noudattamista ja saattaa sidonnaisuusilmoitukset aluevaltuustolle tiedoksi vuosittain sekä
- vastaa tiedottamisesta.

Tarkastuslautakunta tiedottaa ja raportoi tehtäviinsä liittyvistä asioista ensisijaisesti aluevaltuustolle. Muu tiedottaminen tapahtuu tarkastuslautakunnan päättämällä tavalla. Tiedotuksessa noudatetaan soveltuvin osin aluehallituksen hyväksymiä yleisiä ohjeita tiedottamisen periaatteista.

Tarkastuslautakunnan kokoonpano

Varsinaiset jäsenet



Matti Korkiakoski, PJ
KESK
Nurmijärvi



Sara Peltola, VPJ
VIHR
Järvenpää



Petri Ovaska
KOK
Järvenpää



Heli Ronkanen
KOK
Hyvinkää



Maarit Hemmilä
SDP
Hyvinkää



Harri Lepolahti
SDP
Nurmijärvi



Marja-Leena Sandelin
SDP
Nurmijärvi



Hannu Lakee
PS
Nurmijärvi



Marja-Leena Laine
KESK
Hyvinkää



Laura Alkula
VIHR
Hyvinkää



Pekka Kuusela
LIIK
Hyvinkää

Henkilökohtaiset varajäsenet



Juha Virkki
KESK
Pornainen



Mari Vesa
VIHR
Tuusula



Anton Hietsilta
KOK
Hyvinkää



Rita Kostama
KOK
Järvenpää



Jarmo Mäkinen
SDP
Järvenpää



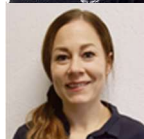
Päivö Kuusisto
SDP
Tuusula



Gazale Giray-Öngörür
SDP
Tuusula



Jari Räsänen
PS
Tuusula



Milla Kosonen
KESK
Mäntsälä



Marjukka Ylitolonen
VIHR
Nurmijärvi



Seppo Rantanen
SIT
Järvenpää

Tarkastuslautakunnan sihteereinä toimivat Matias Vulli ja Janne Majoinen.

Sidonnaisuuksien valvonta

Hyvinvointialueen luottamushenkilön ja viranhaltijan on tehtävä sidonnaisuusilmoitus johtotason tehtävistään sekä luottamustoimistaan elinkeinotoimintaa harjoittavissa yrityksissä ja muissa yhteisöissä, merkittävästä varallisuudestaan sekä muistakin sidonnaisuuksista, joilla voi olla merkitystä luottamus- ja virkatehtävien hoitamisessa.

Sidonnaisuusilmoitus tehdään hyvinvointilain 89 §:n mukaan tarkastuslautakunnalle, joka valvoo ilmoitusvelvollisuuden noudattamista ja saattaa ilmoitukset aluevaltuuston tiedoksi. Hyvinvointilain mukaan hyvinvointialueen on pidettävä sidonnaisuuksista rekisteriä yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu.

Sidonnaisuusrekisterin rekisteröityjä ovat hyvinvointialueen

- aluehallituksen jäsenet ja varajäsenet,
- aluevaltuuston ja lautakuntien puheenjohtaja ja varapuheenjohtajat,
- hyvinvointialuejohtaja sekä
- aluehallituksen ja lautakuntien esittelijät.



Tarkastuslautakunta on toimittanut ilmoitukset aluevaltuustolle ja aluevaltuusto on merkinnyt sidonnaisuusrekisterin tilanteen tiedoksi 9.11.2023, 59 §.

Tilintarkastus

Aluevaltuusto päätti 8.12.2022, 89 § valita Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tilintarkastajaksi BDO Oy:n tilivuodelle 2023–2025. Päävastuullisena tilintarkastajana toimii JHT, HT Minna Ainasvuori.

Arviointisuunnitelma ja työohjelma

Tarkastuslautakunnan tehtävänä on arvioida vuosittain, ovatko aluevaltuuston asettamat toiminnan ja talouden tavoitteet hyvinvointialueella ja hyvinvointialuekonsernissa toteutuneet ja onko toiminta järjestetty tuloksellisella ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Tilintarkastajan tehtävät liittyvät puolestaan laillisuusvalvontaan.

Tarkastuslautakunnan on toimikauden aikana käytävä läpi hyvinvointialueen keskeisimmät toiminnot. Arviointi perustuu

- asiantuntijoiden kuulemiseen kokouksissa ja mahdollisilla tutustumiskäynneillä,
- tilintarkastajan raportteihin sekä
- toimintakertomus- ja tilinpäätöstietoihin sekä muihin hyvinvointialueen asiakirja-aineistoihin.

Toimintansa tueksi tarkastuslautakunta laati ja hyväksyi vuoden 2023 arviointisuunnitelman ja työohjelman 31.8.2022, 26 §. Vuoden 2023 arvioinnin kohteiksi valittiin:

- hyvinvointialueen strategian toteutuminen ja ensimmäinen toimintavuosi,
- talous- ja tasapainottamistoimenpiteet,
- lasten, nuorten ja perheiden palvelut,
- ikääntyneiden palvelut,
- vammaisten palvelut,
- asiakasohjaus ja palveluntarpeen arviointi,
- vuoden 2023 talousarvio ja sen toteutuminen,
- tilinpäätös sekä
- henkilöstö.

Arviointisuunnitelmassa esitetään ne tehtäväalueet, jotka otetaan kunakin vuonna syvällisemmän arvioinnin kohteeksi. Tarkastuslautakunta voi pyytää arvioinnin kohteena olevilta yksiköiltä tietoja tai selvityksiä.

Tarkastuslautakunta kokoontui vuonna 2023 viisi kertaa ja vuonne 2024 kymmenen kertaa.

Hyvinvointialueen tehtävät



Hyvinvointialueiden tehtävistä säädetään sosiaali- ja terveyspalveluja ja pelastustoimea koskevassa erityislainsäädännössä. Uudenmaan erillisratkaisua tukemaan on säädetty lisäksi erillinen ”Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla”.

Hyvinvointialueissa yhdistyvät sairaanhoitopiirit, perusterveydenhuolto, sosiaalipalvelut ja pelastustoimi. Uudenmaan erillisratkaisussa HUS ainoana sairaanhoitopiirinä jatkaa toimintaansa. Uudellemaalle perustettiin neljä hyvinvointialuetta: Länsi-Uudenmaan, Keski-Uudenmaan, Itä-Uudenmaan ja Vantaa-Keravan hyvinvointialueet.

Uudenmaan hyvinvointialueet vastaavat kaikista muista tehtävistä paitsi HUS-yhtymälle lailla säädettyistä tehtävistä. Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä alueellaan. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveyspalveluista sekä pelastustoimen ja erikoissairaanhoidon järjestämisestä Hyvinkään, Järvenpään, Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten ja Tuusulan alueella.

Hyvinvointialueella on niin kutsuttu rajoitettu yleinen toimiala, jonka mukaan se voi päättää ottaa hoitaakseen alueellaan ainoastaan sen lakisäätteisiä tehtäviä tukevia tehtäviä. Hyvinvointialueen itselleen ottama tehtävä hoitaminen ei saa laajuudeltaan olla sellainen, että se vaarantaa hyvinvointialueen lakisäätteisten tehtävien hoitamisen.

Hyvinvointialueet voivat myös sopia, että ne hoitavat tehtävänsä yhdessä. Yhteistoimintaa voidaan hoitaa eri tavoin. Hyvinvointialueet voivat perustaa yhteisen toimielimen tai viran. Ne voivat myös tehdä sopimuksen viranomaistehtävän hoitamisesta tai perustaa hyvinvointiyhtymän. Hyvinvointiyhtymälle ei voi kuitenkaan siirtää palveluiden järjestämisvastuuta. Se voi toimia vain tukipalvelujen tuottamiseen liittyvissä tehtävissä. Hyvinvointialue voi alueellaan tai yhdessä toisen hyvinvointialueen kanssa myös tämän hyvinvointialueen alueella harjoittaa vähäriskistä liiketoimintaa, jos se tukee sen lakisäätteisten tehtävien toteuttamista.

Hyvinvointialueen vastuulla olevia tehtäviä ovat muun muassa:

- Perusterveydenhuolto
- Erikoissairaanhoito
- Sosiaalihuolto
- Ikäihmisten palvelut
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
- Työikäisten palvelut
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Vammaispalvelut
- Oppilashuolto
- Pelastustoimi
 - onnettomuuksien ehkäisy
 - pelastustoiminta
 - väestönsuojelu
 - varautuminen näihin tehtäviin.
- Ensihoito

Hyvinvointialueiden ja kuntien yhteistyössä painopiste on hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä, mikä vähentää tarvetta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Lisäksi yksityiset toimijat sekä järjestöt ja yhdistykset täydentävät julkisia sosiaali- ja terveyspalveluja.

Hyvinvointialueen strategian toteutuminen



Valtioneuvosto vahvistaa joka neljäs vuosi strategiset tavoitteet sosiaali- ja terveydenhuollolle ja pelastustoimelle. Hyvinvointialueen tulee konkretisoida omat tavoitteensa hyvinvointialueen strategiatyön kautta. Strategian tulee perustua arvioon hyvinvointialueen tilanteesta strategian laatimishetkellä sekä tulevista toimintaympäristön muutoksista ja niiden vaikutuksista hyvinvointialueen tehtävien toteuttamiseen.

Valtakunnalliset tavoitteet

- Valtioneuvoston joka neljäs vuosi vahvistamat valtakunnalliset strategiset tavoitteet sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiselle ja pelastustoimelle
- Hyvinvointialueen tehtäviä koskevissa laeissa säädetty palvelutavoitteet

Hyvinvointialueen strategia

- Hyvinvointialueen toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteet
- Ottaa huomioon laissa määritetyt näkökulmat, kuten asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja palvelujen järjestämistä ja tuottamista koskevat strategiset linjaukset

Sote-palvelustrategia

Pelastustoimen palvelustrategia

Muut strategiaa toteuttavat asiakirjat

Strategian toimeenpano

Strategia on valtuuston tärkeimpiä keinoja ohjata hyvinvointialueen toimintaa, joten on perusteltua, että tarkastuslautakunta selvittää sen toteutumista ja toimeenpanoa.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen hyvinvointialuestrategia valtuustokaudelle 2023–2025 sekä palvelustrategia hyväksyttiin aluevaltuustossa 8.12.2022 § 84. Hyvinvointialueen strategia ja palvelustrategia on yhdistetty samaan strategiadokumenttiin. Laajempi strategiaprosessi suunnitellaan tarvittaessa valtuustokaudelle 2025.

Talousarviossa vuodelle 2023 mainitaan, että vuosi 2023 tulee olemaan uuden strategian toimeenpanon kannalta merkittävä. Toimeenpanoon tullaan panostamaan, jotta organisaatiossa tunnistettaisiin mahdollisimman selkeästi kunkin yksilön oman työn merkitys strategian tavoitteiden saavuttamisessa ja toiminnan kehittämisessä.

Aluehallitus on 14.2.2023 päättänyt käyttösuunnitelmassa määrärahojen, tuloarvioiden ja toiminnallisten tavoitteiden jakautumisesta talousarviota alemmalle tasolle. Aluehallitus on lisäksi hyväksynyt 14.3.2023 hyvinvointialueen strategian toimeenpanon viitekehysten. Arviointivuoden 2023 tavoitteiden toteumaa mitataan 2022 joulukuussa hyväksytyssä talousarviossa määriteltyjen tavoitteiden ja mittareiden mukaisesti.



Tarkastuslautakunnan arviointi

Tarkastuslautakunnan toteaa, että strategian onnistumisen kannalta kriittinen tekijä on sen toimeenpano. Vuoden 2023 tilinpäätöksestä ei käy ilmi, miten strategian toimeenpano on toteutunut. Onko jalkauttaminen onnistunut ja onko strategiaa tarkentavia tavoitteita toteuttavia suunnitelmia ja ohjelmia laadittu? Mikä tekeminen on toteuttanut hyvinvointialue- ja palvelustrategiaa tai miten strategian toimeenpanoa ja etenemistä on seurattu? Tarkastuslautakunta suosittelee julkistamaan strategiaa tarkentavat ohjelmat ja suunnitelmat sekä erittelemään ne painopistekohtaisesti. Näin varmistetaan strategian toteutuminen, sen ohjausvaikutus päätöksentekoon, suunnitteluun ja kehittämiseen.

Talousarviosta johdettuja käyttösunnitelmatavoitteita on huomattavan suuri määrä. Liian suuri samanaikaisten tavoitteiden ja mittareiden määrä voi muodostaa mittaamisen niin työlääksi, että se jää tekemättä tai tehdään puutteellisesti.

Strategisen johtamisen näkökulmasta on tärkeää pystyä osoittamaan, miltä osin hyvinvointialue on pystynyt omalla toiminnallaan vaikuttamaan tavoitteiden toteutumiseen. Laadukkaiden mittaustulosten avulla organisaation on mahdollista oppia uutta ja tehdä perusteltuja muutoksia toimintaympäristön muutosten mukaan.

Tarkastuslautakunta suosittelee, että strategiset tavoitteet määritellään huolellisesti ja tavoitteiden saavuttamiseksi suunnitellut toimenpiteet ja mittarit kuvataan selkeästi. Tarkastuslautakunta suosittelee tavoitteiden auki kirjoittamista niin, että organisaation kaikilla tasoilla ymmärretään, mitä tavoite tarkoittaa hyvinvointialueen toiminnassa ja mitä näkökulmia siihen kuuluu.

Tarkastuslautakunta on käynyt käyttösunnitelmatavoitteet läpi ja havainnut, että osa tavoitteista on sellaisia, että niitä ei voida mitata tai mittarit ovat sellaisia, että ei voida arvioida ovatko toimenpiteet olleet vaikuttavia ja onko edetty strategian tavoitteiden suuntaan. Mittareiden tulee kuvata kehityksen suuntaa, olennaisia muutoksia ja edistymistä. Mittarien avulla tulee voida arvioida sitä, onko strategian toteuttamiseksi tehdyt toimenpiteet olleet vaikuttavia ja mihin strategian osa-alueisiin tulee kiinnittää enemmän huomioita jatkossa. Niiden on oltava yksinkertaisia, helposti ymmärrettäviä ja otettavissa käyttöön. Lisäksi organisaatiolla tulee olla aito mahdollisuus parantaa mittaustulosta. Raportoinnista on lisäksi käytävä yksiselitteisesti ilmi, toteutuiko tavoite vai ei.

Hyvinvointialuestrategia ohjaa hyvinvointialueen taloussuunnittelua. Strategia on erottamaton osa hyvinvointialueen toimintaa ja sen taloutta. Hyvinvointialuestrategian etenemisestä olisi tarkoituksenmukaista raportoida vuosittain tilinpäätösprosessin yhteydessä. Toimintaympäristön jatkuvan muutoksen vuoksi on tärkeää, että strategian toteutumisen seuranta on säännöllistä ja suunnitelmallista

Tarkastuslautakunta suosittelee liittämään strategian seurannan ja arvioinnin hyvinvointialueen talousarvio- ja tilinpäätösprosesseihin.

Valtuustoon nähden sitovat tavoitteet

Strategian painopiste: ”Jokainen on tärkeä”

Strateginen tavoite: Parannamme asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta monimuotoisessa yhteistyössä.



Talousarviotavoite:

Alueen asukkaiden elämänlaatusa hyväksi tuntevien osuus on yli valtakunnallisen keskiarvon.

	<p>Mittari Elämänlaatusa hyväksi tuntevien osuus 20–64-vuotiaissa, tulokset 2 vuoden välein: ei laske nykyisestä tasosta. Toteutunut 2020: 57,2 (58,6) %*, koko maa 56,3 (56,6)* %) ja kasvaa vuosittain. Sairastavuusindeksi (muuttuu terveysindeksiksi) pysyy alle 95. (Lähtötaso v. 2019 93,1 98,6. * luvut korjattu 16.8.2023</p>
	<p>Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi Alueelliseen hyvinvointisuunnitelmaan 2020–25 sisällytetyt toimenpiteet erityisesti sairastavuuden, lihavuuden ja yksinäisyyden vähentämiseen sekä liikunnan lisäämiseen.</p>
	<p>Toteutuma 1.1.-31.12.2023 Elämänlaatusa hyväksi tuntevien osuus (%) on laskenut 20–64-vuotiaissa (Tot. 2022 51,9 % ja koko maa 50,9 %.) Terveysindeksi v. 2021 Keski-Uudellamaalla oli 96.</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arvio ”Alueen asukkaiden elämänlaatusa hyväksi tuntevien osuus on yli valtakunnallisen keskiarvon” -- tavoitteen osalta kehitystä ei voida arvioida, koska luvut mittarin osalta eivät ole vuodelta 2023. ”Palveluketjujen avulla vahvistetaan palvelujen integrointia, palvelujen saatavuutta ja turvallisuutta monimuotoisessa yhteistyössä” - tavoitteen osalta raportoidaan, että työ on lähtenyt osittain käyntiin mutta toteutus on siirtynyt vuodelle 2024. Strategisessa tavoitteessa on huomioitu asiakasryhmänä 20–64-vuotiaat. Tarkastuslautakunta esittää, että strategisen tavoitteen ”jokainen on tärkeä” toimeenpanossa varmistetaan myös muiden asiakasryhmien tasapuolinen kohtelu. Tavoitteen mitattavuuteen on kiinnitettävä huomiota. Tavoitteiden toteutumisen raportoinnissa tulee kiinnittää huomiota sen selkeyteen. Raportoinnissa on käytettävä tavoitteille etukäteen asetettuja mittareita. Raportoinnista on käytävä yksiselitteisesti ilmi, toteutuiko tavoite vai ei.</p>



Talousarviotavoite

Palveluketjujen avulla vahvistetaan palvelujen integrointia, palvelujen saatavuutta ja turvallisuutta monimuotoisessa yhteistyössä.

	Mittari Päihde- ja mielenterveyspalvelujen palveluketjuille (aikuiset, nuoret, lapset) ja ikääntyneiden palveluketjulle on määritetty yhteistyössä (esh-Keusote-kunnat) järjestäjän ohjausmittarit. Kyllä/ ei
	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi <ol style="list-style-type: none">1. Palveluverkoston, -ketjujen ja koordinaation kehittäminen (TSK –hanke).2. Tutkimus- kehittämis- ja innovaatio (TKI) ekosysteemi rakenteiden vakiointi ja jatkokehittäminen yhteistyössä yliopistojen ja muiden sidosryhmien kanssa.
	Toteutuma 1.1.-31.12.2023 <ol style="list-style-type: none">1. Kyllä osittain. Mallinnetuille asiakasprosesseille on määritetty alustavia mittareita. Järjestäjän tietopohjaista työpöytä näkymää on koottu toimintaympäristömuutoksia, palvelutuotantoa ja vaikutuksia kuvaavilla tiedoilla, Käyttöönotto vaiheittain 2024.2. Helsingin yliopiston kanssa pilotoitiin Tutkimus hyötykäyttöön - toimintamallia, jota saadun palautteen perusteella jatkokehitetään 2024.3. YTA- ja hyvinvointialuetasoiset yhteistyörakenteet ovat käynnistymässä. Keusoten professoriohjausryhmä on järjestäytynyt ja asettanut tavoitteensa vuosille 2023–2025.
	Tarkastuslautakunnan arvio Tarkastuslautakunta pitää palveluverkoston, -ketjujen ja koordinaation kehittämistä erittäin tärkeänä hankkeena, ja suosittelee jatkamaan yhteistyötä erikoissairaanhoidon ja kuntien kanssa tavoitteen saavuttamiseksi.

Strategian painopiste: ”Vaikuttava uudistuminen”

Strateginen tavoite: Panostamme palvelujen vaikuttavuuteen, laatuun ja sujuvuuteen kustannustehokkaasti.



Talousarviotavoite

Hyvinvointialueen kustannuskehityksen hallinta.

	Mittari <ul style="list-style-type: none">Hyvinvointialueen kustannuskehitys vastaa valtionrahoitusta.Tilikauden tulos talousarvion mukainen.Asukaskohtaiset kustannukset palveluittain.
	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi <ul style="list-style-type: none">Tuottavuusohjelman nettosäästötavoitteiden toteutumisen varmistaminen.Päätös palvelujen verkostosta.Palvelut järjestetään kustannusvaikuttavimmalla tavalla (oma, osto).
	Toteutuma 1.1.-31.12.2023 <p>Tilikauden tulos on -66,6 Me. Alkuperäisessä talousarviossa tilikauden tulokseksi arvioitiin -65,7 Me ja muutetussa talousarviossa -59,0 Me. Muutettua talousarviota heikompi tulos johtuu HUSin alijäämästä, josta jouduttiin kirjaamaan 14,6 Me:n pakollinen varaus. Pakollisen varauksen kirjaamisvelvoite ei ollut tiedossa talousarviomuutoksesta päätettäessä. Hyvinvointialueohjelman toimeenpano käynnistettiin kasvun hillitsemiseksi ja talouden sopeuttamiseksi vastaamaan valtionrahoitusta.</p>
	Tarkastuslautakunnan arvio <p>”Hyvinvointialueen kustannuskehityksen hallinta”-- tavoitteen osalta ei pystytty hallitsemaan kustannuksia monestakin syystä, jotka paljolti liittyivät ulkopuolisiin tekijöihin, joihin hyvinvointialueella oli jokseenkin vähän vaikuttamisen mahdollisuuksia.</p> <p>Mittarina on ilmoitettu asukaskohtaiset kustannukset palveluittain. Tuloksia eikä tavoitteen toteutumista ole kerrottu, joten arviointia ei tältä osin pystytä tekemään. Tarkastuslautakunta suosittelee ilmoittamaan puuttuvan toteuman mittarin ”asukaskohtaiset kustannukset palveluittain” osalta.</p>



Talousarviotavoite

Alueen väestön asioiminen yhdenmukaistuu ja palvelujen saatavuus paranee.

	Mittari Palveluun pääsy: hoitotakuu toteutuu sosiaali- ja terveyspalveluissa sataprosenttisesti.
	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi <ul style="list-style-type: none">• Integroidun asiakasohjauksen kehittäminen (TSK hanke)• Monialaisen ja monikanavaisen sote-tiimimallin rakentaminen (TSK-hanke)• Koronan jälkeisen palvelu- ja hoitovelan purkamisen ja vaikuttavien sote-palvelujen kohdentaminen erityisesti haavoittuvassa asemassa olevaan väestöön (nuoret, ikääntyneet mm) Kestävä kasvu –hanke• Etäpalvelut- ja käynnit sekä turvateknologia ovat laajasti käynnissä sellaisten asiakkaiden kohdalla, joille se on mahdollista (TSK-hanke)
	Toteutuma 1.1.-31.12.2023 <ul style="list-style-type: none">• Hoitotakuun osalta ei ole aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen osalta tarkkoja tietoja vuodelta 2023.• Asiakasyhteydenottoihin vastattiin 90%:sti viimeistään seuraavan arkipäivän aikana. Asiakasohjauksesta ohjattuun omahoitoon tai yksilöajalle mielenterveys- ja päihdepalveluihin varattu aika pystyttiin antamaan 44%:sti alle 14 vuorokauden päähän.• Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnit valmistuvat 79 % lakisääteisessä määräajassa.• Ikäihmisten asiakasohjauksen palvelutarpeenarvioinnit toteutuvat keskiarvoisesti lakisääteisissä määräajoissa 100 %. Ikäihmisten asumispalveluiden odotusajat toteutuvat keskiarvoisesti lakisääteisissä määräajoissa 100 %. Keusote.fi: https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/odotusajat-ikaantyneiden-sosiaalipalveluihin/
	Tarkastuslautakunnan arvio <p>Tavoitteena ollut 100 % hoitotakuun toteutuminen jäi vajaaksi tai raportointi puuttui kokonaan esim. terveyspalveluiden osalta. Tavoitteen toteutumisen arviointi ei onnistu myöskään aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen hoitotakuun osalta puuttuvien tietojen vuoksi.</p> <p>Lakisääteisten määräaikojen ylittyminen ja palvelujen toteutumisen mittaaminen keskiarvoisesti lakisääteisissä määräajoissa ei ole tarkastuslautakunnan mielestä asianmukaista. Tarkastuslautakunta suosittelee mielenterveys- ja päihdepalveluiden tietojärjestelmien kehittämistä siten, että lakisääteisten palveluiden hoitotakuun toteutumisen mittaaminen on mahdollista.</p> <p>Tarkastuslautakunta suosittelee ilmoittamaan toteuman palveluihin pääsyn ja hoitotakuun toteutumisen osalta selkeästi kaikkien palvelualueiden osalta.</p>



Talousarviotavoite

Vahvistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuutta tukevaan tietopohjaa ja järjestäjän vaikuttavuusperusteista ohjausta.

	<p>Mittari Vaikuttavuusmittareita on otettu käyttöön vaiheittain seuraavaan valtuustokauteen (2025) mennessä.</p>
	<p>Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi</p> <ul style="list-style-type: none">• Palveluketjujen mallintaminen vaiheittain: ensin päihde- ja mielenterveysasiakkaat (aikuiset, lapset, nuoret), ikääntyneet• Palveluketjujen ohjausta tukevan tietopohjan (kokonaiskustannukset, laatu) rakentaminen• Edelliseen pohjautuen kustannusvaikuttavuusmittarit
	<p>Toteutuma 1.1.-31.12.2023</p> <ul style="list-style-type: none">• Palveluketjujen mallinnukset etenivät suunnitellusti, ensimmäiset versiot (palvelukennot ja segmenttikohtaiset asiakasprofiilikortit) valmistuivat 31.12.2023 mennessä.• Valtion lisärahoituksella toiminnan vakiinnuttamiseen ja kehittämiseen käynnistettiin järjestäjän talousohjauksen toimintamallin ja järjestäjän vaikuttavuusperusteisen ohjauksen arviointimallin rakentaminen. Laadittiin hankesuunnitelma vaikuttavuusmittareiden rakentamiseksi diabetes, ikääntyneille ja mielenterveys- ja päihdeasiakkaille 2024–2025
	<p>Tarkastuslautakunnan arvio</p> <ul style="list-style-type: none">• Palveluketjujen mallintaminen vaiheittain: ensin päihde- ja mielenterveysasiakkaat (aikuiset, lapset, nuoret), ikääntyneet – tavoitteen mukainen työ on edennyt.• Palveluketjujen ohjausta tukevan tietopohjan (kokonaiskustannukset, laatu) rakentaminen – ei toteutunut• Edelliseen pohjautuen kustannusvaikuttavuusmittarit – ei toteutunut. <p>Tarkastuslautakunta huomauttaa, että pyrkimys asioimisen yhdenmukaistamiseen ei saa johtaa palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden heikkenemiseen.</p> <p>Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava palvelujen yhdenvertaisesta saatavuudesta myös digitaalisia palveluja kehitettäessä.</p>

Strategian painopiste: ”Arvostettu kumppani”

Strateginen tavoite: Innovoimme ja vahvistamme ennaltaehkäiseviä palveluja sekä varhaisen tuen toimintamalleja.



Talousarviotavoite

- Palvelun saumattomuus toteutuu asiakaspalautteen perusteella.
- Palvelurakenteen painopistettä muutetaan ennaltaehkäisevään suuntaan.
- Vahvistamalla ennakoivia toimintamalleja varmistamme palvelujen saumattoman jatkuvuuden.

	<p>Mittari</p> <ul style="list-style-type: none">• Asiakaskokemus: NPS suosittelemisindeksi >60.• Yli 80 % kokee saaneensa tarvitsemansa palvelun tai hoidon.• Palvelun ja hoidon jatkuvuus turvataan. Erityistä huomiota kiinnitetään paljon palveluja tai erityistä tukea tarvitsevien palveluiden kehittämiseen. Mittari tarkentuu 2023.• Innovaatioiden ja tutkimusten määrä ennaltaehkäisevissä ja varhaisen tuen palveluissa.
	<p>Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi</p> <ul style="list-style-type: none">• Päihde- ja mielenterveys sekä perhekeskuspalvelujen kehittäminen mm. matalan kynnyksen ja varhaisen tuen palveluja kehittämällä (TSK-hanke).• Ikääntyneiden ennustemallin rakentaminen riskiasiakkaiden tunnistamiseksi (Kestävä kasvu – hanke).• Kotona asumista tukevat palvelut ikääntyneille ovat asiakaslähtöisiä.
	<p>Toteutuma 1.1.-31.12.2023</p> <ul style="list-style-type: none">• NPS 46 (1.1.–31.12.)• Kysymykseen on vastannut 73 817 asiakasta, joista 46546 (63%) kokee saaneensa tarvitsemansa hoidon tai palvelun.• Ikääntyneiden ennustemalli käynnistyy Kestävän kasvun – hankkeessa 2024 -• Ennaltaehkäisevää ja varhaista tukea koskevia tutkimuksia käynnistynyt noin 10 / 52 myönnetystä tutkimusluvusta.
	<p>Tarkastuslautakunnan arvio</p> <p>”Palvelun saumattomuus toteutuu asiakaspalautteen perusteella” —tavoite ei toteutunut.</p> <p>”Palvelurakenteen painopistettä muutetaan ennaltaehkäisevään suuntaan” —tavoite ei toteutunut. Mittarit ja toimenpiteet keskittyvät vain ikääntyneiden palveluihin. Tarkastuslautakunta suosittelee huomioimaan myös muut asiakasryhmät strategisen tavoitteen ”arvostettu kumppani” osalta.</p> <p>”Vahvistamalla ennakoivia toimintamalleja varmistamme palvelujen saumattoman jatkuvuuden” —asetettu mittari ei mahdollista arviointia. Mittarit ja toimenpiteet keskittyvät vain ikääntyneiden palveluihin.</p> <p>Tarkastuslautakunta katsoo, että tyytyväisyys palvelujen saamiseen ja suosittelemisindeksi ovat huolestuttavan alhaisella tasolla. Tarkastuslautakunta suosittelee ottamaan asiakaspalautteen vakavasti ja ryhtymään sen mukaisiin korjaustoimiin, jotta palvelujen käyttäjät kokevat saavansa tarvitsemansa palvelun</p>

Strategian painopiste: ”Yhdessä onnistuen”

Strateginen tavoite: Hyvinvoiva ja kyvykäs henkilöstö toimii yhteisöohjautuvasti tehden työpaikasta vetovoimaisen.



Talousarviotavoite

Henkilöstön pitovoiman vahvistaminen ja työnantajan vetovoimaisuuden lisääminen

	Mittari Työelämän laatu > 54
	Toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi Arvosta ja vaikuta - ohjelman viisi toimenpidettä <ul style="list-style-type: none">• rekrytointitapojen kehittäminen ja henkilöstösaatavuuteen vaikuttaminen,• esihenkilöiden ja henkilöstön hyvinvoinnin tukeminen,• urapolut ja osaamisen kehittäminen,• palkitseminen ja henkilöstöedut sekä• henkilöstöviestintä ja osallistaminen
	Toteutuma 1.1.-31.12.2023 10/2023 mittaus: Työelämän laatu = 60
	Tarkastuslautakunnan arvio ”Henkilöstön pitovoiman vahvistaminen ja työnantajan vetovoimaisuuden lisääminen” mittarina on käytetty yhtä työelämän laatu -mittaria. Tarkastuslautakunta suosittelee monipuolisempaa tavoitteen toteuman mittaamista. Hyvää työtä henkilöstön pitovoiman ja vahvistamiseksi ja työnantajan vetovoimaisuuden lisäämiseksi on syytä jatkaa. Henkilöstön vaihtuvuus ja saatavuushaasteet vaikuttavat palvelujen saatavuuteen ja laatuun sekä hyvinvointialueen talouteen. Tarkastuslautakunta suosittelee lisäämään toimien kohdentamista, koska vaihtuvuus- ja saatavuushaasteet ovat erilaisia eri ammattiryhmissä.

Palveluiden saatavuus ja laatu, lakisääteisten palveluiden toteutuminen

Hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita.

Yhdenvertaisella saavutettavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa eri väestöryhmien yhdenvertainen pääsy sosiaali- ja terveyspalveluihin on turvattu ja eri väestöryhmät pystyvät hyödyntämään palveluja yhdenvertaisesti. Yhdenvertainen saavutettavuus koostuu fyysisestä, taloudellisesta, tiedollisesta, taidollisesta ja asenteellisesta saavuttavuudesta. Saavutettavuuteen vaikuttavat mm. palvelujen etäisyys asiakkaan asuinpaikasta, asiakkaan mahdollisuudet liikkua, rakennetun ympäristön esteettömyys, asiakasmaksut, tiedon saanti, kieli, mahdollisuus käyttää sähköisiä asiointikanavia, digitaalisia palveluja. Lisäksi se tarkoittaa luottamusta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöön, avun saamiseen, asioinnin turvallisuuteen ja yhdenvertaiseen kohteluun.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue järjestää kaikki julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut jäsenkunnilleen. Palveluita tuotetaan eri toimipaikoissa mm. digipalveluina, vastaanotoilla, etäpalveluina sekä ympärivuorokautisena asumis-, hoiva- ja sairaalapaivana. Lisäksi hyvinvointialue ostaa palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta sekä erikoissairaanhoidon palvelut HUS- yhtymältä. (Palvelukatalogi)

Palveluiden saatavuutta voidaan tarkastella lakisääteisten määräaikojen toteutumisen avulla. Terveydenhuollon palveluihin liittyvät määräajat on eritelty taulukoissa 1-3.

Taulukko 1. Perusterveydenhuollon hoitotakuun sisältö

Perusterveydenhuollon hoitotakuun sisältö	Määräaika
Yhteydensaanti (puhelin yhteys tai käyntimahdollisuus) <i>*Yhteyttä ottava henkilö voi valintansa mukaan soittaa puhelimella tai tulla henkilökohtaisesti terveyskeskukseen. Asiakkaan puheluun on vastattu viimeistään 5 minuutin jonotuksen jälkeen tai asiakkaalle on soitettu takaisin saman vuorokauden aikana.</i>	Välittömästi*
Hoidon tarpeen arviointi (jos vaatii käynnin, on aika saatava 3 vrk:n kuluessa)	3 vrk
Pääsy kiireettömään hoitoon	3 kk
Suun terveydenhuollon hoitoon pääsy	6 kk
Jos tutkimuksissa todetaan, että potilas tarvitsee sairaalahoitoa, se on aloitettava viimeistään kuudessa kuukaudessa hoidon tarpeen arvioinnista.	6 kk

Taulukko 2. Erikoissairaanhoidon hoitotakuun sisältö

Erikoissairaanhoidon hoitotakuun sisältö	Määräaika
Hoidon tarpeen arviointi (jos vaatii käynnin, on aika saatava 3 vrk:n kuluessa)	3 vk
Arvioinnin edellyttämät tutkimukset ja erikoislääkärin arviointi on tehtävä kolmessa kuukaudessa lähetteen saapumisesta.	3 kk
Jos tutkimuksissa todetaan, että potilas tarvitsee sairaalahoitoa, se on aloitettava viimeistään kuudessa kuukaudessa hoidon tarpeen arvioinnista.	6 kk

Taulukko 3. Lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen määräjat

Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa (alle 23-vuotiaat)	Määräaika
Hoidon tarpeen arvioinnin edellyttämät tutkimukset ja erikoislääkärin arviointi on toteutettava kuudessa viikossa lähetteen saapumisesta.	6 vk
Hoito on järjestettävä kolmessa kuukaudessa hoidon tarpeen toteutumisesta.	3 kk

Laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden seuranta

Laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen on osa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä. Hyvinvointialueesta annetun lain 7 §:n mukaan hyvinvointialue vastaa sille lailla säädettyjen tehtävien hoitamisesta, hyvinvointialueen asukkaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta. Hyvinvointialue vastaa myös järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden yhdenvertaisesta saatavuudesta sekä tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 4§:n mukaan hyvinvointialueiden palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteensovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä alueen väestön tarpeet huomioiden lähellä asiakkaita. Hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius vastata ja huolehtia asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja palvelujen saatavuudesta.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, jossa mm. kuvataan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen turvallisuutta ja laatua seurataan sekä miten havaitut puutteet korjataan. Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma on keskeinen osa hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Hyvinvointialueen omavalvontaohjelman raportissa saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluja on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä.

Keusoten laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden raportti 2023 sekä omavalvontaohjelman raportti 2023 pohjautuvat aluehallituksen 29.11.2022 hyväksymään laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelmaan 2023–2024 sekä omavalvontaohjelmaan 2023–2025. Raporteissa kuvataan Keusoten laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden tilannetta, keskeisiä tuloksia, kehittämistoimenpiteitä sekä omavalvontaohjelman seurantaan perustuvia havaintoja ja toimenpiteitä.








Hyvinvointialueen laatu järjestelmän kokonaisuus muodostuu kansainvälisestä SHQS-laatuohjelmasta (Social and Health Quality Service). Palveluketjuja on neljä: 1) lasten, nuorten ja perheiden, 2) työikäisten, 3) ikääntyneiden sekä 4) mielenterveys- ja päihdeasiakkaan palveluketjut.

SHQS-standardin mukaisilla itsearvioinneilla toimintayksiköt ja johto arvioivat sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön, asetusten, kansallisten sekä oman organisaation asettamia vaatimuksia suhteessa oman toimintaan. Itsearviointit vaihtelivat vuonna 2023 2,77–3,3 kaikilla arvioiduilla osa-alueilla maksimiarvon ollessa 4. Itsearviointiin sisältyvät strateginen ohjaus, johtaminen, ennakkoiva laadunhallinta, organisaation turvallisuus sekä voimavarojen ja prosessien hallinta.

Laatutavoitteet vuosille 2023–2024 on määritelty viidestä eri näkökulmasta: asiakaskokemus, henkilöstö, prosessit ja saatavuus, valvonta ja omavalvonta sekä asiakas- ja potilasturvallisuus. Laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista on seurattu ja kehitetty valvontahavaintojen, asiakaskokemustiedon, muistutuksista ja kanteluista nousevien ilmiöiden sekä ilmoitettujen vaaratapahtumatietojen pohjalta.







Tarkastuslautakunnan vuoden painopistealueiden mukaisesti arviointikertomuksessa tarkastellaan laatutavoitteiden toteutumista ennen kaikkea lakisääteisten palvelujen toteutumisen ja palvelujen saatavuuden näkökulmasta eli prosessien ja saatavuuden, asiakaskokemuksen sekä omavalvonnan laatumittareista käsin. Prosessien ja saatavuuden laatutavoitteita seurataan neljällä eri mittarilla, jotka on kuvattu seuraavissa taulukoissa.



Prosessien ja saatavuuden laatutavoitteet

	<p>Laatumittari: Asiakaslähtöiset palveluketjut on segmentoitu ja asiakasprosessit kuvattu. Tavoite: 4 palveluketjua, 16 segmentoitua asiakasprosessia Toteuma: 4 palveluketjua, 16 segmentoitua asiakasprosessia</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Toteutui.</p>
	<p>Laatumittari: Päivittäisjohtamisen toimintamalli Tavoite: 100 % Toteuma: Käytössä 157 yksikössä.</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Ei voida arvioida, toteuma ei vastaa mittariin.</p>
	<p>Laatumittari: SHQS-laatuohjelman mukaiset itsearviointit toteutuvat kaikissa yksiköissä Tavoite: 100 % Toteuma: 93 %.</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Ei toteutunut.</p>
	<p>Laatumittari: Lakisääteiset määräajat Tavoite: 100 % Toteuma: Toteutui osittain, raportoitu tilinpäätöksessä.</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnit valmistuvat 79 % määräajassa → Ei. • Hoitotakuun osalta ei ole aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen osalta tarkkoja tietoja vuodelta 2023 → Ei voida arvioida • Asiakasyhteydenottoihin vastattiin 90 %:sti viim. seuraavan arkipäivän aikana. Asiakasohjauksesta ohjattuun omahoitoon tai yksilöajalle mielenterveys- ja päihdepalveluihin varattu aika pystyttiin antamaan 44 %:sti alle 14 vrk:n päähän → Ei. • Ikäihmisten asiakasohjauksen palvelutarpeenarvioinnit toteutuvat keskiarvoisesti lakisääteisissä määräajoissa 100 %. Ikäihmisten asumispalveluiden odotusajat toteutuvat keskiarvoisesti lakisääteisissä määräajoissa 100 % → Kyllä.



Palvelut eivät ole toteutuneet lakisääteisissä ajoissa useammalla palvelualueella tai palvelussa. Hyvinvointialueen tärkein tehtävä on tuottaa asukkaille lakisääteiset palvelut määräaikojen puitteissa. Tarkastuslautakunta suosittelee, että aluehallitus ja aluevaltuusto ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin lakisääteisten veloitteiden toteutumiseksi jatkossa.



Asiakaskokemuksen laatutavoitteet



	<p>Laatumittari: NPS (Net Promotor Score) Tavoite: >80 Toteuma: 47</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Ei toteutunut.</p>
	<p>Laatumittari: Asiakaskokemus: >80 % täysin samaa mieltä 1) Sain tarvitsemani palvelun → 63 % 2) Koin tulleeeni kuulluksi → 70 %</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Ei toteutunut.</p>
	<p>Laatumittari: Asiakaspalautteet käsitellään määräajassa Tavoite: <5 arkipäivää Toteuma: 23 %</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Ei toteutunut.</p>
	<p>Laatumittari: Muistutukset käsitellään määräajassa Tavoite: <30 vrk Toteuma: 30 %</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Ei toteutunut.</p>
	<p>Laatumittari: Muistutukset aiheittain (hoidon laatu, hoitoon pääsy) Tavoite: kasvu-%=0 suhteessa edelliseen vuoteen Toteuma: +58 % Sosiaalihuollon muistutusten määrä palvelun saatavuuden osalta oli v. 2023 5 kpl ja v. 2022 7 kpl. Terveystieteiden muistutusten määrä</p> <ul style="list-style-type: none"> • hoitoon pääsyn osalta: vuonna 2023 110 kpl, vuonna 2022 60 kpl sekä • hoidon laadun osalta v. 2022 57 kpl ja v.2023 86 kpl
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Ei toteutunut.</p>



	<p>Laatumittari: Kantelut Tavoite: kasvu-%=0 suhteessa edelliseen vuoteen Toteuma: -15 %</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Toteutui.</p>



Omavalvonnan laatutavoitteet

	<p>Laatumittari: Sosiaalipalvelujen yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat on laadittu ja julkaistu hyvinvointialueen verkkosivuilla. Tavoite: 100 % Toteuma: 97 %</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Ei toteutunut.</p>

	<p>Laatumittari: Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma on jalkautettu palvelutuotannon yksiköihin. Tavoite: 100 % Toteuma: Jalkauttamisen työkalu laadittu ja tiedotettu esihenkilöitä.</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Ei toteutunut/toteuma ei vastaa mittaria.</p>

	<p>Laatumittari: Lääkehoito toteutetaan turvallisesti laaditun lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Tavoite: 100 % Toteuma: Lääkehoitosuunnitelmien yksikkökohtainen laadinta on kesken.</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Ei toteutunut.</p>

	<p>Laatumittari: SHQS- auditoinnit toteutetaan säännöllisesti vuosisuunnitelman mukaisesti. Tavoite: 100 % Toteuma: 100 %</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Toteutui.</p>

	<p>Laatumittari: Potilas- ja asiakasturvallisuuskoulutusten toteutumisen seuranta on osa omavalvontaa ja puutteisiin/ poikkeamiin puututaan. Tavoite: 100 % - Poikkeamat=0 Toteuma: Suunnitelman mukaisten koulutusten toteutumisen seuranta ei ole vielä aloitettu.</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi Ei toteutunut.</p>

Laatuohjelmaan sisältyy myös asiakas- ja potilasturvallisuus. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä sähköinen HaiPro-järjestelmä potilas- ja asukasvaaratilanteiden ilmoittamiseen, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

Laatutavoitteita seurataan omavalvonnan ja valvonnan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta 13 eri mittarilla. Tavoitteena potilaisiin ja asukkaisiin liittyvien vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten suhteen oli läheltä piti-tilanteiden lisääntyminen (=vakavat poikkeamat ja vaaratilanteet samalla vähenevät). Tavoitteeseen päästiin osittain.

Vakavia vaaratapahtumia oli tavoitteen <1 %: n mukaisesti v. 2023 vain 0,65 %. Vaaratapahtumien käsittelyaikatavoite < 14 vrk ylittyi toteuman ollessa 44 vrk.

RAI-järjestelmä (kansainvälinen standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen sekä hoidon laadun seurantaan) on otettu tavoitteen mukaisesti käyttöön ikäihmisten palvelualueella.

Potilasasiemieheen yhteydenotoissa nousi esille vaikeus saada yhteyttä terveydenhuoltoon lain edellyttämässä ajassa.

Sisäiset laatuauditoinnit ovat toteutuneet 100 %. Sisäisiä auditointeja ennakoivan laadunhallinnan ja prosessien hallinnan osalta tehtiin v. 2023 tarkastuslautakunnan painopistealueista seuraaviin:

- lastensuojelun perhehoito,
- lapsiperheiden kotipalvelu,
- perhetyö,
- asiakasohjaus (ikääntyneet sekä sosiaali- ja kriisipäivystys) sekä
- yhteisöllinen asuminen ja vammaisten päivätoiminta.

Näiden pohjalta nousivat esille myös keskeisimmät vahvuudet mm. jatkuvan parantamisen ja kehittämisen toimintakulttuuri, asiakkaiden yksilöllinen huomioiminen ja osallisuuden korostaminen sekä asiakaspalveluhenkinen, ammattitaitoinen ja työmoraaliltaan korkeatasoinen henkilöstö, joka haluaa tarjota asiakkaille laadukasta ja tarpeenmukaista palvelua.

Tarkastuslautakunnan arviointi



Tarkastuslautakunta pitää laatuauditointien kautta esille tulleita vahvuuksia tärkeinä ja arvokkaina.

Tarkastuslautakunta katsoo, että laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisen suhteen on vuonna 2023 tehty merkittävää työtä. Tarkastuslautakunta kiinnittää kuitenkin huomiota siihen, että omavalvontaan liittyvät tavoitteet jäivät toteutumatta.

Vuoden 2023 valvonnan yhtenä keskeisimpänä kehittämiskohteena ja poikkeamana omavalvonnassa on todettu, että palveluiden saatavuus ei toteudu lainsäädännön mukaisesti ja oikea-aikaisesti useissa eri palveluissa. Tarkastuslautakunta pitää välttämättömänä, että jatkossa palveluiden saatavuus toteutuu lainsäädännön mukaisesti kaikissa palveluissa. Palvelut tulee suunnitella siten, että asukkaan palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan hyödyntäen myös kustannustehokkaita etä- ja digipalveluita.

Avoimet asiakaspalautteet

Avoimissa asiakaspalautteissa asiakasohjausyksikkö sai positiivista palautteita ammattitaitoisesta, asioihin paneutuvasta ja puheluun keskittyvästä palvelusta. Palautteissa kiiteltiin oikea-aikaista ja ammattitaitoista palvelua. Ikäihmisten palvelut saivat kiitosta sujuvasta asioiden hoitamisesta ja monipuolisesta neuvonnasta. Kriittiset huomiot liittyivät asiakkaiden kokemuksiin toimimattomista järjestelmistä, tiedon kulun hankaluuksista sekä kokemuksiin mielenterveyspalveluiden riittämättömästä tasosta ja palveluiden hitaudesta.

Ikäihmisten ja vammaisten palvelut (IKVA) sai positiivista palautetta ystävällisestä hoitohenkilökunnasta ja päivätoiminnasta. Kriittiset huomiot liittyivät asiakkaiden kokemuksiin siitä, etteivät olleet saaneet tarvitsemaansa palvelua sekä asiat oli hoidettu kiireellä.

Terveyspalvelut ja sairaanhoito (TEPASA) asiakkaat olivat tyytyväisiä hoitohenkilökunnan ja lääkäreiden toimintaan. Palvelu oli ollut asiallista, ystävällistä ja kohtaamiseen oli keskitytty. Saatu hoito oli antanut asiakkaille turvallisuuden tunteen. Nopea takaisinsoitto ja soittajan ammattitaitoinen palvelu saivat myös kiitosta. Etävastaanotto ja digitaaliset palvelut koettiin tarpeellisiksi. Kriittiset huomiot liittyivät kokemukseen epäasiallisesta käytöksestä, työkeästä, kiireisestä tai väsyneestä palvelusta sekä siitä, ettei henkilökuntaa ollut riittävästi. Kriittistä palautetta asiakkaat antoivat myös ajanvarauksen ja hoitoon pääsyn sekä digitaalisten palveluiden toimimattomuudesta.

Tarkastuslautakunnan arviointi



Tarkastuslautakunta pitää hyvänä asiana, että avoimissa palautteissa henkilökunnan toiminta on huonon ja kiireisen palvelukokemuksen lisäksi saanut asiakkailta myös kiitosta.

Tarkastuslautakunta kuitenkin katsoo, että asiakaskokemuksen osalta asetetut tavoitteet eivät ole toteutuneet vuoden 2023 aikana.

Tarkastuslautakunta pitää merkityksellisenä asiakaskokemusta ja sitä, kuinka asiakkaat kokevat hoidon ja palvelujen laadun ja kokevatko he saavansa tarvitsemansa palvelut. Muistutuksia ja asiakaspalautteita ei ole käsitelty asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Tarkastuslautakunta suosittelee, että jatkossa kiinnitetään erityistä huomiota asiakaskokemuksen ja palveluasenteen kehittämiseen, jotta asetetut tavoitteet saavutetaan.

Palveluiden laatu ja saatavuus: lakisääteiset palvelut

Hyvinvointialueen johto sekä strateginen kehittäminen ja tukipalvelut



Talousarviotavoite: Alueen väestön asioiminen yhdenmukaistuu ja palvelujen saatavuus paranee.

Käyttösuunnitelmatavoite:

- Järjestäjän omavalvonta toteutuu lainsäädännön tavoitteiden mukaisesti.
- SHQS-laatuohjelman käyttöönotto hyvinvointialueen kaikissa toiminnoissa ja laadun tilannekuvien kehittäminen ja vakiointi osana tiedolla johtamista.



Mittari:

1. Omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot ja toimenpiteet on julkaistu ja raportoitu Kyllä/Ei
2. Palveluntuottajien valvonnan työkalu on otettu käyttöön kaikissa vuoden 2023 valvottavissa kohteissa Kyllä/Ei
3. Omavalvontakoulutukset ovat toteutuneet koulutussuunnitelman mukaisesti Kyllä/Ei
4. Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat on laadittu Kyllä/Ei
5. Omavalvontaseurantaan perustuvien havaintojen ja toimenpiteiden raportointimalli on laadittu Kyllä/Ei



Raportointi/toteuma:

Vuoden 2023 toteuman mukaan 97 % yksikkökohtaisista omavalvontasuunnitelmista on laadittu ja julkaistu, laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmat on jalkautettu yksiköihin ja potilas- ja asiakasturvallisuuskoulutukset on toteutettu. Lääkehoitosuunnitelmien yksikkökohtainen laadinta on mahdollisesti vielä kesken.

Ikäihmisten ja vammaisten palvelut



Talousarviotavoite: Palveluketjujen avulla vahvistetaan palvelujen integrointia, palvelujen saatavuutta ja turvallisuutta monimuotoisessa yhteistyössä.

Käyttösuunnitelmatavoite:

Palvelurakenteen keventäminen lisäämällä yhteisöllistä ja tuettua asumista ympärivuorokautisen sijaan.



Mittari:

?



Raportointi/toteuma:

Palvelutarpeen arviointi keskimäärin 7 arkipäivän kuluessa 75-vuotta täyttäneille sekä ylintä hoitotukea saaville yli 65-vuotiaille. Lain mukaan <7, eli toteutuivat keskiarvoisesti lakisääteisissä määräajoissa 100 %.

Odotusaika yhteisölliseen asumiseen 55 vrk, ympärivuorokautiseen palveluasumiseen 57 vrk. Ikäihmisten asumispalveluiden odotusajat toteutuvat keskiarvoisesti lakisääteisissä määräajoissa 100 %.

Yli 65- vuotiaiden omaishoidon tuen käsittelyajat olivat keskimäärin 62 vrk.

Ikääntyneiden ja vammaisten palveluiden osalta ROIDU:n asiakaskokemuskyselyssä 65 % koki saaneensa tarvitsemansa hoidon tai palvelun tavoitteen ollessa 80 %. Kotona asumista tukevien palveluiden osalta 77 %, ympärivuorokautisten palvelujen osalta 63 % ja vammaisten palvelujen osalta 58 % koki saaneensa tarvitsemansa hoidon tai palvelun. Avoimessa palautteessa tuli esiin, että asiakkaat eivät usein kokeneet saaneensa tarvitsemaansa palvelua tai asiat oli hoidettu kiireellä.

Terveyspalvelut ja sairaanhoito



Talousarviotavoite:

- Palveluketjujen avulla vahvistetaan palvelujen integrointia, palvelujen saatavuutta ja turvallisuutta monimuotoisessa yhteistyössä.
- Alueen väestön asioiminen yhdenmukaistuu ja palvelujen saatavuus paranee.
- Palvelun saumattomuus toteutuu asiakaspalautteen perusteella

Käyttösuunnitelmataavoite:

- 1) Potilaat siirtyvät perusterveydenhuoltoon jatkohoitoon heti erikoissairaanhoidon tarpeen päätyttyä
- 2) Akuuttiosastoilla on hoidossa akuuttihoitoa vaativia potilaita (jonottajien osuus käytössä olevista sairaansijoista poikkileikkauspäivänä) (%)
- 3) Kotisairaala on ensisijainen hoitopaikka sairaalahoitoa tarvitsevalle potilaalle
- 4) Keusoten Kuntoutuskeskus tuottaa maksimaalisesti vaikuttavaa ennaltaehkäisevää ja korjaavaa kuntoutusta
- 5) Ikääntyneiden raskaampien palvelujen tarve kevenee. Siirtymä takaisin kotiin tapahtuu nopeammin.
- 6) Yhteydenottoihin vastaaminen ja hoitoon pääsy on sujuvaa ja yhdenvertaista
- 7) Asiakastytyväisyys paranee
- 8) Asiakkaat kokevat saavansa tarvitsemansa palvelun



Mittari:

- 1) Siirtoviivepäivät (kpl), tavoite: 0
- 2) Perusterveydenhuollon akuuttihoiton jälkeen jatkohoidon odotusaika <15 vrk
- 3) Tavoitteena < 10 %. Tavoitteena kotisairaalassa hoidettujen potilaiden määrä suhteessa edellisvuoteen + 5 %
- 4) Tavoitteena Keusoten kuntoutuskeskuksen käyttöaste > 90 %
- 5) Tavoitteena arviointi- ja kotikuntoutuspalveluun odottavat (jonottajien määrä poikkileikkauspäivänä) lkm/ka <10
- 6) Vastaanottojen puhelinpalvelun takaisinsoittojen vasteaika (h) (mediaani) (min, max)
 - Asiakkaaksi tulo ja hoitovastaavat <2 h
 - Terveysasemien nettiyhteyden vasteaika (Omaolo oirearviot) (h, min) <1 vrk
 - Odotusaika vastaanotolle kiireettömässä asiassa (vrk, mediaani)
 - Lääkäri <7
 - Sairaanhoitaja <1
 - Hammaslääkäri <90
 - Suuhygienisti <30
- 7) NPS, nettosuositeluindeksi (%) >60
- 8) Osuus palautteen antajista, joka kokee saaneensa tarvitsemansa palvelun/hoidon >80 %



Raportointi/toteuma:

- 1) Vuoden loppuun mennessä 2677 kpl, 22 % enemmän kuin vuonna 2022. 61 % kasvua edellisvuoteen nähden. HUS-yhtymä korotti 100 % siirtoviivehoitopäivämaksuja vuoden 2023 alussa.
- 2) -
- 3) Kevään 2023 aikana pilotoidun Liikkuva sairaala-toiminta vähensi ikääntyneiden päivystyskäyttöä. Liikkuvan sairaalan yhteydenotoista 73 % potilaista sai tarvitsemansa akuuttihoiton omassa asuinpaikassaan päivystyskäynnin sijaan. Kotisairaalan osuus sairaalatasoista hoitoa vaativista potilaista n. 40 %:iin, joka ylittää toiminnalle asetetut tavoitteet. Toiminta on vaikuttavaa ja saa erinomaista palautetta asiakkailtaan.
- 4) -
- 5) -

6) Perusterveydenhuollon kiireetöntä hoitoon pääsyä koskeva hoitotakuu on 14 vrk ja suun terveydenhuollossa 4 kk. Keusoten avosairaanhoidossa hoitoon pääsy toteutui 91 % viikon sisään ja 96 % kahden viikon sisään hoidon tarpeen arvioinnista. Vastaanottopalveluissa odotusajat vaihtelivat 14–175 vrk:n välillä.

Keskeisenä haasteena olivat yhteydenottojen vastausviiveet. N. 70 % vastaanottopalveluihin tulleista puheluissa hoidettiin saman päivän aikana. Takaisinsoiton keskimääräinen vasteaika oli 3 h, pisimillään keskimäärin 5,5 vrk ja vuoden lopussa keskimäärin 22 tuntia. Kiireellisissä asioissa yhteyden sai kaikilla alueilla pääsääntöisesti saman vuorokauden aikana ja takaisinsoiton keskimääräinen vasteaika oli 1,6 tuntia. Kiireettömissä asioissa vastaanottopalvelujen puhelinasioinnin vasteajan mediaani oli 121 tuntia ja hoitovastaavien puhelinasioinnissa 3 tuntia. Omaolossa vastattiin keskimäärin noin 33 tunnin kuluessa.

Suun terveydenhuollossa tarkastusjonossa oli vuoden lopussa n. 8000 aikuista ja näistä lähes puolella hoitotakuu ylittyi.

12/2023 kiireettömiin lääkäripalveluihin oli jonossa noin 3 000 asiakasta. Hoitajan vastaanotolle pääsi keskimäärin 1–5 vuorokauden kuluessa. Suun terveydenhuollon kiireettömät palvelut, odotusaika hammaslääkärin kiireettömälle vastaanotolle oli n. 200 vuorokautta ja suuhygienistin vastaanotolle 60 vuorokautta. Odotusajat kasvoivat vuodesta 2022.

7) –

8) -

Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut



Talousarviotavoite: Alueen väestön asioiminen yhdenmukaistuu ja palvelujen saatavuus paranee.

Käyttösuunnitelmataavoite:

- Asetuksen mukaiset tarkastukset toteutuvat ja palvelun saatavuus on lakisääteisellä tasolla, tavoite: 100 % kaikissa tarkastuksissa.
- Opiskeluhoollon psykologipalvelujen saatavuus paranee, psykologitoimien täyttöaste on vähintään 86,3 % (36,67 htv), > 6 htv kuin 1.1.23 taso.



Mittari:

- Toteutuminen/vuosi 2023 neuvola (%) Raportointi 1–12/2023 tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen yhteydessä.
- Toteutuminen/lukuvuosi 2022–2023 koulu- ja opiskeluterveydenhuolto (%) Raportointi vain 1–6/2023, raportointivälin ollessa koulun lukuvuosi
- Täyttämättömät toimet/ kaikki koulupsykologitoimet (%)



Raportointi/toteuma:

Vajetta oli 26,78 % v.2023 lopussa.

Muuta huomioitavaa: Maaliskuussa 2023 Etelä-Suomen aluehallintovirasto otti Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen perusterveydenhuollon hoitoon pääsyn sekä välittömän yhteydensaannin toteutumisen oma-aloitteiseen viranomaisvalvontaan.



Tarkastuslautakunnan arviointi

Tarkastuslautakunta arvioi, että jatkossa yksi suurimmista haasteista hyvinvointialueella on HUS- yhteistyössä. Erikoissairaanhoidon palveluiden järjestäminen ulkoisen palveluntuottajan toteuttamana on poikkeuksellinen toimintatapa verrattuna muihin hyvinvointialueisiin.

Tarkastuslautakunta pitää erittäin tärkeänä, etteivät asiakkaat odottaisi jatkohoitoa kalliilla erikoissairaanhoidon paikoilla, vaan ohjautuisivat oikea-aikaisesti oikeaan paikkaan. Tarkastuslautakunta suosittelee, että erikoissairaanhoidon kanssa rakennetaan entistä tuloksellisempaa vuoropuhelua ja yhteistyötä kustannustehokkuuden parantamiseksi ja talouden tasapainottamiseksi. Siirtoviivemaksut tulisi poistaa.

Takaisinsoiton, ajanvarauksen sekä digitaalisten palveluiden sujuvan toiminnan varmistamiseen tulee jatkossa edelleen panostaa.

Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota siihen, että ikääntyneiden palvelualueella kotihoidon asiakkaiden määrä on vähentynyt, vaikka ikääntyneiden määrä on lisääntynyt. Tarkastuslautakunta suosittelee selvittämään, toteutuuko asiaankuuluvien lakisääteisten palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja laatu asianmukaisesti.

Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota siihen, että lastensuojelussa henkilöstön suuri vaihtuvuus on riski palvelun laadun, tiedonkulun ja jatkuvuuden toteutumiselle. Hyvinvointialueen tulee pyrkiä minimoimaan sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus. Tarkastuslautakunta suosittelee, että jatkossakin vahvistetaan ja kehitetään pitovoimaa ja Keusoten vetovoimaa työnantajana lastensuojelun palveluissa.

Nuoria ja nuoria aikuisia koskevat huoli-ilmoitukset on pystytty vuoden 2023 aikana pääsääntöisesti käsittelemään laissa säädetyissä määrärajoissa. Huoli-ilmoitusten ohjautuminen keskitetyn asiakasohjauksen kautta on mahdollisesti aiheuttanut ajoittaisia viivästyksiä asiakkaiden kontaktoinnissa. Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä edelleen kehittää ja tehostaa asiakasohjausta siten, että asiakkaiden palvelutarpeen arviointi ja tarvittavan palvelun saatavuus määräajassa voidaan varmistaa.

Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota siihen, että lakisääteiset koulu- ja opiskeluterveydenhuollon tarkastukset eivät ole toteutuneet vaaditulla tasolla.

Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä, että asiakkaiden palvelupolun ja kustannusten seuranta- ja raportointijärjestelmää kehitetään. Hyvinvointialueella tulisi selvittää ja avata myös omien yksiköiden kustannukset ja suorittaa vertailua mm. yksityisiin palveluntuottajiin.

Tarkastuslautakunta suosittelee luomaan selkeämmät, yksiselitteisemmät mittarit ja konkreettiset tavoitteet sekä ilmoittamaan toteuman lakisääteisiin palveluihin pääsyn ja hoitotakuun toteutumisen osalta selkeästi. Toteumasta tulee käydä ilmi, missä tavoitteet toteutuvat ja missä eivät toteudu.

Tarkastuslautakunta katsoo, että laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisen suhteen on vuonna 2023 tehty merkittävää työtä.

Vuoden 2023 valvonnan yhtenä keskeisimpänä kehittämiskohteena ja poikkeamana omavalvonnassa on todettu, että palveluiden saatavuus ei toteudu lainsäädännön mukaisesti ja oikea-aikaisesti useissa eri palveluissa. Tarkastuslautakunta pitää välttämättömänä, että jatkossa palveluiden saatavuus toteutuu lainsäädännön mukaisesti kaikissa palveluissa.



Asiakasohjaus ja palvelutarpeen arviointi

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksen kehittäminen

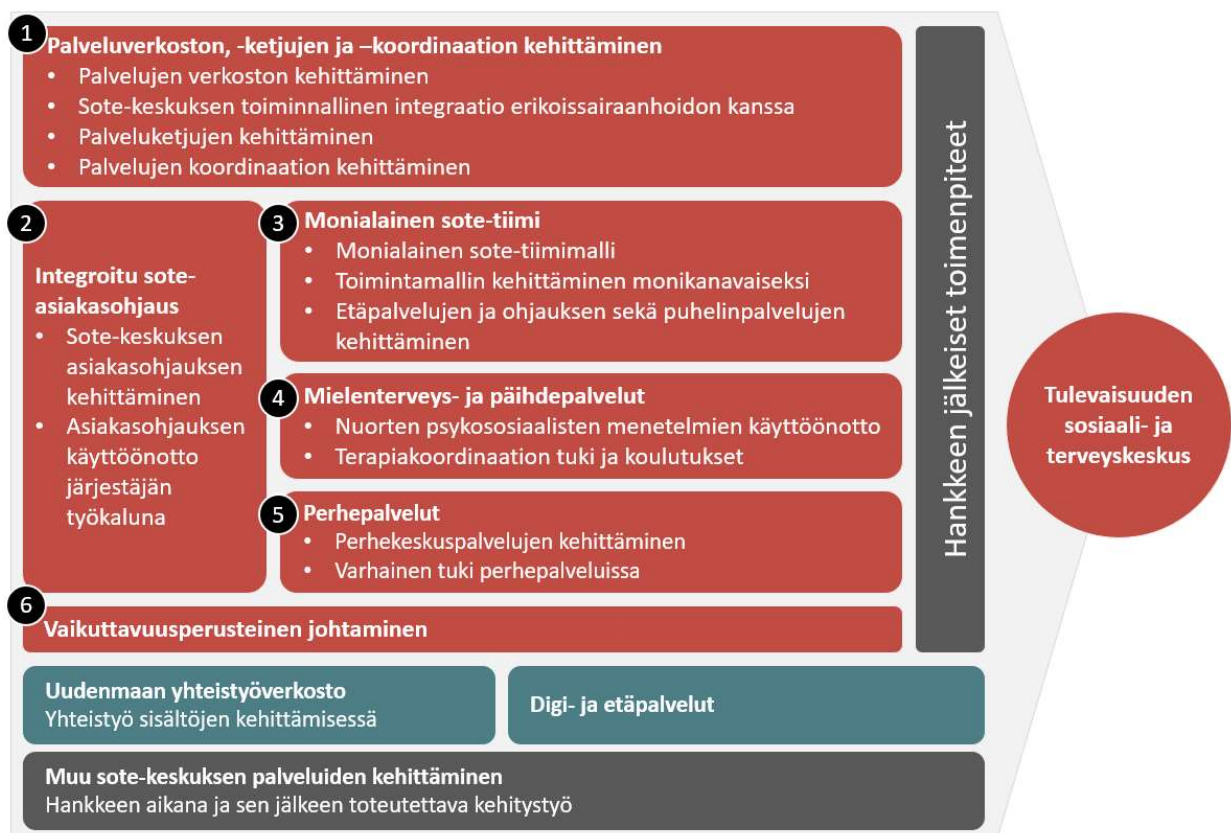
Asiakasohjausyksikön kehittäminen on osa sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamaa Tulevaisuuden sote-keskus -hanketta.

Hankkeen kuvaus, tarkoitus ja tavoitteet – lähde: Innokylä.fi

Hankkeessa kehitetään perustason sosiaali- ja terveyspalveluja Keski-Uudenmaan alueella Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman tavoitteiden mukaisesti. Hankkeen myötä alueella valmistellaan ja otetaan käyttöön uudenlainen, laaja-alainen sosiaali- ja terveyskeskus, jossa asiakas saa tarvitsemansa avun sujuvasti yhdellä yhteydenotolla.

Keski-Uudenmaan tulevaisuuden sotekeskus on monialaisten sotetiimien verkosto, jota johdetaan vaikuttavuusperusteisesti.

Alueen asukkaille tarjotaan tukea vauvasta vaariin sujuvilla ja yhteen toimivilla palvelupoluilla. Tulevaisuuden palvelut rakentuvat asukkaan ja hänen tarpeidensa ympärille. Ne koostuvat sosiaali- ja terveydenhuollon, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen, sekä pelastus- ja ensihoidon palveluista, joita toteutetaan sekä fyysisinä, digitaalisina että liikkuvina palveluina. Toiminnan kantavia periaatteita ovat asiakaskeskeisyys, monialaisuus ja vaikuttavuus. Palvelut tuotetaan asukkaille tiiviissä yhteistyössä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin kesken siten, että siitä hyötyvät kaikki osapuolet.



Keskitetyn asiakasohjausyksikön suunniteltu toimintamalli ja tavoitteet

Lähde: Innokylä.fi, Keskitetty asiakasohjausyksikkö, Keusote

Integroidun sote-asiakasohjauksen (2) kehittämisen tavoitteena oli sote-keskuksen asiakasohjauksen kehittämisen kautta ohjata asiakkaat aiempaa tehokkaammin heidän tarvettaan parhaiten vastaavien julkisten, yksityisten tai kolmannen sektorin palvelujen piiriin. Tavoitteena oli, että asiakas saisi tarpeen mukaiset palvelut nopeammin, jolloin palvelujen oikea-aikaisuus ja vaikuttavuus paranevat.

Ajatuksena oli, että asiakasohjauksen käyttöönotto järjestäjän työkaluna parantaisi palvelujen saatavuutta, kun kuntayhtymätasoinen työkalu tuottaisi tietoa asiakasohjauksen prosessien toimivuudesta ja niiden kehittämistarpeista.

Hankkeen tavoitteita olivat muiden muassa

- sosiaalipalveluihin ja aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluihin hakeutuminen sekä asiakkaaksi tuloprosessi on yhdenmukaistettu,
- neuvonnan ja varhaisen vaiheen palveluita on vahvistettu,
- neuvonnassa asiakkaita ohjataan eri toimijoiden tuottamien palveluihin, kuten kunnat, seurakunnat ja 3. sektori,
- palvelutarpeen arviointi on keskitetty ja erotettu palveluiden tuottamisesta,
- sosiaali- ja kriisipäivystys tuotu osaksi asiakasohjausyksikköä.

Keskitetyn asiakasohjausyksikön suunniteltu toimintamalli ja tavoitteet

Lähde: Leena Säkjärvi, Asiakasohjauksen päällikkö – Tarkastuslautakunta 13.9.2023

Asiakasohjausyksikkö käynnistettiin Keusote-kuntayhtymän aikana vuoden 2021 alussa. Asiakasohjauksen päällikön mukaan asiakasohjauksen keskittäminen on järjestäjän keskeinen ohjauskeino, jonka tavoitteena on tasoittaa eroavaisuudet palvelujen saavutettavuudessa, laadussa sekä palveluprosesseissa. Asiakasohjausyksikön tavoitteena on lisätä vaikuttavuutta kehittämällä toimintaa ja saavuttaen asiakasohjaukselle asetetut tavoitteet varhaisen vaiheen tuen riittävydestä ja oikea-aikaisuudesta.

Hyötytavoitteisiin pyritään ottamalla sote-keskuksen asiakasohjauksen kehittämisen kautta käyttöön keskitetyn asiakasohjauksen toimintamalli, johon kootaan vaiheittain neuvonnan, asiakasohjauksen ja palvelutarpeen arvioinnin toiminnot.

Vuonna 2023 asiakasohjausyksikön palveluihin kuului

- sosiaalipäivystys ja kriisiytyö,
- sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot ja ilmoitukset, lastensuojeluilmoitukset sekä vanhuspalvelulainmukaiset ilmoitukset,
- täydentävän- ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen,
- sosiaalihuollon asiakasmaksulausunnot maksujen alentamisesta tai poistamisesta,
- taloudellisen tuen neuvonta ja ohjaus,
- sosiaalinen luototus,
- sosiaalihuoltolain mukainen neuvonta,
- palvelutarpeen arviointi asiakkaille, joilla ei ole sosiaalihuollon asiakkuutta (pl. työikäiset),
- hoidontarpeen arviointi asiakkaille, joilla ei ole mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkuutta,
- ammattilaiskonsultaatiot,
- ikääntyneiden ympärivuorokautisen asumisen arviointi, päätöksen teko ja sijoittaminen sekä
- sosiaalihuoltolain mukainen kuljetustukihakemusten käsittely ja päätökset.



Asiakasohjauksikkö hankkeen aikana

Lähde: Innokylä.fi, Keskitetty asiakasohjauksikkö, Keusote

Vuonna 2021 pilotoituun keskitettyyn neuvonta- ja ohjauspalveluun liitettiin palvelutarpeen arvioinnin sekä mielenterveys- ja päihdepalvelujen hoidontarpeen arvioinnin kokonaisuudet. Lisäksi osaksi keskitetyn asiakasohjauksikon toimintaa tulivat sosiaali- ja kriisipäivystykselliset tehtävät. Työkäisten palvelujen osalta palvelutarpeen arviointityön siirto ei onnistunut vielä vuonna 2021. Siirron epäonnistumiseen vaikutti mm. tehtävään arvioitu henkilöstöresurssi suhteessa tehtävän laajuuteen.

Vuonna 2021 tunnistettiin, että mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjauksen osalta asiakkaat eivät löydä asiakkaaksi tulon väylää osana työikäisten asiakasohjauksesta. Tämä nousi esiin erityisesti ikääntyneiden asiakkaiden osalta. Asiakkaaksi tulon väylää selkeytettiin ja avattiin mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjaus aikuisille.

Lisäksi yksikön käynnistämisen jälkeen tunnistettiin, että työikäisten ensisijainen asiointisyys työikäisten asiakasohjauksessa on taloudelliset asiat, sekä niiden vaikutus laajemmin erilaisiin sosiaalisiin riskitekijöihin. Tämän johdosta perustettiin taloudellisen tuen ja tukipalvelujen tiimi, jolla vahvistetaan taloudellisten tuen asioiden prosessia sekä osaamista. Lisäksi voidaan selkeämmin vahvistaa asiakkaan muita sosiaalisen tuen tarpeita.

Työkäisten palvelutarpeen arvioinnin liittäminen osaksi keskitettyä asiakasohjauksesta tehtiin vuonna 2023. Samalla keskitettiin walk in -neuvontatoiminto asiakasohjauksikköön osana lähineuvontapalvelua.

Toimintaa tukevan digin osalta neuvonta- ja ohjauspalvelujen keskittämistä tuki yhtenäinen puhelujen hallintajärjestelmä, joka mahdollistaa paremman puhelujen hallinnan sekä toimii pohjana asiakaspalautekyselyn lähettämiseksi. Asiakkaalle järjestelmä tuo infoa muun muassa yhteydenoton hoitamisesta palveluissa. Puhelujen hallintajärjestelmän käyttöönoton yhteydessä otettiin käyttöön myös tekstiviestipalaute asiakkaille.

Henkilöstön yhteistyöohjeet päivitettiin hankkeessa. Ohjeet vietiin hoitajien käsikirjaan sekä asiakasohjaajan työpöydälle. Henkilöstölle järjestettiin koulutusta uuteen ohjeeseen liittyen. Lisäksi mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjaus kiersi Keusoten terveysasemia kertomassa omasta toiminnastaan sekä sopimassa yhteistyöstä terveyspalvelujen avopalvelujen kanssa. Luotiin työnjohdollisessa vastuussa oleville henkilöille lista tiedoista. Jatkossa kun kehittämistarpeita nousee, tai on tiedotettavaa tai työnjohdollista kehitystarvetta, on selkeät yhteyshenkilöt, joiden kanssa asiaa voi edistää.

Vuosina 2020–2021 asiakasohjauksen kokonaisuutta kehitettiin hankkeen toimenpiteessä ”keskitetyn asiakasohjauksen käyttöönotto” ja vuodesta 2022 eteenpäin toimenpidekokonaisuudessa ”integroituu sote-asiakasohjaus”. Keskitetyn asiakasohjauksen käyttöönotto jatkui myös 2022–2023. Hankeaikana toteutettiin keskitetyn asiakasohjauksen mallintaminen ja käyttöönotto. Toimintaa tukevien digipalvelujen osalta toteutettiin

- puhelujen hallintajärjestelmän käyttöönotto,
- hyvinvointialuetasoisien chat-botin ja live chatin suunnittelu sekä
- asiakasohjaajan työkalut -projektin aloittaminen.
- Lisäksi toteutettiin työikäisten palvelujen kehittäminen vuonna 2023.

Lähineuvonta

Lähde: Innokylä.fi, Keskitetty asiakasohjausyksikkö, Keusote

Lähineuvonnan avulla Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on saatu vahvistettua myös digitukea, samalla kun digitaalisten palvelujen valikoima on laajentunut.

Lähineuvonnan työntekijöiden digitaitoja on vahvistettu digi- ja väestötietoviraston koulutuksella. Lisäksi lähineuvonnan sosiaalihuollon työntekijät vastaavat Keusoten chat-palvelussa työikäisten sosiaalipalveluja koskeviin kysymyksiin. Uuden palvelun käyttöönotto edellyttää vahvaa verkostoitumista ja viestintää, erityisesti palveluissa, jotka on suunnattu haavoittuvassa asemassa oleville henkilöille.

Tiedottamista on tehty yhteistyössä järjestötoimijoiden kanssa. Pilottiajan pidentäminen, toimipisteiden lisääminen, verkostoyhteistyön laajentaminen, digituen kehittämiseen liittyvät kehittämistoimenpiteet sekä viestintä tukivat sote-lähineuvonnan laajentumista tavoitteiden suuntaisesti.

Lokakuu 2022-lokakuu 2023 välisenä aikana lähineuvonnassa asioi yhteensä 3 131 asiakasta. Noin puolet neuvontatilanteista oli edellyttänyt tunnistautumista.

Ylivoimaisesti suurimmat syyt lähineuvontapisteillä asiointiin olivat halu asioida kasvokkain tai asiakkaalla ei ollut tietoa missä muualla voisi asioida.

Terveyspalvelujen suurin asiakaskunta oli yli 65-vuotiaita, kun taas sosiaalipalveluissa suurin asiakasryhmä olivat työikäiset.

Järjestö- ja kuntatoimijoiden kanssa järjestetyt teemapäivät tavoittivat hyvin alueen asukkaita, mutta jatkossa tämän kaltaisten yhdessä tehtyjä tapahtumien toivotaan tavoittavan paremmin myös Keusoten asiakastyötä tekevää henkilöstöä, jotta verkostoituminen ja alueellisten toimijoiden tuottama hyöty saataisiin vielä paremmin hyötykäyttöön. Verkostoyhteistyön ja yhdessä tekemisen rakenteita tulee jatkossa juurruttaa osaksi toimintaa, jotta yhteistyö tapahtuu mahdollisimman lähellä asiakasrajapintaa

Syksyllä 2023 yhdessä tekemisen kokeilua laajennettiin aloittamalla Kettuluuta-toiminta. Kettuluuta on koulutettu vertaispalveluohjaaja, joka opastaa ja neuvoo virastojen viidakossa. Hän auttaa asiakkaita löytämään oikeat palvelut, tukee hakemusten oikeaoppisessa täyttämässä ja voi mennä asiakkaan mukaan asiointiavuksi. Yksinkertaisimmillaan Kettuluuta auttaa suunnistamaan rakennuksessa oikeaan vastaanottajan luokse.

Asiakasohjauksen käyttöönotto järjestäjän työkaluna sekä järjestäjän ohjausmalli

Lähde: Innokylä.fi, Keskitetty asiakasohjausyksikkö, Keusote

Asiakasohjauksen järjestäjän tietotarpeet määriteltiin luonnosvaiheeseen. Tietoa järjestäjälle koottiin manuaalisella tiedonkeruulla ja tiedosta luotiin tietonäkymät Power BI -ohjelmaan.

Tietonäkymät on rakennettu ikäsegmenteittäin ja jokaisesta segmentistä löytyy näkymät: volyyymi, asiakastarpeet, jatko-ohjaukset, läpimenoajat ja hajotuspuu. Manuaalinen tiedon keruu ei suoraan tue järjestäjän tietotarpeita, vaan kohdentuu operatiiviselle tasolle. Esimerkiksi talouteen liittyvän tiedon kiinnittymistä suorite- tai virtatietoon lähdetään toteuttamaan siinä vaiheessa, kun tieto kootaan yhtenäisesti erilaisten järjestelmien kautta.

Hankeaikana asiakas- ja potilastietojärjestelmät yhtenäistyivät, joka mahdollistaa jatkossa tiedon kokoamisen ainakin osittain suoraan järjestelmistä. Arvioitavaksi kuitenkin vielä jää, voidaanko kaikkea tietoa tuottaa nykyjärjestelmillä.

Konkreettisesti järjestäjälle ei hankeaikana vielä voitu rakentaa valmista yhtenäistä työkalua, mutta operatiivisen tason tieto tukee myös järjestäjää tehtävässään. Tämänhetkisestä asiakasohjausyksikön toiminnasta saadaan palvelun vaikuttavuustietoa ja näihin asiakasvirtoihin pyritään vaikuttamaan mm. tässäkin hankkeessa toteutettujen kehittämistoimien avulla.

Kuntayhtymässä vuoden 2022 ja hyvinvointialueella vuoden 2023 aikana yhdenmukaistettiin asiakas- ja potilastietojärjestelmiä sekä asiakasprosessia, joka mahdollisti myös yhdenmukaisemman tiedon saannin. Kun asiakas- ja potilastietojärjestelmät on yhtenäistetty, asiakasohjaajan työkalu on otettu käyttöön ja asiakasohjauksen roolia palveluketjujen ja asiakassegmenttien horisontaalisen ja vertikaalisen integraation toteuttamisessa on vahvistettu, tullaan pääsemään vaiheeseen, jossa asiakasohjaus voi paremmin tukea järjestäjän tehtävää.

Yhteinen sosiaalisen raportoinnin väline henkilöstölle otettiin käyttöön toukokuussa 2022 yhteistyössä Sosiaalitaidon (nyk. Socca) kanssa. Maalikuussa 2023 raportoinnin lomaketta päivitettiin helpottamaan lomakkeesta saatujen tulosten analysointia. Arvion mukaan järjestäjä hyötyy sosiaalisen raportoinnin lomakkeen tuotoksista paremmin vasta, kun saadut tiedot kehittyvät hyvinvointialueilla laajemmiksi sosiaalisiksi raporteiksi ja sitä kautta toteuttamaan vaikuttavuustyötä. Jatkokehittäminen on liitetty osaksi Kestävä kasvu -hanketta sekä kansallista rakenteellisen sosiaalityön kehittämistä.

Hankkeen loppuarviointi

Lähde: Innokylä.fi, Keskitetty asiakasohjausyksikkö, Keusote

Sosiaalihuollon neuvonta ja ohjauspalvelut laajentuivat sekä painopistettä siirrettiin kevyempiin palveluihin. Palvelut ovat helpommin saavutettavissa ja sosiaalihuollon palveluiden sekä mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaaksi tuloprosessi on yhtenäistynyt. Vaikuttavuutta on saatu sitä kautta, että asiakkaan asiaa on voitu jo ratkaista asiakkaan palvelupolun varhaisessa vaiheessa.

Sosiaalipäivystyksellistä toimintaa on sujuvoitettu ja erityistilanteisiin varautumista vahvistettu.

Henkilöstön yhteistyöohjeet päivitettiin hankkeessa. Ohjeet vietiin hoitajien käsikirjaan sekä asiakasohjaajan työpöydälle. Henkilöstölle järjestettiin koulutusta uuteen ohjeeseen liittyen. Lisäksi mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjaus kiersi Keusoten terveysasemia kertomassa omasta toiminnastaan, sekä sopimassa yhteistyöstä terveyspalvelujen avopalvelujen kanssa.

Luotiin työnjohdollisessa vastuussa oleville henkilöille lista yhteystiedoista. Jatkossa kun kehittämistarpeita nousee, tai on tiedotettavaa tai muuta työnjohdollista kehitystarvetta, on selkeät yhteyshenkilöt, joiden kanssa asiaa voi edistää.

Selvitettiin käytössä olleiden digitaalisten välineiden mahdollisuudet toteuttaa sote-integraatiota.

Hankkeessa luotiin yhteiset ohjeet ja kanavat toteuttaa yhteistyötä, mutta käytännössä yhteistyökanavaksi jäivät kuitenkin reaaliaikaiset puhelut. Reaaliaikainen puhelu sitoo henkilökuntaresurssia asian hoitoon, jolloin se on kallis väline sujuvoittaa asiakasprosessin integraatiota erityisesti toimintakykyisten asiakkaiden (suurin volyyymi) osalta.

Hankeaikana selvitetiin digitaalisia välineitä ja niiden mahdollisuuksia palvelupolun sujuvoittamiseen ottamatta vielä kantaa tietosuoja-asioihin.

- Asiakas- ja potilastietojärjestelmien integraatio niin, että asiakastietoa voidaan siirtää.
 - Ei toistaiseksi mahdollista nykyisissä järjestelmissä.
- Asiakkaasta tehdään sosiaalihuoltoon sähköinen ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta.
 - Mahdollista, mutta ei suotavaa, koska kyseessä ei ole sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus, vaan asiakkaan palvelun sujuvoittaminen ja monialainen yhteistyö.
- Erilaiset tietosuojatut chat tai keskustelupohjat.
 - Ei käytössä.

Yhteenvetona digitaalisten välineiden osalta on, että käytössä ei ole välinettä, jolla voidaan ilman kohtuutonta henkilöstölisäystä sujuvoittaa asiakkaan polkua, pois lukien haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat. Digitaalisten välineiden kehittämistyötä jatketaan osana asiakasohjauksen työkalut -prosessia.

Tavoitteeseen ei päästy sen osalta, että asiakkaiden yksi yhteydenotto veisi asiakkaan asiaa eteenpäin niin, että asiakkaan ei tulisi ottaa yhteyttä palveluihin uudemman kerran.

Tavoitteet



Toteutuneet

- Määritellään järjestäjän tietotarpeet asiakasohjauksen näkökulmasta
- Kuvataan asiakasohjauksen järjestäjän ohjausmalli
- Tunnistetaan arvoa tuottava toiminta
- Otetaan käyttöön sosiaalisen raportoinnin lomake



Toteutumattomat

- Suunnitellaan tietonäkymä ja mahdollistetaan tiedon siirtyminen tietonäkymään
- Otetaan käyttöön tietonäkymä ja ohjausmalli

Tarkastuslautakunnan arviointi



Tarkastuslautakunta ei käytettävän tiedon perusteella pysty kokonaisvaltaisesti arvioimaan keskitetyn asiakasohjausyksikön tähänastisia hyötyjä organisaatiolle ja asiakkaille.

Lautakunnan saatavilla ei ole vertailutietoa vasteajoista ja jonotilanteesta ennen ja jälkeen asiakasohjausyksikön perustamisen.

Tarkastuslautakunta pitää yhtenäistettyä asiakkaiden sisäänottoa prosessia hyvänä tavoitteena, mutta pitää sekä asiakaskokemuksen että työntekijöiden työkuorman kannalta valitettavana sitä, että asiakas joutuu edelleen ottamaan asiakasohjaukseen useamman kerran yhteyttä asioidensa edistämiseksi.

Tarkastuslautakunta suosittelee tietonäkymän kehittämistä asiakasohjauksen tueksi. Reaaliaikainen tai edes kuukausittainen tieto eri palveluiden käyttöasteista ja vasteajoista luonnollisesti tukisi palveluiden suunnittelua laajemminkin.

Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä sitä, että luottamushenkilöorganisaatiolle annetaan säännöllisiä tilannetietoja tietonäkymän kehittämistä koskien. On tärkeää, että valtuutetut ymmärtävät, kuinka kunkin toimialueen palveluita koskevat tiedot on koottu strategista suunnittelua varten – etenkin, mikäli joidenkin palveluiden osalta ei tarkkoja tietoja ole saatavilla

Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden toteutuminen hyvinvointialueella

1. Miten lasten nuorten ja perheiden terveyspalvelut ovat hyvinvointialueellamme toteutuneet suhteessa lakien vaatimuksiin ja aluevaltuuston asettamiin tavoitteisiin?
2. Miten lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut ovat hyvinvointialueellamme toteutuneet suhteessa lakien vaatimuksiin ja aluevaltuuston asettamiin tavoitteisiin?

Hyvinvointialueen ensimmäisenä toimintavuonna lasten, nuorten ja perheiden palveluiden painopisteet olivat

- hyvinvointialueen, kuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden yhteistyöverkostojen vahvistaminen,
- oppilashuollon hyvinvointialueelle siirtymisen luomat uudet tarpeet yhteistyörakenteille ja henkilökunnan tuelle sekä
- pyrkimys panostaa varhaiseen tukeen ja ennaltaehkäisevään työhön.

Toimintaa tällä palvelualueella haastoi talouden tiukan raamin lisäksi henkilöstön saatavuushaasteet. Erityisesti koululääkärien, sosiaalityöntekijöiden ja opiskeluhuollon psykologien saatavuus on hyvinvointialueellamme muun maan tapaan huolestuttavan haastavaa ja estää palvelujen tarjoamista lakien ja asetusten mukaisesti.

Yhtenä hyvinvointialueen strategisena tavoitteena vuodelle 2023 oli, että alueen väestön asioiminen yhdenmukaistuu ja palvelujen saatavuus paranee. Tämän tavoitteen onnistumisen mittareiksi asetettiin hyvinvointialueen strategiassa ja palvelustrategiassa lakisäätelisten palveluun pääsyaikojen toteutuminen terveyspalveluissa ja sosiaalipalveluissa. Lisäksi tavoitteeksi asetettiin palvelujen integroinnin, saatavuuden ja turvallisuuden vahvistaminen monimuotoisessa yhteistyössä siten, että lasten ja nuorten päihde- ja mielenterveyspalvelujen palveluketjuille on määritetty yhteistyössä HUSin erikoissairaanhoidon hyvinvointialueen ja alueen kuntien kanssa järjestäjän ohjausmittarit. Tätä arviointia kirjoittaessa integrointityöhön tarvittava järjestäjän työpöytä on vielä suunnitteluvaiheessa.

Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluiden osalta yksi toiminnallisia tavoitteita oli palvelujen kuvaaminen Terapiat etulinjaan -hoidonporrastusmallin mukaisesti. Pyrkimyksenä oli, että vuoden aikana hoidonporrastusmalli olisi kuvattu ja toimintakäytännöt sovittu eri toimijoiden kanssa. Toimintavuoden aikana tavoite eteni niin, että lasten ja nuorten mielenterveyspalvelut saatiin kuvattua hoitomallin mukaisesti ja kuntapalveluilla on ollut mahdollisuus kommentoida kuvausta. Mallin jalkauttamista on aloitettu olennaisista työntekijäryhmistä. Keskivaikeat mielenterveyspalvelut keskitettyä perheneuvolaan ja nuorisoasemalle. Alempien portaiden toimintamallin jalkautus on aloitettu, mutta työ on vielä kesken.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen osalta vuoden tavoitteena oli erityisesti lastensuojelun ja perhekeskuksen palveluiden asiakastytytyväisyyden paraneminen. Tavoitteen saavuttamisen mittariksi asetettiin, että molempien palveluiden osalta yli 60 prosenttia palveluiden käyttäjistä suosittelisi palvelua toisille (Net Promoter Score, NPS). Vuoden aikana kerätyn palautteen perusteella lastensuojelun palveluita suosittelisi 41 % palveluiden käyttäjistä ja perhekeskusten palveluita 54 % palveluiden käyttäjistä. Vuonna 2022 perhekeskuspalveluiden NPS oli 43 prosenttia, joten positiivista kehitystä on tapahtunut, vaikka tavoitteeseen ei aivan vuoden 2023 aikana yllettykään.

Osana toiminnan kehittämistä vuodelle asetettiin tavoitteeksi myös Roidu-palauttejärjestelmän kautta kerätyn asiakaskokemustiedon tarkastelumallin vakiinnuttaminen. Yhteistä mallia palvelukokemusten

käsittelyyn ei ollut aiemmin ollut. Roidu-järjestelmä tuottaa kuukausittaisen raportin asiakaspalautteista kullekin tulosalueelle. Palautetta kerätään toimipisteissä olevien kiinteiden laitteiden sekä nettisivuilla olevien ja asiakkaille tekstiviesteillä ja sähköposteilla jaettavien verkkokyselyjen kautta. Palautteita on käsitelty tulosaluekokouksissa ja tiimeissä. Vuoden aikana luotiin ja otettiin käyttöön hallinnolliset rajat ylittävä asiakaskokemustiedon yhteiskäsittelyn malli, jossa on tavoitteena tunnistaa laajaa yhteiskehittämistä vaatia toimenpiteitä.

Opiskeluhoolto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen aluevaltuusto hyväksyi 8.12.2022 alueellisen opiskeluhoolto-suunnitelman 2023–2025 osana alueellista lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaa 2022–2025. Alueellisessa opiskeluhooltosuunnitelmassa sovitaan mm. hyvinvointialueen ja koulutuksen järjestäjien välisestä yhteistyöstä opiskeluhoollon kokonaisuuden toteuttamiseksi.

Laissa oppilas- ja opiskelijahuoltolain muuttamisesta todetaan, että alueellisen opiskeluhooltosuunnitelman tulee perustua hyvinvointialueen alueella sijaitsevien koulutuksen järjestäjien opiskeluhooltosuunnitelmiin. Hyvinvointialueiden kunnissa koulutusten järjestäjien opiskeluhooltosuunnitelmien laadinta oli vasta käynnissä, kun alueellinen opiskeluhooltosuunnitelma laadittiin ja hyväksyttiin. Näin ollen lain mukaista etenemisjärjestystä ei tässä noudatettu.

Terveyspalvelut

Kouluterveyskyselyn 2023 mukaan perusopetuksessa opiskelevat kokevat, että kouluterveydenhoitajan ja koululääkärin vastaanotolle on aikaisempaa vaikeampi päästä. Keusoten alueen 8. ja 9.-luokkalaisista 67,2 % koki, että koulun terveydenhoitajan vastaanotolle on helppo päästä ja 57,8 % koki, että koulun lääkärin vastaanotolle on helppo päästä. Vuoden 2021 aiemmassa mittauksessa vastaavat luvut olivat 76,9 % ja 66,1 % eli nuorten tyytyväisyys opiskeluhooltoon liittyvien terveyspalveluiden saavutettavuuteen on laskenut.

Hyvinvointialueella kouluterveydenhuollon toteutumisesta tiedot kerätään oppilaitosten lukuvuosien mukaan eli tätä tarkastuskertomusta kirjoitettaessa käytössä oli lukukauden 2022–2023 tiedot. Hyvinvointialue on ollut toiminnasta tästä ajasta puoli vuotta. Näiden lukujen valossa näyttää siltä, että nuorten kouluterveyskyselyssä ilmaisema huoli terveyspalveluiden saatavuudesta on perusteltu ja tunnistettu.

Lukuvuoden 2022–2023 aikana määräaikaisista terveystapaamisista toteutui 87,45 prosenttia. 1.-2. vuosiluokan oppilaista 93 prosentille tehtiin opiskeluterveydenhuollon tarkastus. Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (6.4.2011/338) määrittää, että hyvinvointialueen on järjestettävä oppilaalle terveystarkastus jokaisella vuosiluokalla; ensimmäisellä, viidennellä ja kahdeksannella vuosiluokalla tarkastuksen on oltava laaja. Kahdeksannella vuosiluokalla tehtävässä laajassa terveystarkastuksessa on arvioitava oppilaan erityiset tarpeet ammatinvalinnan ja jatko-opiskelun kannalta sekä suunniteltava tarvittavat tukitoimet. Laaja terveystarkastus toteutuu, kun oppilas on käynyt sekä terveydenhoitajan että lääkärin vastaanotolla ja oppilaan huoltaja on mukana jommallakummalla vastaanotolla. Jos huoltaja ei ole mukana vastaanotolla, kirjataan käynti määräaikaiseksi käynniksi.

Koululaisten laajoja terveystarkastuksia ei kyetty vuonna 2023 hyvinvointialueella toteuttamaan 1., 5. ja 8. luokan oppilaille lain vaatimalla tavalla. Isona syynä tälle on tunnistettu pula kouluterveyslääkäreistä. Tarkkaa tilastotietoa ei ollut arviointia tehdessä käytettävissä johtuen potilastietojärjestelmän

muutoksessa, tilastointitavassa tapahtuneesta muutoksesta, henkilökunnan isosta vaihtuvuudesta sekä henkilökunnan puutteellisesta ohjeistuksesta. Ohjeistusta koululaisten terveydenhuoltokäyntien tilastoinnista tarkennettiin vuoden 2023 aikana, jotta tuleville toimintavuosille voidaan tarjota luotettavampaa tietoa tavoitteiden toteutumisen seuraamiseksi. Saatavilla olevan raporttitiedon mukaan toimintavuoden aikana 1625 koululaisella olisi ollut lääkärikontakti kouluterveydenhuollossa.

Neuvolatyössä terveydenhoitajien tarkastusten osalta päästiin erittäin lähelle asetetun lain asettaman tavoitteen toteutumista, sillä näistä tarkastuksissa toteutui vuoden 2023 aikana 99 prosenttia. Äitiysneuvolan ja alle 1-vuotiaiden lääkärintarkastukset toteutuivat asetuksen mukaisesti, mutta tätä vanhempien lasten osalta asetuksen vaatimuksiin ei pystytty vastaamaan. Vuoden 2023 lopussa 1731 lasta odotti aikaa neuvolan lääkäriaikaa.

Neuvolasuunnitelmassa aluevaltuusto hyväksyi myös tavoitteet mittareineen perhekeskuspalveluiden kehittämiseksi vuosille 2023–2025. Tavoitteisiin lukeutuu muun muassa asuinpaikasta riippumattomia uusien sähköisiä toimintamalleja edistäminen ja digitalisaation mahdollisuuksien huomioiminen henkilöstön työkuorman helpottamiseksi sekä eri yhteistyömallien hiomien yli hallinto- ja organisaatorajojen. Koska suunnitelma hyväksyttiin vasta loppuvuonna 2023, tavoitteiden toteutumisen arviointi on mielekästä vasta tulevina toimintavuosina.

Sosiaalipalvelut

Joulukuussa 2022 hyväksytyssä talousarviossa vuodelle 2023 todetaan seuraavaa:

“Lastensuojelun puolella asiakasprofiilin kehitys on ollut erittäin huolestuttavaa. Lasten oirehtiminen ongelmat ovat syventyneet ja moniongelmaisuus on vahvaa heidän tullessaan lastensuojelun palveluihin. Aiemmasta poiketen suoraan vauvana sijoitettavia lapsia tulee yhä lisääntyvässä määrin ja uusi ilmiö on myös niiden lasten kasvava määrä, jotka tulevat suoraan lastensuojeluun ilman aiempaa asiakkuutta avopalveluihin ja kevyempiin lasten ja nuorten palveluihin. Näiden ilmiöiden kehityskaareen liittyy myös päihdevanhempien lisääntynyt määrä.”

Lasten huostaanotot kasvoivat Keusoten alueella vuoden 2023 aikana suhteessa edelliseen vuoteen 60 prosenttia. Hyvinvointialueen sisällä suurinta kasvu on Järvenpään ja Tuusulan kuntien alueella. Tällä hetkellä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden määrä ei ole riittävä turvaamaan lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille oikea-aikaiset palvelut. Hyvinvointialueemme sai vuoden aikana tästä huomautuksen Aluehallintovirastolta (ESAVI/4786/2023) perhekeskuspalveluiden henkilöstön tekemän epäkohtailmoituksen pohjalta.

Aluehallintovirasto toteaa ratkaisussaan, että hyvinvointialue on laiminlyönyt velvollisuutensa huolehtia siitä, että sen perhesosiaalityön käytettävissä on riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä vastaamaan asiakkaiden lakisääteisistä sosiaalihuoltolain mukaisista lapsiperhepalveluista. Tällä hetkellä alueemme lastensuojelun asiakasmitoitus on Valviran valtakunnallisessa valvontaohjelmassa eli tilanteen kehittymisestä tulee raportoida kahdesti vuodessa.

Sekä päihdeongelmien että mielenterveysongelmien kanssa kamppailevia lapsia ja nuoria tuetaan niin, perhekeskuspalveluissa sekä nuorisotasemalla että perheneuvoloissa palvelun saa integroituna palvelukokonaisuutena. Tämä mahdollistaa avun saamisen mielenterveysongelmiin samanaikaisesti, kun hoidetaan mielenterveyden pulmia.

Perhesosiaalityössä tavoitteena oli saada vuoden aikana systemiset tiimit toimintaan koko hyvinvointialueella. Vaikka mittaria (toimivat tiimit %) on ilman toimivuuden tarkempaa määrittelyä vaikeaa arvioida, voidaan todeta, että vuoden aikana on perustettu viisi kuntakohtaista systeemistä tiimiä ja kaikki tiimit on koulutettu systeemiseen työotteeseen sekä tiimimalliin. Näiden toimien valossa tavoitetta voidaan katsoa saavutetuksi.

Hyvinvointialueella pyrittiin pureutumaan asunnottomuuden kysymyksiin vuoden aikana Nestori hankkeella, jossa muun muassa ennaltaehkäistiin asumisen haasteita asunnottomuusriskiä kehittämällä varhaista tukea itsenäistymisvaiheessa oleville nuorille. Nuorten aikuisten asunnottomuuden tilanne kehittyi hyvinvointialueellamme myönteisesti vuoden 2023 aikana. Vuonna 2022 nuoria asunnottomia alueella ARA:n kyselyn mukaan yhteensä 37, vuoden 2023 marraskuussa enää 9. Positiivisen kehityksen taustalla vaikuttaa nuorille ostettu ammatillinen tukihenkilöpalvelu, jonka tavoitteena on ehkäistä asunnottomuutta ja häättöjä. Nuorten asunnottomuus on jakautunut seuraavasti: Järvenpää 4, Tuusula 2, Hyvinkää 2, Nurmijärvi 1 ja Mäntsälä 0. Valtakunnallisesti nuorten osuus asunnottomien kokonaismäärästä on noin viidennes, Keusoten alueella 10 %.

Aikuissosiaalityössä pystyttiin vuoden 2023 aikana pääasiassa käsittelemään huoli-ilmoitukset laissa määritellyissä määrärajoissa. Myös täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset on pystytty käsittelemään määrärajoissa. Huoli-ilmoitukset tulevat aikuissosiaalityöhön keskitetyn asiakasohjauksen kautta, mikä on aiheuttanut ajoittaisia viivästyksiä asiakkaiden kontaktointiin. Mikäli asiakkaalla on nimetty omatyöntekijä, huoli-ilmoitus ohjautuu hänelle ja hän ottaa yhteyttä asiakkaaseen.

Työikäisten asiakasohjauksessa käsitellään uusia asiakkaita koskevat vireillepanot. Pääsääntöisesti sosiaalihuoltolain mukaisten ilmoitusten, yhteydenottojen ja hakemusten osalta vireille tulleen sosiaaliasian selvittäminen on pystytty käynnistämään seitsemän arkipäivän sisällä. Palvelutarpeen arvioinnin lopullinen valmistuminen on kestänyt kauemmin. Palvelutarpeen arvioinnissa painottuu jo arvioinnin aikainen tiivis tuki ja konkreettinen auttaminen. Arviointi on jonkin verran ruuhkautunut vuoden 2023 aikana. 18–29-vuotiaiden sosiaalihuollon asiakkaiden osalta käsittelyyn ottamisen aikataulu on nopeutunut merkittävästi vuoden 2023 aikana, kun asiakasohjauksessa käynnistyneestä Nuorten aikuisten asiakasohjauksen hankkeesta, jossa työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää koko hyvinvointialueella. Hankeen kohderyhmänä ovat mielenterveys- ja päihdeasiakkaat.

Hyvinvointialueellamme on tarjolla nuorille aikuisille myös helposti lähestyttäviä matalan kynnyksen sosiaali- ja terveyspalveluita. Keusote-kuntien Ohjaamoissa on kussakin kunnassa yhtenä arki-iltapäivänä nuorten aikuisten asiakasohjauksen sairaanhoitajia tarjoamassa neuvontaa, ohjausta ja hoidon tarpeen arviointia 18–29-vuotiaille. Vuonna 2023 tämä palvelu rahoitettiin RRP-2 hankkeena. Lisäksi heille on arkisin tarjolla chat-palvelu klo 9–11 saman tahon tuottamana.

Asiakasohjauksen neljässä lähineuvontapisteesä (Tuusula, Järvenpää sekä Nurmijärvellä Kirkonkylä ja Klaukkala) on 1–4 kertaa viikossa klo 9–15 lähihoitaja ja sosionomi tarjoamassa neuvontaa ja ohjausta kaiken ikäisille hyvinvointialueen asukkaille. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa ei tarjota helposti lähestyttäviä palveluita nuorille aikuisille lukuun ottamatta kahta terveysneuvontapistettä, joissa tarjotaan mm. käyttövälineiden vaihtoa, terveysneuvontaa, pikatestauksia, laboratoriolähetetteitä ja korvaushoitoarviointiin ohjausta kaiken ikäisille hyvinvointialueen asukkaille.

Jos nuoren tilanne edellyttää, että hän tarvitsee mielenterveyden tukitiimin kannattelua ja osaamista, se nuorelle toki on tarjolla näiden muiden palvelujen lisäksi. Korvaushoidon toteuttaminen on lähipalvelua. Sosiaalisessa kuntoutuksessa tehdään tarvittaessa Ohjaamossa asioiville nuorille aktivointisuunnitelmia Ohjaamossa, johon nuorten on helpompi tulla kuin TE-toimistoon.

Vuoden alussa kuntouttavan työtoiminnan toteuttaminen nuorten työpajoilla siirtyi kunnilta hyvinvointialueelle. Vuoden aikana kehitettiin toimintamallia, jossa sosiaalisessa kuntoutuksessa olevat nuoret työskentelevät samoissa työtoiminnan pisteissä kuin heitä vanhemmat aikuiset. Tämä toimintamalli on kerännyt pääasiassa positiivista palautetta niin nuorilta kuin henkilökunnaltakin.

Vahvuutena on nähty esimerkiksi se, että nuorilla on mahdollisuus hakeutua halutessaan myös itseään vanhempaan seuraan ja opetella vuorovaikutustaitoja myös eri ikäisten ihmisten kanssa. Toimintamallin haasteina on nähty, että ilman omanikäistä seuraa nuorten voi olla hankalaa kiinnittyä palveluun ja vertaistuen näkökulma kuntoutuksessa jää vajavaiseksi.



Henkilökunta nostaa esiin myös, että kasvuiässä olevan nuoren tukeminen vaatii erilaista työtettä ja osaamista ammattilaisilta. Kuntien nuorisotyöntekijöillä on tähän osaamista, sote-alan ammattihenkilöstöllä välttämättä ei. Lähtökohtaisesti sosiaalinen kuntoutus on sosiaali- ja terveysalan palvelua, jota kuitenkin nuorisotyöllinen ote voi tämän kohderyhmän osalta hyvin täydentää. Henkilökunta nostaa esiin, että sosiaalisen kuntoutuksen piirissä olevilla nuorilla on muun muassa mielenterveysongelmiin liittyvää tuen tarvetta ja he vaativat enemmän tukea kuin ryhmässä voi antaa. Nuoret tarvitsevat myös enemmän tukea opiskeluun ja jatkopolkuihin liittyvissä asioissa.

Lasten vaikuttamismahdollisuudet itseään koskevaan päätöksentekoon

Laki hyvinvointialueesta (29.6.2021/611) sekä Nuorisolaki (1285/2016) velvoittavat hyvinvointialueen tarjoamaan lapsille ja nuorille monipuolisia ja vaikuttamia mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan ja heitä koskeviin asioihin. Nuorisovaltuusto on työskennellyt aktiivisesti vuoden 2023 ajan. He ovat käsitelleet useita itseään ja edustamiaan tahoja koskevia asioita sekä antaneet lausuntoja. Hyvinvointialueen palvelujen verkostosuunnitelman kuntalaiskyselyyn vastasi seitsemän alle 30-vuotiasta, mikä oli 1,4 % kaikista vastaajista. Eniten vastaajia oli ikäluokissa 60–80-vuotiaat. Kaikkien lasten ja nuorten mahdollisuuksia vaikuttaa omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon on syytä edelleen vahvistaa tulevina toimintavuosina.

Hallitustason tavoitteet

Aluevaltuusto hyväksyi kokouksessaan 8.12.2022 hyvinvointialueen strategian ja palvelustrategian vuosille 2023–2025 sekä budjetin toimintavuodelle 2023. Lisäksi aluehallitus hyväksyi kokouksessaan helmikuussa 2023 käyttösuunnitelman kuluvalle vuodelle. Seuraavaan taulukkoon on koottu näissä asiakirjoissa esitetyt lasten, nuorten ja perheiden palveluita koskevat tavoitteet mittareineen. Kunkin tavoitteen kohdalla on arvioitu tavoitteen täyttymistä tarkastuslautakunnan ulkoisen tarkastuksen yhteydessä saamien tietojen perusteella.

	<p>Tavoite: Palveluketjujen avulla vahvistetaan palvelujen integrointia, palvelujen saatavuutta ja turvallisuutta monimuotoisessa yhteistyössä.</p> <p>Mittari: Päihde- ja mielenterveyspalvelujen palveluketjuille (nuoret, lapset) on määritetty yhteistyössä (esh-Keusote-kunnat) järjestäjän ohjausmittarit.</p>
	<p>Tarkastuslautakunnan arviointi</p> <p>Ei toteutunut.</p>

	Tavoite: Hyvinvointialueen kustannuskehityksen hallinta Mittari: Asukaskohtaiset kustannukset palveluittain.
	Tarkastuslautakunnan arviointi Ei toteutunut.
	Tavoite: Alueen väestön asioiminen yhdenmukaistuu ja palvelujen saatavuus paranee Mittari: Palveluun pääsy aika terveystalouksissa, lakisääteinen tavoite toteutuu 100 %:sti Palveluunpääsyaika terveystalouksissa, lakisääteinen tavoite toteutuu 100 %:sti
	Tarkastuslautakunnan arviointi Ei toteutunut.
	Tavoite: Lasten ja nuorten mielenterveyspalvelut kuvataan Terapiat etulinjaan hoidonporrastusmallin mukaisesti. Mittari: Hoidonporrastusmalli kuvattu ja toimintakäytännöt sovittu eri toimijoiden kanssa (kyllä/ei)
	Tarkastuslautakunnan arviointi Toteutui.
	Tavoite: Asetuksen mukaiset tarkastukset toteutuvat ja palvelun saatavuus on lakisääteisellä tasolla. Mittari: Toteutuminen/vuosi 2023 neuvola (%) Toteutuminen/lukuvuosi 2022–2023 koulu- ja opiskeluterveydenhuolto (%)
	Tarkastuslautakunnan arviointi Ei toteutunut.
	Tavoite: Systemiset tiimit ovat käytössä koko hyvinvointialueella perhesosiaalityössä Mittari: Toimivat tiimit (%)
	Tarkastuslautakunnan arviointi Toteutui.
	Tavoite: Asiakkaan palvelukokemuksen tarkastelu yhteistoiminnassa vakiintuu Roidu-palautteissa. Mittari: Asiakaspalautteiden määrä / vuosi. Kehitystoimenpiteisiin johtaneiden asiakaspalautteiden lukumäärä / vuosi. Prosessi luotu yhteiskäsittelylle
	Tarkastuslautakunnan arviointi Toteutui.



Tavoite: Opiskeluhuollon psykologipalvelujen saatavuus on lakisääteisellä tasolla.
Mittari: Täyttämättömät toimet/ kaikki opiskeluhuollon psykologitoimet (%)



Tarkastuslautakunnan arviointi
Ei toteutunut.



Tavoite: Opiskeluhuollon psykologien pysyvyys uudella työntajalla vähintään 1.1.23 lähtötasolla.
Mittari: Työpaikkaa vaihtaneiden opiskeluhuollon psykologien htv määrä/1.1.23 täytettynä olleet opiskeluhuollon psykologi htv (%)



Tarkastuslautakunnan arviointi
Ei voida arvioida.



Tavoite: Lasten ja nuorten tuen ja avun saantia systematisoidaan perheissä, joissa vanhemmilla on päihde- tai/ja mielenterveysongelmia.

Mittarit:

- IMS-järjestelmään on monialaisesti kuvattu päihdeiden käytön ja/tai mielenterveysongelmien palvelukokonaisuus sen vaikuttavuus- ja asiakastytytyväisyysmittarit.
- Kehittämistyö on organisoitu, palaverikäytännöt on sovittu.
- Lasten ja nuorten tuen ja avun saannin toimintamallit on kuvattu ja käyttöön otettu.
- Kuvataan vanhempien palveluketju, joilla on päihde- tai/ja mielenterveysongelma.
- Vanhempien palvelukokonaisuuden kuvaus tehdään monialaisesti yhteistyössä ja sovitaan yhteiset monialaiset palaverikäytännöt.



Tarkastuslautakunnan arviointi

- Ei voida arvioida



Tavoite: Lastensuojelun ja perhekeskuspalveluiden asiakastytytyväisyys paranee
Mittari: NPS, nettosuositteluindeksi (%) > 60 %



Tarkastuslautakunnan arviointi
Ei toteutunut

- Lastensuojelun palveluiden NPS 1-12/23 oli 41 %
- Perhekeskuspalvelujen NPS 1-12.23 oli 54 %

Henkilöstötilanne lasten, nuorten ja perheiden palveluissa

Henkilöstötilanne näyttäytyi toimintavuonna 2023 erityisen haasteellisena kouluterveystarkastuksia tekevien lääkärin sekä lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden osalta.

Vastataksaan lain edellyttämiä kouluterveyden lääkärin tarkastuksia estävään henkilöstöpulaan aluehallitus aloitti vuonna 2023 selvityksen palvelusetelin käyttämisestä palveluiden ostamiseen tilanteessa, jossa riittävän henkilöstön rekrytointi on koettu haasteelliseksi. Palvelutuottajahaku avattiin syksyllä 2023, mutta valitettavasti yhtään palvelutuottajaa ei ilmoittautunut palvelutuottajaksi neuvola- tai koululääkärin tarkastuksiin.

Vuoden 2023 aikana Terveyden ja hyvinvoinnin laitos antoi uudet suositukset lastenneuvolan ja kouluterveydenhuollon henkilöstömitoituksista eli terveydenhoitajien ja lääkäreiden työntekijäkohtaisista lapsi- ja oppilasmääristä. Uuden suosituksen mukaan tarvittaisiin yksi terveydenhoitaja 320 lasta kohti ja yksi lääkäri 2270 lasta kohti. Joulukuussa 2023 aluevaltuustossa hyväksytyn Neuvolasuunnitelman mukaan terveydenhoitajien osalta hyvinvointialueella oltiin lähellä suositusta, mutta lastenneuvolan lääkärimitoituksen nykytila on 2400 lasta/lääkäri. Uuteen mitoitussuositukseen (2270 lasta/lääkäri) ei varauduttu talousarvioesityksessä vuodelle 2024.

Sosiaalityöntekijöiden osalta haasteena oli vuonna 2023 henkilöstön suuri vaihtuvuus.

Sosiaalityöntekijöiden rekrytointi on ollut valtakunnallisestikin pitkäaikaisesti haastavaa ja muodollisesti päteviä sosiaalityöntekijöitä on vaikea saada virkoihin. Rekrytointivaikeuksien johdosta tyhjillään olevat virat vaikeuttavat lakisääteisten palvelujen tuottamista määrärajoissa, aiheuttavat lisäkuormitusta työssä olevalle henkilöstölle ja lisäävät painetta kustannuksiltaan kalliin ostopalveluhenkilöstön käyttöön. Sisäiset siirtymät mukaan lukien 29 % alueemme sosiaalityöntekijöistä vaihtui vuoden aikana. Henkilöstön suuri vaihtuvuus on riski palvelun laadun, tiedonkulun, osaamisen arvioinnin ja perehdytyksen toteutumiselle. Iso osa työntekijöistä on alan opiskelijoita. Lyhyet sosiaalityöntekijöiden virkasuhteet vaarantavat lastensuojelun sosiaalityön jatkuvuuden ja heikentävät luottamuksellisen asiakassuhteen syntymistä.

Aluehallintovirastot ja Valvira ohjeistivat hyvinvointialueita loppuvuodesta 2022 liittyen lastensuojelun laadun varmistamiseen ja lainsäädännön noudattamiseen sosiaalityöntekijöiden rekrytoinneissa. Ohjeistus liittyi tilanteisiin, jossa sosiaalityöntekijöitä on rekrytoitu lastensuojeluun määräaikaisiin virkasuhteisiin henkilöstövuokrausta muistuttavin menetelmin. AVI ja Valvira muistuttavat, että käyttäessään julkista valtaa sosiaalityöntekijä toimii virkavastuulla ja hänellä on päävastuu lapsen edun toteutumisesta, lastensuojeluasian valmistelusta, palvelujen suunnittelusta ja niiden toimeenpanosta. Hyvinvointialue ei voi myöskään siirtää sille viranomaistyönantajana kuuluvia velvoitteita, kuten palkkioiden, korvausten ja etujen maksamista viranhaltijoiden tekemästä työstä, osaksikaan ulkopuoliselle taholle. Tämä rajoittaa ostopalveluiden käytön mahdollisuutta sosiaalityön henkilöstövajeen paikkaamisessa.

Nuorten aikuisten sosiaalityön työryhmä oli vuonna 2023 nimeämisvaiheessa. Tämä vaikutti osaltaan siihen, että aikuissosiaalityön osalta palveluiden saatavuudessa on eroja kunta- ja aluekohtaisesti. Myöskään työskentelytavat eivät ole vielä koko Keusoten alueella yhdenmukaistettu. Lähes kaikilla aikuissosiaalityön nuorten työntekijöillä on myös vanhempia 25–64 -vuotiaita asiakkaita. Työpanosta ei olla saatu priorisoitua pelkästään nuorten parissa

työskentelyyn. Sosiaalityöntekijöiden rekrytointi on ollut jo pitkään vaikeaa ja vakansseja on ollut tyhjänä, joten nuoret ovat välillä joutuneet odottamaan palveluihin pääsyä. Pääasiassa saatavuuteen ovat vaikuttaneet henkilöstövajaus (poissaolot ja tyhjät vakanssit) sekä kasvava asiakasmäärä.

Opiskelijahuollon psykologien osalta henkilöstö parantui vuoden 2023 aikana. Yhtenä syynä tähän on esitetty henkilöstöetuihin liittyviä toimenpiteitä. Positiivisesta kehityksestä huolimatta työtä henkilökunnan pito- ja vetovoiman eteen on syytä jatkaa määrätietoisesti, sillä kuluvana toimintavuonna opiskeluhuollon psykologien määrä ei ollut vielä lakisääteisellä tasolla vaan siinä oli 12,72 henkilötyövuoden vajaus. Toimintavuodelle oli asetettu tavoitteeksi opiskeluhuollon psykologien pysyvyyden säilyminen vähintään alkuvuoden tasolla. Tämän tavoitteen toteutumista ei kuitenkaan voida arvioida, sillä 1.1.2023 lähtötasosta ei saatu tietoa arviointikertomusta kirjoitettaessa.



Tarkastuslautakunnan arviointi

Tarkastuslautakunta suosittelee jatkamaan koululääkäripalveluiden saattamista lakisääteiselle tasolle kaikin mahdollisin keinoin. Osana tätä voisi selvittää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella pilotoitavan ns. ammatinharjoittajamallin hyödynnettävyyttä koululääkäripalvelujen tarjoamiseksi. Myös palvelujen saannin seurantaa ja raportointia tulee kehittää edelleen luotettavan tilannekuvan saamiseksi.

Tarkastuslautakunta suosittelee hyödyntämään kaikki mahdollisia käytettävissään olevia keinoja vakituisten sosiaalityöntekijöiden virkojen täyttämiseksi. Toimivia ratkaisuita tulee etsiä yhteistyössä henkilöstön kanssa ja henkilöstön vaihtuvuuteen liittyvät riskit minimoida omavalvonnan keinoin. Tarkastuslautakunta suosittelee myös jatkamaan sosiaalityöntekijöiden koulutuksen rakenteisiin liittyvää keskustelua ministeriöiden kanssa, jotta osaavan työvoiman saatavuus voidaan turvata pitkällä aikavälillä.

Tarkastuslautakunta suosittelee panostamaan lasten, nuorten ja perheiden sote-palveluiden osalta ennaltaehkäisevään työhön yhteistyössä kuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Kuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden toiveet hyvinvointialueen suuntaan tulisi selvittää heidän toimintamahdollisuuksiensa parantamiseksi.

Tarkastuslautakunta suosittelee, että strategiassa, palvelustrategiassa, budjetissa ja käyttösuunnitelmassa hyväksytyjen tavoitteiden vastuuhenkilöt raportoisivat tavoitteiden etenemisestä hallitukselle kvartaaleittain.

Tulevien vuosien osalta tulee kiinnittää erityistä huomiota tavoitteiden kohtuulliseen määrään, niiden realistisuuteen suhteessa tavoiteaikaan, mittareiden selkeyteen ja johdinvuokaisuuteen suhteessa tavoitteeseen sekä niiden seurattavuuteen saatavilla olevan tiedon osalta.

Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut

Lainsäädäntö

Ikääntyneiden palvelut

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja vanhuspalvelulaki (uudistettu 2023) säättävät iäkkäiden palveluista ja korostavat jokaisen hyvinvointialueella oleskelevan oikeutta saada yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaali- ja terveyspalvelut. Vanhuspalvelulaissa tarkoitetaan ikääntyneellä väestöllä vanhuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestöä. Vanhuspalvelulaissa (14 §) säädetään iäkkään henkilön palvelutarpeiden selvittämisestä. Hyvinvointialueen on toteutettava iäkkään henkilön pitkäaikainen hoito ja huolenpito ensisijaisesti hänen kotiinsa annettavilla ja muilla sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluilla. Iäkkään henkilön pitkäaikaisen laitoshoidon edellytyksenä on aina lääketieteelliset tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät perusteet. Palvelut on sovitettava sisällöltään ja määrältään vastaamaan iäkkään henkilön kulloisiakin palvelutarpeita. Palvelutarve tulee selvittää (15 §) kokonaisvaltaisesti iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palvelutarpeiden selvittämisestä vastaa sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on laaja-alainen asiantuntemus. Palvelutarpeiden, toimintakyvyn ja hoitoisuuden arvioinnissa on käytettävä RAI-arviointivälineistöä, joka tuli lakisääteiseksi huhtikuussa 2023. Päätös asiakaspalvelupaikan saamisesta on toimeenpantava kolmen kuukauden kuluttua asian vireilletulosta, mikä Keusotessa toteutui kaikkien pitkäaikaista asumispalvelua hakeneiden asiakkaiden kohdalla.

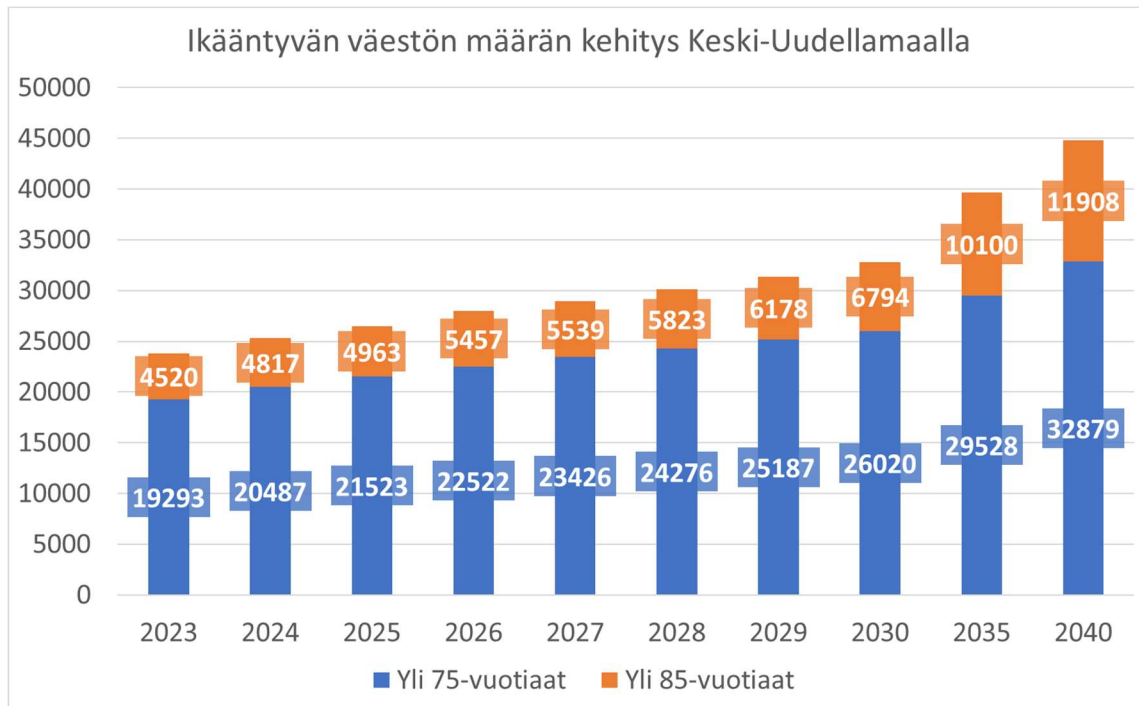
Vammaisten palvelut

Vammainen voi saada palveluita joko vammaispalvelulain (675/2023) tai kehitysvammalain (1977/529) muutoksin) perusteella.

Vammaispalvelujen tavoitteena on vammaispalvelulain (380/1987) mukaan edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) tulee kysymykseen silloin, jos vammaispalvelulain mukaiset palvelut eivät ole riittäviä.)





Väestöennuste: Ikääntyvän väestön määrän kehitys Keski-Uudellamaalla

Ikääntyneiden ja vammaisten ohjaus ja neuvonta sekä palveluiden saatavuus

Ikääntyneiden asiakasohjauksessa palvelutarpeen arvioinnin tekee asiakasohjaaja, joka on sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kohdalla konsultoidaan sosiaalityöntekijää tai tarvittaessa siirretään asiakas geriatriseen keskukseen.

Asiakkaat ohjautuvat palveluihin asiakasohjauksen, sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja terveydenhuollon yksiköiden kautta kunkin palvelualueen perusteiden mukaisesti. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakasohjauksessa ja arviointiyksiköissä SAS-prosessin (Selvitä, Arvioi, Sijoita) kautta.

RAI-arviointia (Resident Assessment Instrument) on lain mukaan käytettävä arvioinnissa. Arvioinnissa kartoitetaan ikääntyneiden palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja.

lääkäiden asiakasohjauksessa tehtäviä päätöksiä ohjaavat seuraavat soveltamisohjeet ja myöntämisperusteet: Liikkumista tukevat palvelut soveltamisohje, Kotiapupalvelun myöntämisen perusteet ja Ikääntyneiden asumispalvelun myöntämisperusteet ja soveltamisohjeet.

Palvelut tuotetaan joko omana toimintana tai ostopalveluina Keusoten hyväksymiltä kilpailutetuilta puitesopimusosapuolilta. Lisäksi voidaan käyttää apuna palveluseteliä.

Sosiaalihuoltolaki ja vanhuspalvelulaki määrittävät ilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyajat sekä palvelutarpeen arvioinnin keston. Palvelutarpeen arviointi tulee aloittaa yli 75-vuotiailla ja ylintä hoitotukea saavilla 65-vuotiailla viimeistään 7 arkipäivän aikana ja päätöksenteko 3 kuukauden aikana hakemuksen saapumisesta. Odotusaika päätöksentekoon vuonna 2023 oli yhteisölliseen asumiseen ka. 55 vuorokautta ja ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ka. 57 vuorokautta eli toteutuivat lain säättämässä määräajassa.

Laatua seurataan omavalvontasuunnitelman, asiakaspalautteiden, muistutusten ja oikaisuvaatimusten avulla.

Vammaispalveluihin ohjaututaan terveydenhuollon tai muun sosiaalihuollon kautta. Asiakkaat voivat olla yhteydessä vammaispalvelujen ohjaukseen ja neuvontaan, mikäli heillä ei ole vielä asiakkuutta. Päästäkseen palvelujen piiriin vammaisen henkilön tilannetta arvioidaan yhdessä henkilön itsensä ja hänen läheisensä kanssa sosiaalipalvelun asiantuntijaryhmässä. Palvelutarpeen arvioinnin tekee vammaispalvelujen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Palvelun myöntää vammaispalvelun viranhaltija.

Vaikeavammaiselle voidaan myöntää palveluasumista yksiköissä, jossa palvelua on saatavilla ympärivuorokautisesti. Palvelut toteutetaan ostopalveluna asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Vammaisille voidaan myöntää myös yhteisöllistä asumista, jossa asiakas saa valvontaa, apua ja ohjausta päiväsaikaan, mutta ei öisin. Kehitysvammaisille voidaan myöntää sekä ympärivuorokautista asumista, yhteisöllistä asumista että tuettua asumista.

Tuetussa asumisessa asiakas asuu vuokralla tai muussa asumismuodossa ja saa tarvitsemansa tuen arjen hallintaan sekä asuointiin tuetun asumisen työntekijöiden toteuttamana.

Vammaiset voivat myös asua perhehoidossa, joka oli kehittämisen kohteena vuonna 2023.

Vammaisella henkilöllä on myös oikeus osallistua päivätoimintaan, jonka tarkoitus on tukea henkilön sosiaalista vuorovaikutusta ja osallisuutta sekä toimintakykyä ja omia vahvuuksia.

Osa vammaisten palveluista on subjektiivisia palveluja eli palvelut on järjestettävä määrärahojen riittävydestä huolimatta. Sellaisia ovat esimerkiksi kuljetuspalvelut saattajapalveluineen, päivätoiminta, henkilökohtainen apu ja palveluasuminen. Vammaispalveluissa myönnetään palveluja myös sosiaalihuoltolain, omaishoitolain, perhehoitolain ja kehitysvammalain perusteella.

Vammaispalveluissa suurin osa palveluista tuotetaan ostopalveluna. Hyvinvointialueen omaa palvelua on kehitysvammaisten asumispalveluissa, päiväaikaisessa toiminnassa, perhehoidossa ja henkilökohtaisessa avussa.

Vammaispalvelujen sosiaalityön toimipisteet sijaitsevat Hyvinkäällä ja Järvenpäässä. Hyvinkään toimipiste palvelee Hyvinkään ja Nurmijärven asiakkaita. Järvenpään toimipiste palvelee hyvinvointialueen muiden kuntien asiakkaita. Hyvinkäällä sijaitsee henkilökohtaisen avun keskus, joka palvelee kaikkia hyvinvointialueen asiakkaita.

Vammaispalvelut ovat hyvinvointialueen asiakkaiden saatavilla kunnasta riippumatta. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät kotikäyntejä asiakkaiden luokse ja tapaamisia voidaan sopia myös sosiaalityön toimipisteisiin.

Vuoden 2023 alussa Etevalta siirtyi hyvinvointialueelle kehitysvammaisten asumisyksiköitä ja päiväaikaista toimintaa sekä henkilöstöryhmiä.

Vuoden 2023 aikana hyväksyttiin mm. seuraavat asiakirjat ja/tai niiden päivitykset:

- Ikääntyvien ja erityisryhmien asiakkaiden asumispalvelujen myöntämisperusteet ja soveltamisohjeet
- Kotona asumista tukevien tukipalvelujen ja kotihoidon myöntämisperusteet ja soveltamisohjeet 2023
- Alueellinen vammaisten henkilöiden hyvinvointisuunnitelma 2023–2025
- Omaishoidon opas
- Kotona asumista tukevien teknologioiden luettelo
- Vammaispalvelun perhehoidon soveltamisohje
- Opas kotona asuville

Ikääntyneiden asumispalvelut

Ikääntyneiden asumispalvelujen käsitteistö muuttui vuoden 2023 alusta lakimuutosten vuoksi. Asumispalveluja ovat tilapäinen asumispalvelu, yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen.

Tilapäistä asumispalvelua tarjotaan ikääntyneelle, joka asuu kotona omaishoitajan tai muun läheisen kanssa ja joka tarvitsee tukea omatoimisuuden ja toimintakyvyn ylläpitämiseen. Tilapäistä asumispalvelua voidaan toteuttaa suunnitelmallisesti tai tilapäisesti. Säännöllinen tilapäinen asumispalvelu voidaan toteuttaa esimerkiksi omaishoitajan vapaapäivien järjestämiseksi tai iäkkään tilanteen arvioimiseksi.

Yhteisöllinen asuminen (SHL 21 b §) korvaa entisen palveluasumisen. Se tarkoittaa iäkkään asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto, jossa on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä. Asiakkaan tarvitsemat hoivaa ja huolenpitoa sisältävät palvelut myönnetään kotihoidon palveluina. Yhteisöllisessä asumisessa on vähemmän henkilökuntaa kuin ympärivuorokautisissa asumispalveluissa ja sen takia se on kustannuksiltaan edullisempaa.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa tarvitseville ikääntyville. Palveluasumisessa tarjotaan iäkkäälle hoivan ja huolenpidon lisäksi toimintakykyä ylläpitää ja edistävää toimintaa sekä sosiaalista toimintaa edistävää kanssakäymistä. Palveluun sisältyy ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut. Henkilökunta on paikalla myös öisin.

Ikääntyneiden ympärivuorokautisissa palveluissa pyrittiin omien yksiköiden maksimaaliseen käyttöön tavoitteena 98 % käyttö, mikä toteutui ka.98.6 %, ostopalvelujen hallintaan puitesopimuksen järjestyksen mukaisesti sekä ohjattiin asiakkaita yhteisölliseen asumiseen.

Ympärivuorokautiseen palveluasumiseen jonotti kuukausitasolla 39–79 asiakasta. Ympärivuorokautiseen palveluasumiseen sijoittui vuoden aikana 398 henkilöä SAS-prosessin kautta.

Yhteisöllisen asumisen ostojen osuutta on saatu painopisteen mukaisesti vahvistettua vuoden alkuun nähden 18 paikalla. Yhteisölliseen asumiseen hakeneita ja sinne sijoittuneita asiakkaita oli vuoden aikana 63 ja keskimääräinen odotusaika oli 60 vuorokautta.





Asumispalvelujen ostojen kokonaispaikkamäärä kasvoi 31 paikalla vuoden 2023 aikana Paikkojen ostoissa on noudatettu puitesopimuksen etusijaisjärjestystä. Ympärivuorokautisen palveluasumisen ostoissa paikkamäärä on kasvanut ja oli vuoden lopussa 815.

Ostettujen asumispalveluiden hinnat nousivat huomattavasti vuodelle 2023. Hinnankorotuksiin varattiin 7 miljoonaa euroa. Syynä korotuksiin oli yleinen käyttökustannusten nousu ja pula hoitohenkilökunnasta ja vanhustalulain hoitajamitoituksiin varautuminen. Alueella aloitti vuoden aikana kaksi yksityistä ostopalvelun asumispalveluyksikköä.

Ikääntyneiden asumispalveluiden järjestämistä haastavat monet tekijät. Iäkkäiden määrän kasvu vaikuttaa myös palvelurakenteeseen ja sen kehittämiseen. Palvelurakenteen uudistaminen on edellytys toiminnallisesti ja taloudellisesti kestävään palvelurakenteeseen. Ennalta ehkäiseviä palveluita tulee vahvistaa painottamalla kuntoutusta, jotta ikääntyneiden toimintakyky saadaan taattua mahdollisimman pitkään. Asiakasohjauksen prosessien selkeys on avainasemassa muutoksen onnistumiselle. Neuvontaa ja ohjausta tulee selkeyttää ja arviointiprosessia kehittää, jotta ikääntyneille saadaan tarjottua oikeita palveluja oikea-aikaisesti.

Ikääntyneiden asumisen ja palvelutarpeen kasvun lisäksi haasteina ovat kustannuspaine, henkilöstön saatavuus, lainsäädännön muutokset ja toimintaympäristön raamit.

Ikäihmisten ja vammaisten palvelualueella vuosi 2023 sujui kuitenkin odotettua paremmin haasteista huolimatta. Huoli henkilöstön saatavuudesta ja asiakaspaikkojen riittävydestä sekä huoli asiakkaiden ohjauksesta joustavasti oikean palvelun piiriin sekä taloushuolet häitäsivät arkityötä ja pitkäjänteisempää suunnittelua. Haastavassa tilanteessa pystyttiin kuitenkin kehittämään toimintaa kotihoitoon lisäämällä kotiin tuotavaa teknologiaa ja etäkäyntejä. Myös omien asumisyksiköiden käyttöä tehostettiin, yhteisöllistä asumista suunniteltiin ja perhehoitoa lisättiin. Palveluiden myöntämisen perusteita on myös tarkasteltu vuoden aikana.

	Tavoite: Ikäihmisten koko asiakaspolun mallintaminen Mittari: Asiakkaiden jakautuminen eri asiakassegmentteihin
	Toteuma: Toteutui
	Tavoite: Asiakstarpeiden huomioiminen palvelun saavutettavuudessa Mittari: Lyhytaikaishoidon palvelun käyttö lisääntyy yli 65-vuotiaiden osalta. Eri asiakasryhmien volyymin kasvu. Lähtötaso 255 asiakasta käyttää lyhytaikaishoidon palveluita. Vuoden lopussa 300. Asiakaspalautte saavutettavuuteen liittyen, tarjotusta paikasta kieltäytyneiden määrä ja syyt. Kerääminen aloitettu 25.1.2023
	Toteuma: Toteutui

Vammaisten asumispalvelut

Vammaispalvelujen tavoitteena on keskittyä tuottamaan palveluja asiakkaille, joiden palvelujen tarve johtuu pitkäaikaisesta vammasta, sairaudesta tai kehitysvammasta eikä asiakkaan tarpeisiin pystytä vastaamaan ensisijaisen lainsäädännön avulla.

Vammaisille tuotetaan asumispalvelua ympärivuorokautisena, jolloin vammaisen henkilö asuu yksittäisessä asunnossa, ryhmämuotoisessa asumisessa tai palvelutalossa, joihin hän saa tarvitsemansa avun esimerkiksi kotinsa hoitamisessa, hygienian hoidossa, liikkumisessa ja lääkityksessä. Henkilö voi myös asua em. asunnoissa saamatta sinne ympärivuorokautista apua. Vammaisen henkilö voi asua myös perhehoidossa joko pitkäaikaisesti tai lyhytaikaisesti.

Kehityskohteena on vuoden 2023 aikana mm. perhehoidon kehittäminen ja omavalvonnan kehittäminen ostopalveluissa.



Vuoden 2023 alussa Etevalta siirtyi hyvinvointialueelle kehitysvammaisten asumisyksiköitä ja päiväaikaista toimintaa sekä henkilöstöryhmiä. Vammaispalveluiden henkilöstö nousi 120 henkilöstä 450 henkilöön. Ennen yhdistymistä Keusotella oli 4 kehitysvammaisten asumisyksikköä ja 6 päivätoiminnan yksikköä. Muutoksen jälkeen asumisyksiköjä on 25 ja päivätoimintayksiköjä 12. Muutoksilla ei ole ollut vaikutusta kokonaiskustannuksiin, koska ostopalvelut ovat vähentyneet samassa suhteessa.



Kehitysvammaisten omista asumisyksiköissä oli 30 henkilöä ja päivätoiminnan yksiköissä 38 henkilöä, joiden kotikunta ei ole Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Myyntituloja heistä tulee Keusotelle 4,7 miljoonaa euroa. Vastaavasti muut hyvinvointialueet laskuttavat Keusotea heidän vastaavissa palveluista olevista henkilöistä 5 miljoonalla eurolla.



Sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnissa on ollut vaikeuksia, mikä tulee jatkumaan myös tulevina vuosina. Tämä ruuhkauttaa palvelujen järjestämistä. Samoin asumispalveluissa ohjaajien rekrytointi on ollut haasteellista.

Ongelmia oli vuoden 2023 aikana myös ostopalveluissa tuotettavien palvelujen saannissa työntekijäpulan vuoksi, eikä tilanne parane tulevina vuosinakaan. Tämä hidastaa myös asiakkaiden palvelujen saannin päätösprosessia. Palveluntuottajat ovat lähestyneet vammaispalveluja hinnankorotusesityksillä hintojen nousun takia ja voidakseen korottaa työntekijöiden palkkaa rekrytointien helpottamiseksi.

Eteva-kuntayhtymä on ollut merkittävä perhehoidon toteuttaja Keusoten vammaispalvelulle. Keusoten perustamisen myötä perhehoidon oma toiminta on vahvemmalla pohjalla. Vuoden 2023 aikana vammaispalvelujen perhehoito lisäsi yhteistyötä ikäihmisten palvelujen ja lastensuojelun perhehoidon kanssa. Vammaispalvelujen perhehoidon soveltamisohjeet hyväksyttiin aluehallituksessa 1.1.23 ja ne otettiin käyttöön vuoden 2023 alussa. 14.12.2023 jätettiin valtuustoaloite vammaispoliittisen ohjelman tekemiseksi Keusoten alueella.

	<p>Tavoite: Ikäihmisten ostoasumispalveluiden hankintaa ohjataan puitesopimuksen edullisimpiin ostopalveluyksiköihin.</p> <p>Mittari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60 % asiakkaista sijoittuu asetetun tavoitehinnan mukaisiin ympärivuorokautisiin palveluasumisen ostoyksiköihin • 80 % sijoittuu asetetun tavoitehinnan mukaisiin yhteisöllisen asumisen ostoyksiköihin
	<p>Toteuma: Ei toteutunut</p>

	<p>Tavoite: Tarvitaan ikääntyneiden asiakkaiden palvelupolun ja kustannusten seurantajärjestelmä, jossa tiedon on oltava reaaliaikaista</p> <p>Mittari: Kuukausitason tieto asumispalveluun sijoitettujen asiakkaiden vuorokausihinnasta suhteessa tavoitehintatasoon.</p>
	<p>Toteuma: Kuukausittainen tieto kerättiin ja saatiin keskihinnat vuodelta 2023.</p>

	<p>Tavoite: Iäkäs henkilö saa riittävät ja yksilöllisten palvelutarpeidensa mukaiset palvelut oikea aikaisesti, jolloin ympärivuorokautiseen asumiseen ohjautuminen saattaa myöhentyä merkittävästi ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asumisaika lyhenee.</p> <p>Mittari: RAI, josta saadaan koottua asukkaan ja yksikön kustannuspainearvo (RUG). Kustannuspainearvo kertoo asiakkaan palveluun tarvittavan henkilöstö- ym. resurssin määrästä</p>
	<p>Toteuma Tietoa ei ole vielä käytettävissä. Luvut saadaan THL:n vertailutietokannasta vuoteen 2025 mennessä.</p>



Tavoite: Asiakkuuksien %-osuus palveluittain: as. kokonaismäärä (ostot ja omat yht.) ja jakautuminen yhteisölliseen ja ympärivuorokautiseen asumiseen. Lähtötaso yhteisöllinen asuminen 10,3 % (138) ja ympärivuorokautinen palveluasuminen 97,7 % (1333)
Mittari: Yhteisöllinen asuminen 10 % | Ympärivuorokautinen 90 %



Toteuma: Ei toteutunut.



Tavoite: Vakinaisen henkilötyöpanoksen täyttöasteen nostaminen ja vetovoimaisuuden lisääminen.

Mittari:

- Vakinaisen henkilöstön vaihtuvuus. 11/22 16 % ja 31.12.2023 8.6 %
- Hakijoiden määrä/avoin tehtävä



Toteuma: Toteutui.



Tavoite: Vakinaisen henkilötyöpanoksen täyttöasteen nostaminen ja vetovoimaisuuden lisääminen.

Mittari:

- 1) Vakinaisen henkilöstön vaihtuvuus.
- 2) Hakijoiden määrä/avoin tehtävä



Toteuma

- 1) Toteutui. 31.12.2023 8.6 %
- 2) -



Tavoite: Kehitysvammaisten oman tuotannon asumisyksiköiden tehokas käyttöaste

Mittari: Käyttöaste, lähtötaso 86 %.



Toteuma: Toteutui. Vuoden lopussa 93,6 %



Tavoite: Vammaispalvelujen asumispalvelujen rakenteen keventäminen

Mittari: Ympärivuorokautisen asumisen suhteellisen osuuden vähentyminen verrattuna omana palveluna toteutettuun tuettuun asumiseen. Lähtötaso 37 % omana palveluna toteutettua tuettua asumista.



Toteuma: Toteutui. Vuoden lopussa 47 %

Kotona asuminen ja omaishoito

Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta ja terveydenhoito. Kotona asuminen voi tapahtua yhteistyössä omahoitajien kanssa tai yksin asuvaa auttamalla kotihoidon turvin.

Kotona asumista tukevissa palveluissa tuotetaan sekä sosiaalihuoltolain että terveydenhuoltolain mukaisia palveluita. Niitä ovat mm. ikääntyvien sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus, omais- ja perhehoito ja muistihoito.

Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille -hanke, TulKoti-hanke, tuotti monia kehittämissideoita tukemaan iäkkään kotona asumista ja omaishoitoa. Tällaisia olivat mm. omaishoidon opas, toimintamalli sensoriteknologian hyödyntämisestä osana palvelutarpeen arviointia sekä tietoa markkinoilla olevista muista kotona asumista tukevista teknologioista. Myös järjestöjen, yhdistysten ja kuntien kanssa on neuvoteltu HYTE työstä. Sen tuloksena syntyi Lähellä.fi – sivusto, josta löytyy edellä mainittujen tahojen osoitteistot ja tarjonta. Varhainen ja monipuolinen tuki kotihoidossa viivyyttä raskaampiin palveluihin siirtymistä.

Tavoitteena on, että asiakas saa oikeat palvelut oikeaan aikaan. Kuntouttavaa arviointijakso- ja kotikuntoutuksen kotikuntoutuspalvelua toteutettavan Arki-tiimin avulla kehitettiin toimintamalli, jolla pyritään asiakkaiden oikea-aikaisempaan palveluun. Tavoitteena on riittävä ja osaava henkilöstö, joka takaa kotiin annettavien palvelujen laadun. Koska kotona asumista kuitenkin vaikeuttavat työvoiman saanti, toteutettiin mm. lääkeautomaattien sujuvan kierron toimintamalli, joka huomioi asiakkaan yksilöllisen, oikea-aikaisen sekä turvallisen lääkehoidon. Lääkeautomaattien toimintaa laajennettiin ja niitä oli vuoden lopussa 265 kappaletta.

Kotihoidossa toteutettiin myös henkilöstöresursoinnin alueellinen toimintamalli yöhoidossa, jossa tavoitteena oli henkilöstön parempi kohdentaminen asiakastyössä. Kotiin tuotava hoitoteknologia ja etäkäyntien lisääminen mm. sensoriteknikan avulla helpottivat palveluja ja siten mahdollistivat entistä laajemman asiakasjoukon palvelut. Palvelujen turvaamiseksi jouduttiin kuitenkin turvautumaan oman henkilöstön runsaisiin lisä- ja ylitöihin, käyttämään Keusoten omaa sijaisvälitystä ja vuokratyövoimaa.

Kotona asumista tukevien tukipalvelujen ja kotihoidon myöntämisen perusteet ja soveltamisohjeet hyväksyttiin palvelujen järjestämisen lautakunnassa 14.6.23. Päivitetystä asiakirjasta on otettu huomioon sosiaalihuoltolain muutokset

Omaishoitoa kehitettiin osana TulKoti-hanketta. Myös järjestöjen roolia korostettiin ikääntyvien tuki- ja virkistyspalvelujen toteuttamisessa.



Vuoden 2023 lopussa oli kotihoidossa omaishoidon tuella 610 henkilöä. Keusoten omaishoitajien määrä oli 619. Lyhytaikaishoitoa käyttävien asiakkaiden määrä oli 184 eli 435 asiakasta ei käytä lyhytaikaishoitoa lainkaan.



	Tavoite: Ikääntyvien kotihoidon raskaampaa palvelua korvataan etäpalvelujen ja teknologisten ratkaisujen laajentamisella Mittari: Kotihoidon etäkäyntien määrä 9 % kotikäynneistä.
	Toteuma: Toteutui. Vuoden lopussa 11 %
	Tavoite: Lääkeautomaattien määrä 180 laitetta Mittari: Lähtötilanne: 135 laitetta.
	Toteuma: Toteutui. Vuoden lopussa lääkeautomaatteja oli käytössä 265 kappaletta.
	Tavoite: Etäpäivä-toimintamallin kehittäminen Mittari: Etäpäivätoiminnan asiakkuuksien segmentointi ja toimintamalli.
	Toteuma: Toteutui.
	Tavoite: Omaishoidon palvelukokonaisuuden kehittäminen Mittari: Omaishoidon palvelukokonaisuuden ja toimintaprosessien kuvaaminen.
	Toteuma: Toteutui.
	Tavoite: Ikääntyneiden lyhytaikaishoitoa käytetään omaishoidon vapaan aikaisen hoidon vaihtoehtona. Mittari: <ul style="list-style-type: none"> • Ikääntyneiden lyhytaikaishoito tavoittaa useampia omaishoidon asiakkaita. • Toteutettiin kysely, jossa tiedotettiin lyhytaikaishoidon ja ja perhehoidon mahdollisuuksista. Lähtötilanne 184 asiakasta käyttää palvelua ja 435 ei käytä.
	Toteuma: Ei voi arvioida.

Ikääntyvien ja vammaisten perhehoito

Perhehoitolain (236/2015) mukainen perhehoito kattaa vielä melko pienen osan hoitoa ja hoivaa tarvitsevista. Siksi tavoitteena vuodelle 2023 oli lisätä ja kehittää perhehoitoa yhtenä mahdollisuutena iäkkäiden ja vammaisten asumismuotona. Perhekodissa voidaan hoitaa samanaikaisesti enintään neljää henkilöä. Ammatillisessa perhehoitokodissa voi olla samanaikaisesti kokopäiväisessä hoidossa enintään 7 henkilöä jos perhekodissa annettavasta hoidosta vastaa vähintään kaksi hoitopaikassa asuvaa henkilöä, joista toisella tulee olla kelpoisuus perhehoitajan tehtäviin.

Perhehoito tapahtuu joko perhehoitokodissa tai iäkkään omassa kodissa. Perhehoito voi olla pitkäaikaista, jolloin ikääntynyt muuttaa perhekotiin tai lyhytaikaista esimerkiksi omaishoitajan vapaapäivien turvaamiseksi. Perhehoitotoiminta on samalla tavalla valvottua kuin muutkin iäkkäiden palvelut. Perhehoitajien valmennus toteutui TulKoti- hankeen kautta ja siihen osallistui 10 hoitajaa.

	Tavoite: Perhehoidon lisääminen vammaispalveluissa Mittari: 14 asiakasta vammaispalvelujen pitkäaikaisessa hoidossa.
	Toteuma: Lähtötaso 10 asiakasta. Toteutui:19 asiakasta

	Tavoite: Perhehoidon lisääminen kotona asumista tukevilla palveluilla Mittari: Uusien perhehoitajien valmennus.
	Toteuma: Toteutui



Tarkastuslautakunnan arviointi

Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä lähipalvelupisteiden kehittämistä. Tuki on tärkeää asiakkaille, jotka eivät ole tottuneet käyttämään digitaalisia palveluja.

Tarkastuslautakunta pitää hyvänä sitä, että asiakasprosessia on kehitetty ja asiakaspolut on mallinnettu.

Tarkastuslautakunta suosittelee tiedottamaan omaishoidon lyhytaikaishoidosta vielä tarkemmin ja poistamaan siihen osallistumisen esteitä (esimerkiksi kuljetus). Lyhytaikaishoito auttaa omaishoitajia jaksamaan hoitajana pidempään.

Tärkeää on, että ohjaus eri palveluihin onnistuu oikea-aikaisesti ja oikeaan paikkaan ja RAI-toimintakyky mittari on käytössä.

Tarkastuslautakunta haluaa kiittää IKVA-palvelualueita asumispalveluiden järjestämisestä lain edellyttämissä määräajoissa.

Tarkastuslautakunta toteaa, että asumispalveluiden rakennemuutos mahdollistaa sosiaalihuoltolain muutoksen mukaisen monimuotoisten asumis- ja palvelukokonaisuuksien luomisen. Yhteisöllinen asuminen tuo joustavuutta palvelun tarjoajalle ja räätälöityjä palveluita ilman ympärivuorokautisen asumisen henkilöstömitoitusta. Tarkastuslautakunta huomioi kiitoksella sen, että ympärivuorokautisen palveluasumisen päätökset ovat onnistuneet säädettyssä ajassa, 3 kuukauden kuluttua asian vireilletulosta.

Tarkastuslautakunta ei saatavilla olevan tiedon perusteella voi arvioida, ovatko käytettävissä olevat asiakaspaikat tarkoituksenmukaisessa käytössä.

Yhteisöllisen asumisen paikkoja ei kyetty lisäämään tavoitteen mukaisesti. Yhteisöllisen asumisen lisäämiseksi hyvinvointialueen on hyvä tehdä yhteistyötä alueen kuntien ja niiden kaavoituksen kanssa suunniteltaessa yhteisöllisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen sijoittumista alueella.

Tarkastuslautakunta pitää hyvänä sitä, että teknologiset ratkaisut kotihoidossa on otettu käyttöön. Näin hoitajille jää enemmän aikaa niille ikääntyneille, jotka tarvitsevat enemmän päivittäisiä käyntejä.



Etähoidossa ja teknologisissa ratkaisuissa on otettava huomioon kotona asuvien iäkkäiden osaaminen ja kunto laitteiden käyttämisessä ja siksi huolehdittava ajoittain myös asiakkaan arvioinneista ja kyvystä käyttää laitteita.

Tarkastuslautakunta arvostaa etäpäivätoiminnan kehittämistä iäkkäille kotona hoidossa oleville.

Tarkastuslautakunta antaa kiitosta siitä, että kotihoidon palveluja kehitettiin kiitettävällä tavalla ja monipuolisesti mm. TulKoti-hankkeen kautta, vaikka taloustilanne ja henkilöstötilanne haastoivat vuoden aikana. Erityismaininta annetaan Hyte-työn kehittämisestä, jonka tuloksena syntyi Lähellä.fi-sivusto, joka auttaa kotona asuvaa iäkstä ja hänen omaisiaan löytämään järjestöjen, yhdistysten ja kuntien tekemää työtä iäkkäille.

Tarkastuslautakunta toteaa, että on hieno asia, että omaishoidon tueksi on vuoden aikana tehty paljon kehittämistyötä. Ikäntyneiden lyhytaikaishoidossa käy kuitenkin vain pieni osa omaishoidon piirissä olevista, joten tavoitetta lyhytaikaishoidon käytön laajentamisesta on hyvä jatkaa edelleen mm. tiedottamisen avulla.

Tarkastuslautakunta toteaa, että perhehoidon kehittäminen sekä iäkkäiden että vammaisten asumisen ja hoidon kohdalla tuo hyvän lisän palveluvalikoimaan.

Talousarvio ja tilinpäätös 2023

Sitovaksi eräksi oli asetettu oman palvelutuotannon toimintakate, joka ylitti alkuperäisen talousarvion noin 4 Me mutta alitti muutetun talousarvion 7,5 Me.

OMA PALVELUTUOTANTO	TA 2023	TA-muutokset	MTA 2023	TP 2023	Poikkeama	Poikkeama, %
Toimintatuotot	54 133 318	44 666 866	98 800 184	104 790 970	5 990 786	6,1 %
Myyntituotot	13 027 946	194 815	13 222 761	10 635 261	-2 587 500	-19,6 %
Maksutuotot	36 593 802	-980 104	35 613 698	43 016 359	7 402 661	20,8 %
Tuet ja avustukset	1 765 000	5 277 163	7 042 163	11 092 511	4 050 348	57,5 %
Muut toimintatuotot	2 746 570	40 174 992	42 921 562	40 046 839	-2 874 723	-6,7 %
Valmistus omaan käyttöön	1 995 785	104 329	2 100 114	2 202 125	102 011	4,9 %
Toimintakulut	-574 740 697	-57 182 988	-631 923 686	-630 460 853	1 462 833	-0,2 %
Henkilöstökulut	-249 935 373	-1 780 759	-251 716 131	-247 791 282	3 924 850	1,6 %
Palvelujen ostot	-240 576 334	-13 791 922	-254 368 256	-268 508 401	-14 140 145	5,6 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-19 802 647	-930 987	-20 733 634	-20 237 770	495 864	-2,4 %
Avustukset	-22 699 840	0	-22 699 840	-17 027 345	5 672 495	-25,0 %
Muut toimintakulut	-41 726 504	-40 679 320	-82 405 824	-76 896 054	5 509 770	-6,7 %
Toimintakate	-518 611 595	-12 411 793	-531 023 388	-523 467 758	7 555 630	-1,4 %

Vuoden 2023 alkuperäisen talousarvion mukaan alijäämä oli n. 65,7 Me. Vuoden 2023 tilinpäätössennusteen ja valtion muuttuneiden rahoituslaskelmien mukaan valmistellun talousarviomuutoksen mukainen alijäämä oli n. 59,0 Me. Tilikauden tulos on -66.629.589,80 euroa.

TULOSLASKELMAOSA	TA 2023	TA-muutokset	MTA 2023	TP 2023	Poikkeama	Poikkeama, %
Toimintatuotot	54 206 418	44 608 766	98 815 184	104 801 371	5 986 187	6,1 %
Myyntituotot	13 027 946	194 815	13 222 761	10 635 471	-2 587 290	-19,6 %
Maksutuotot	36 666 902	-1 038 204	35 628 698	43 026 549	7 397 852	20,8 %
Tuet ja avustukset	1 765 000	5 277 163	7 042 163	11 092 511	4 050 348	57,5 %
Muut toimintatuotot	2 746 570	40 174 992	42 921 562	40 046 839	-2 874 723	-6,7 %
Valmistus omaan käyttöön	1 995 785	104 329	2 100 114	2 202 125	102 011	4,9 %
Toimintakulut	-854 589 197	-66 540 155	-921 129 353	-934 524 112	-13 394 759	1,5 %
Henkilöstökulut	-249 935 373	-1 780 759	-251 716 131	-247 791 282	3 924 850	-1,6 %
Palvelujen ostot	-520 424 834	-23 149 089	-543 573 923	-572 571 660	-28 997 738	5,3 %
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-19 802 647	-930 987	-20 733 634	-20 237 770	495 864	-2,4 %
Avustukset	-22 699 840	0	-22 699 840	-17 027 345	5 672 495	-25,0 %
Muut toimintakulut	-41 726 504	-40 679 320	-82 405 824	-76 896 054	5 509 770	-6,7 %
Toimintakate	-798 386 995	-21 827 060	-820 214 055	-827 520 617	-7 306 562	0,9 %
Valtion rahoitus	734 777 661	30 113 243	764 890 904	764 699 826	-191 078	0,0 %
Rahoitustuotot ja -kulut +(-)	-90 000	0	-90 000	-178 799	-88 799	98,7 %
Korkotuotot				12 827	12 827	
Muut rahoitustuotot	40 000	0	40 000	22 887	-17 113	-42,8 %
Korkokulut	-80 000	0	-80 000	-152 681	-72 681	90,9 %
Muut rahoituskulut	-50 000	0	-50 000	-61 832	-11 832	23,7 %
Vuosikate	-63 699 334	8 286 183	-55 413 151	-62 999 589	-7 586 438	13,7 %
Poistot ja arvonalentumiset	-2 045 807	-1 554 193	-3 600 000	-3 630 001	-30 001	0,8 %
Suunnitelman mukaiset poistot	-2 045 807	-1 554 193	-3 600 000	-3 598 001	1 999	-0,1 %
Arvonalentumiset				-32 000	-32 000	
Tilikauden tulos	-65 745 141	6 731 990	-59 013 151	-66 629 590	-7 616 439	12,9 %
Tilikauden ylijäämä (alijäämä)	-65 745 141	6 731 990	-59 013 151	-66 629 590	-7 616 439	12,9 %



Vuoden 2023 toteutunut alijäämä oli n. 66,6 Me joka ylitti muutetun talousarvion n 7,6 Me.

INVESTOINTIOSA	TA 2023	TA-muutokset	MTA 2023	TP 2023	Poikkeama	Poikkeama, %
Tietokoneohjelmistot	9 910 000		9 910 000	7 006 204	-2 903 796	-29,3 %
Muut pitkävaikutteiset menot				2 068 401	2 068 401	
Koneet ja kalusto	37 000		37 000	33 477	-3 523	-9,5 %
Osakkeet ja osuudet				74 000	74 000	
Yhteensä	9 947 000		9 947 000	9 182 082	-764 918	-7,7 %

Investoinnit toteutuivat kokonaisuutena alle talousarvion. Muissa pitkävaikutteisissa menoissa käytettiin yhteensä n. 2,1 Me, joihin ei oltu varauduttu talousarviossa. Näihin kuuluivat palvelunhallinnan kehittämishankkeet, jotka paransivat asiakaspalvelua ja tehostivat tukipalveluita, vanhojen asiakas- ja potilastietojen arkistointi arkistolain vaatimusten mukaan sekä projektien ja arkkitehtuurin toimintamallien kehittäminen kustannustehokkaan hanke- ja kehitysohjauksen tueksi. Tietokoneohjelmistojen osalta toteuma oli 2,9 Me talousarviota pienempi.

Talous- ja tasapainottamistoimenpiteet

Vuoden 2023 alussa valtion Keski-Uudellemaalle kohdentama rahoitus oli n. 734,8 Me. Vuoden 2023 talousarviossa oli kolme isoa asiakokonaisuutta; talouden ennakoiti etenkin vuosien 2024–2025 osalta, strategian jalkauttaminen ja kärkitavoitteiden toimeenpano sekä henkilöstön pito- ja vetovoiman parantaminen.

Vuoden 2023 tilinpäätös on n. 66,6 Me alijäämäinen. Koska vuoden 2023 tilinpäätös toteutui muutettua talousarviota heikompana, ei taloussuunnitelma ole tasapainossa.

Talouden tasapainottamiseksi ja kertyneen alijäämän kattamiseksi aluevaltuusto on hyväksynyt hyvinvointialueohjelman 21.9.2023 (§ 37). Hyvinvointialueohjelma on sateenvarjo-ohjelma, joka kokoo alleen muita ohjelmia, kuten mm. henkilöstöohjelman ja palvelujen verkostosuunnitelman, jonka aluevaltuusto hyväksyi 25.1.2024 (§ 3).

Tarkastuslautakunta pyysi talousjohtajalta lisäselvitystä koskien talouden ja toiminnan kestävän kehittämisen ohjelman (2022–2026) vuoden 2023 toteumaa: ovatko ohjelman tavoitteet toteutuneet vuonna 2023 ja kuinka siitä on raportoitu?

Talousjohtajan lausunto

”Meillä on ollut jo kuntayhtymän aikana tietoallaspohjainen raportointi käytössä talouden ja toiminnan kestävän kehittämisen ohjelmasta. Kyseisen kehittämisen ohjelman monet hankkeet jatkuvat edelleen ja ovat sisältyneet viime vuonna hyväksytyyn muutosohjelmaan ja siitä johdettuun, nyt huhtikuussa hyväksytyyn tuottavuus- ja taloudellisuusohjelmaan.

Systemaattista koontia hankekohtaisista raportoinnista vuoden 2022 tasoisesti ei ole viime vuonna koottu johtuen uuden muutosohjelman ja tuottavuus- ja taloudellisuusohjelman valmistelusta sekä myös raportoinnin osittain tuottaman laskennallisen säästön luonteesta, jolla ei suoraan voitu osoittaa kustannusten laskua. Nyt hyväksyttyä tuottavuus- ja taloudellisuusohjelmaa tullaan raportoimaan valtiolle vm:n valmisteleman kaikkia hyvinvointialueita koskevan yhteisen mallin mukaan.”

Tarkastuslautakunnan arviointi



Tarkastuslautakunta toteaa, että taloutta ei saatu tasapainoon tilikaudella 2023.

Vuoden 2023 toteutunut alijäämä oli 66,6 Me, joka ylitti muutetun talousarvion n 7,6 Me. Aluevaltuusto myönsi ylitykseen luvan kokouksessaan 7.3.2024 § 11. Optimaalista ei ole, että talousarvio ylitykset tulevat hyväksyttäväksi tilikauden päättymisen jälkeen, kun asialle ei voida mitään tehdä vaan tulisi pyrkiä seuraamaan taloutta riittävän tarkasti niin, että mahdollisiin ylityksiin voitaisiin reagoida tilikauden aikana.

Toimintatuotot ovat toteutuneet 6 Me muutettua talousarviota parempina. Alkuperäiseen talousarvioon nähden toimintatuotot kaksinkertaistuivat (~50 Me → ~100 Me). Tilintarkastajan lausunnossa kiinnitettiin huomiota sisäisen valvonnan järjestämiseen. Tarkastuksen perusteella laskutusprosessiin liittyvät kontrollit sen varmistamiseksi, että kaikki tapahtumat tulevat laskutetuksi eivät ole olleet käytössä tilikaudella 2023. Tilintarkastaja suositteli kehittämään ja ottamaan käyttöön kontrollin laskutuksen täydellisyysvarmistamiseksi. Tarkastuslautakunta suosittelee seuraamaan tarkemmin vuoden aikana syntyviä tuottoja, jotta ne osattaisiin ottaa talousarviossa huomioon nykyistä paremmin.

Palveluiden ostot ovat ylittäneet alkuperäisen talousarvion 52 Me sekä muutetun talousarvion 29 Me. Palveluiden ostot sisältävät HUS:n alijäämän 14,6 Me. Tarkastuslautakunta suosittelee seuraamaan palveluiden ostojen kehitystä tarkemmin ja etsimään keinoja niiden hallintaan.

HUS:n 14 miljoonan ylitys ei ole ainutlaatuinen – käytännössä erikoissairaanhoidon menot ovat ylittyneet joka vuosi. Kirjaukset on ollut käytössä jo kuntayhtymän aikana, ennen hyvinvointialueuudistusta. Tarkastuslautakunta suosittelee huomioimaan erikoissairaanhoidon menot talousarviota laadittaessa nykyistä realistisemmin.

Kuntayhtymän aikainen alibudjetointi on periytynyt käytännöksi myös hyvinvointialueelle.

Tarkastuslautakunta on huolissaan siitä, että taloutta ei kyetä ennakoimaan edes lyhyellä aikavälillä. Talouden ennakkointiin on välttämätöntä kiinnittää huomiota.

Valtuustolla ei ole riittävästi oikea-aikaista tietoa taloudesta päätöksenteon tueksi. Tarkastuslautakunta suosittelee, että talouden seurannan läpinäkyvyyttä valtuuston suuntaan lisätään, jotta mahdollisia korjaustoimenpiteitä voidaan tehdä riittävän aikaisessa vaiheessa vuotta.



Henkilöstö



Vuosi 2023 oli hyvinvointialueiden ensimmäinen toimintavuosi, jonka aikana henkilöstön saatavuushaasteet vaikuttivat monin tavoin toimintaan. Vuoden lopussa henkilöstömäärä oli 4 293 henkilöä, joista vakituisessa palvelussuhteessa oli 82 %.

Henkilöstön vaihtuvuus ja saatavuushaasteet näkyivät mm. palveluiden piiriin pääsyn hidastumisena, vuodepaikkojen sulkemisena, henkilöstöhankintaan käytettynä aikana sekä hyvinvointialueen taloudessa.

Palkkaharmonisaatoratkaisulla oli merkittävä vaikutus monien ammattiryhmien osalta palkkauksen kilpailukykyisyyteen, joka on osaltaan myös vaikuttanut henkilöstövuokrauksen vähentymiseen.

Seurattavat henkilöstöindikaattorit:

Henkilöstön saatavuus	Luomme vahvan ja vetovoimaisen kulttuurin ja onnistumme osaajien rekrytoinneissa
Henkilöstön riittävyys	Kohdistamme henkilöstövoimavarat tieto- ja asiakasperusteisesti.
Henkilöstön pysyvyys	Työntekijämme voivat hyvin ja työelämän laatu koetaan hyvänä

Saatavuus

Sote-henkilöstön saatavuus on heikentynyt Suomessa. Tämä näkyi myös Keusotessa usean eri ammattiryhmän, erityisesti lääkäreiden, sosiaalityöntekijöiden ja sairaanhoitajien kohdalla. Henkilöstön saatavuutta lisättiin sitouttamis- ja palkkiomalleilla, kansainvälisellä rekrytoinnilla sekä uusia hakukanoja ja keinoja hyödyntämällä. Syksyllä tehty palkkojen harmonisointi helpotti erityisesti puheterapeuttien, psykologien sekä lähi- ja sairaanhoitajien saatavuutta. Kuitenkin kotihoidon tehtävien täyttö oli edelleen haasteellista. Uusina henkilöstöetuina otettiin käyttöön muun muassa auton käyttöetu ja polkupyöräetu.

Rekrytointipalkkioita hyödynnettiin aktiivisesti, erityisesti vaikeasti rekrytoitaville ammattiryhmille, joita olivat vuonna 2023 muun muassa sosiaalityöntekijät, psykologit, puheterapeutit, kotihoidon lähi- ja sairaanhoitajat ja lääkärit. Tietyille yksittäisille erittäin vaikeasti rekrytoitaville ammattiryhmille maksettiin sitouttamislisä säännöllisin väliajoin. Näitä ryhmiä olivat kotihoidon varahenkilöstöön kuuluvat työntekijät, lastensuojelun, sosiaali- ja kriisipäivystyksen sekä virka-aikaisen sosiaalihuollon päivityksen sosiaalityöntekijät, oppilashuollon psykologit ja avovastaanotto toiminnan lääkärit Mäntsälän, Pornaisten ja Hyyrylän toimipisteissä.

Erityisesti palkkaratkaisun jälkeen - loppuvuodesta 2023 - hakijoiden määrä oli lisääntynyt huomattavasti. Hakijamäärät kasvoivat palkkaratkaisun jälkeen keskimäärin 4–5 hakijalla hakua kohden. Kuntayhtymässä aloitettu palkkojen yhteensovittaminen saatettiin loppuun eli palkat harmonisoitiin nk. piikkipalkkoihin vuonna 2023. Keusoten henkilöstölle maksettiin palkkojen yhdenmukaistamisen myötä kertakorvaus viideltä ensimmäiseltä kuukaudelta sekä takautuva tehtäväkohtaisen palkan tarkistaminen nk. piikkipalkkaan 1.6.2023 alkaen. Kuntayhtymän aikaisen palkkaharmonisaation kokonaiskustannus oli yhteensä noin 17,5 Me, josta vuoden 2023 palkkojen yhteensovittamisen osuus oli 9 569 356 euroa.



Neljännes (2,4 M€) palkkojen yhteensovittamisen kustannuksista katettiin erilaisilla virkaehtosopimukseen liittyvillä järjestelyillä, loppu rahoitus oli nk. työnantajan omaa rahaa.

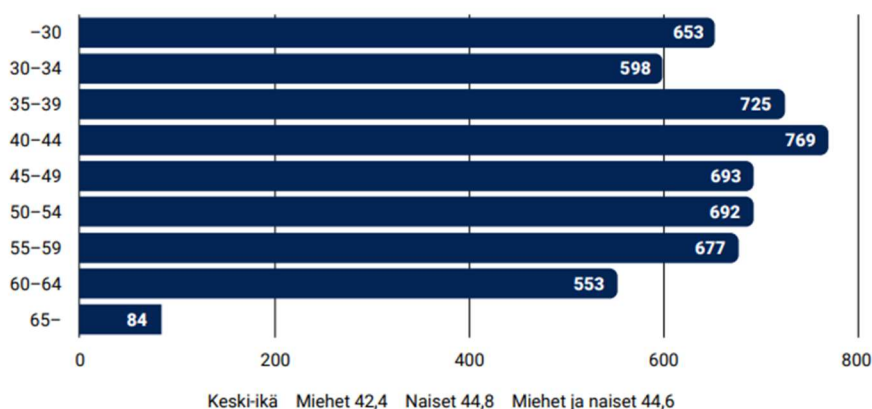
Työpaikkojen markkinointia tehostettiin erityisesti sosiaalisen median avulla. Lisäksi tehtiin kohdennettua markkinointia eri ammattiryhmien tapahtumissa ja oppilaitoksissa. Keusoten oman sijaisvälityksen tilausten täyttöasteet olivat n. 82 %. Oman toiminnan rinnalla hyödynnettiin muita henkilöstövuokrauspalveluja Hanselin kilpailutuksen kautta.

Henkilöstön saatavuuteen panostettiin vahvistamalla sisäistä liikkuvuutta ja työnkiertoa. Myös oppilaitosyhteistyöhön, keskitettyyn rekrytointiin sekä lyhytaikaisten sijaisten hankintapalveluihin panostamalla vahvistettiin saatavuutta. Koska työikäisen väestön määrä vähenee Suomessa, ulkomaista työvoimaa tarvitaan henkilöstöpulan lievittämiseksi. Kansainvälisen rekrytointipilotin kokemuksia huomioiden hankittiin kansainvälisiä osaajia Filippiineiltä ja Myanmarista.

Henkilöstön saatavuuden mittarina käytetty hakijoiden määrä/haku -arvo oli koko vuoden keskimäärin 7,8 hakijaa/haku. Yhteensä henkilöstöä rekrytoitiin 838 tehtävään ja hakemuksia avoimiin tehtäviin saapui 6 469 kappaletta. Edellisenä vuonna rekrytointien keskiarvo oli 4,6 hakijaa/haku. Työnantajan suositeltavuuden mittarina, eNPS, oli 10/2023 mittauksessa +2, kun 12/2022 lukema oli -21. Mittarin strateginen tavoite on vähintään 0-tasolla, eli työnantajan suosittelijoita ja kritisoijia on yhtä paljon.

Riittävyys

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että työntekijät ovat tyytyväisiä työhönsä, työyhteisöön ja kehittämismahdollisuuksiinsa. Vuonna 2023 päättäneitä palvelussuhteita oli yhteensä 473, joista 71 oli eläköitymisiä. Vanhuseläkkeelle siirtyi 63 henkilöä, keskimäärin 64,7-vuotiaana. Henkilöstön keski-ikä oli 44,6 vuotta. Suurin ikäluokka on 40–49-vuotiaat, johon kuuluu 16 % henkilöstöstä. Seuraavan 10 vuoden aikana Keusotesta eläköityy noin 25 % henkilöstöstä.



Vaihtuvuuden ollessa 12,76 %, sen osuus on aiempia vuosia 2022 (18,1 %) ja 2021 (17,5 %) huomattavasti paremmalla tasolla. Suurin prosentuaalinen vaihtuvuus, sisältäen sisäiset siirtymät, oli sosiaalityöntekijöillä (29 %), suuhygienisteillä (26 %) ja lääkäreillä (23 %). Määrällisesti eniten päättäneitä palvelussuhteita oli lähihoitajilla (163) ja sairaanhoitajilla (109).

Hyvinvointialueen palveluksesta lähteneiden työntekijöiden merkittävimpiä lähtöön vaikuttavia syitä lähtökyselyn perusteella olivat: halu kehittyä uralla, johtaminen, työtehtävät, vaikutusmahdollisuuksien puuttuminen ja esimiestyö. Lähtökyselyn täytti 191 työntekijää. Lähtökyselyssä annettiin positiivista palautetta monipuolisista työtehtävistä, hyvästä tiimiyöstä ja työilmapiiristä sekä hyvästä lähiesimiestyöstä. Kriittisimmin arvioitiin muutosten paljoutta ja resurssipulasta johtuvaa työkuormaa.

Lähtökyselyn täyttäneet toivoivat, että toiminnan kehittämisessä otettaisiin enemmän työntekijöitä huomioon, esimiestyöhön liittyviin kysymyksiin paneuduttaisiin tarkemmin, resursointiin panostettaisiin, työntekijöitä kuunneltaisiin, palkkojen harmonisointia toivottiin edistettävän ja työntekijöille annettavan

mahdollisuuksia vaikuttaa työyhteisön asioihin. Kattava perehdytys, riittävä työnohjaus ja hyvä työilmapiiri koettiin merkittäviksi pitovoimatekijöiksi. Riittävät henkilöstöresurssit, kohtuullinen työkuorma, vakituinen työpaikka, toimiva esihenkilötyö ja parempi palkka olivat tekijöitä, jotka saivat työntekijän palaamaan Keusoten palvelukseen.

Keusotessa osaamisen johtaminen on tärkeä osa strategista henkilöstöjohtamista ja tulevaisuuden rakentamista, sillä osaavat ihmiset ovat merkittävässä roolissa palvelujen tuloksellisessa ja vaikuttavassa tuottamisessa ja johtamisessa. Jatkuva oppiminen ja uudistuminen ovat muuttuvan työelämän keskeisiä onnistumisen edellytyksiä ja niiden avulla vastataan tarpeeseen kehittää ja uudistaa osaamista työuran eri vaiheissa. Vuonna 2023 henkilöstö osallistui koulutuksiin keskimäärin 2,3 koulutuspäivää/työntekijä.

Vuoden 2023 aikana osaamisen kehittämisen toimintamalleja ja prosesseja kehitettiin ja tämän kehitystyön myötä otettiin käyttöön mm. koulutussuunnitelumalli, yleinen perehdytysmalli, kehityskeskustelumalli, laajennettiin Oiva-osaamisen hallintajärjestelmän käyttöä sekä uudistettiin Minun urani Keusotessa –ohjelmaa. Hyvinvointialueen strategiassa korostetaan johtamisosaamista ja erityisesti valmentavan johtamisen kehittymistä. Vuonna 2023 jatkettiin KeuAkatemian mahdollisuutta tarjota jokaiselle esimiestehtävässä olevalle kehittää omaa johtamisosaamistaan.

Minun Urani Keusotessa -mallin kehittämistyön tavoitteena on uudistaa ja parantaa Keusoten työurasuunnittelun ja -johtamisen prosesseja, jotka mahdollistavat työurien kehittymisen ja osaamisen vahvistumisen mm. sisäisen liikkuvuuden, erilaisten työurapolkujen sekä osaamisen kehittämisen keinojen kautta. Vuoden 2023 aikana mallia kehitettiin vastaamaan henkilöstön erilaisiin tarpeisiin huomioiden mm. ne, joilla oli toiveita muutokseen nykyisessä työtehtävässään tai osaamisessaan, toiveita uuteen työtehtävään sijoittumisesta Keusotessa tai todettuja muutoksia työkyvyssä.

Vuonna 2023 tavoiteltiin henkilöstön pitovoiman vahvistamista vetovoimaisuuden lisäksi ja henkilöstön hyvinvointiin liittyvänä pitovoimatoimenpiteenä tilattiin tukea työyhteisövalmennuksilla ja työyhteisön kehittämiseksi Guidin-palveluilla. Palveluita käytettiin aktiivisesti ja käyttäjien arviot niiden hyödyllisyydestä ja käyttäjäkokemuksesta olivat keskimäärin hyvällä tasolla. Kulttuuripeli auttoi pelillisesti keskustelemaan työyhteisöjen kehittämisestä monipuolisesti eri näkökulmista. Sen suosio ylitti odotukset, ja yli 1000 pelaajaa kymmenistä työyhteisöistä osallistui.

Henkilöstön pitovoiman vahvistamisen ja työnantajan vetovoimaisuuden lisäämisen talousarviotavoitteen sekä henkilöstön riittävyden yhtenä mittarina käytettiin Keusoten Syke QWL-indeksiä, joka mittaa työelämän koettua laatua. 10/2023 mittauksessa QWL-indeksi oli 60, mikä on korkein lukema 2021–2024 mittaushistoriassa. Edellisen vuoden lopussa QWL-indeksi oli 57 ja 9/2021 51.

Pysyvyys

Riittävät henkilöstöresurssit ja voimavarat mahdollistavat työssä onnistumisen. Keusoten henkilöstölle annetaan mahdollisuuksia vaikuttaa oman työn kehittämiseen. Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen työssä parantaa henkilöstön työhyvinvointia ja tukee organisaation tuloksellisuutta. Sen mahdollistamiseksi työyhteisöissä tulisi toteutua mm. tasa-arvoinen ja yhdenvertainen rekrytointi, tasa-arvoinen palkkaus ja palkitseminen, työn ja muun elämän yhteensovittaminen sekä työurat, tasa-arvoista työelämää tukevat työyhteisö, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta tukeva johtaminen ja esihenkilötyö sekä verkostotoiminta. Vuonna 2023 erityisen huomion kohteena oli tasa-arvoisen palkkauksen ja palkitsemisen edistäminen palkkaharmonisaation ja arvontuoton arviointikeskustelujen keinoin. Hyvinvointialueen palkkausjärjestelmiä tehtiin tutuksi läpi organisaation ja palkkatietoisuutta pyrittiin lisäämään palkka-avoimuudella.

Keusoten palkkapolitiikka ja palkitsemisjärjestelmä ovat kannustavia ja kilpailukykyisiä. Vuonna 2023 palkkakustannukset olivat noin 192 Me ja työvoimakustannukset kokonaisuudessaan olivat noin 267,6 Me. Henkilöstövuokrauksen osuus oli 10,7 % (20,7 Me) palkkakustannuksista.

Suurin osa (87 %) poissaoloista oli lyhyitä, seitsemän päivää tai sen alle. Sairauspoissaolojen syinä kolmen kärjessä ovat mielenterveyden häiriöt, tuki- ja liikuntaelinsairaudet sekä erilaiset vammat kuten murtumat, nyrjähdykset ja venähdykset (lähde: työterveyshuollossa kirjatut ja työterveyshuoltoon ilmoitetut sairauslomat vuonna 2023). Työhyvinvointia kehitettiin yhteistyössä organisaation eri tasoilla. Henkilöstön sairauspoissaoloprosentti oli 5,1.

Terveysperusteisten poissaolopäivien määrä oli yhteensä 74 763 kalenteripäivää, joista 2,7 % työtaturmista johtuvia. Poissalopäivien määrä kasvoi merkittävästi vuoden lopussa johtuen osittain koronan ja influenssakauden vaikutuksista. Vuodelle 2023 oli asetettu kehittämistoimenpiteeksi sairauspoissaolojen määrän vähentyminen. Tähän tavoitteeseen päästiin: työkyvyttömyyspoissalopäivät laskivat vuoden 2022 kuntayhtymän aikaisesta 23 päivästä/htv vuoden 2023 lopun 18,6 päivään/htv.

Tehdyn työn määrän osuus teoreettisesta työajasta oli korkeammalla tasolla (79 %) edellisiin vuosiin verrattuna (75,7 % v. 2022 ja 76,8 % v. 2021). Poissaoloihin vaikuttivat eniten lomat (35,5 %), muut syyt (20,1 %), perhevapaat (18,6 %) ja sairauden vuoksi poissaolo (15,6 %). Keskeinen työkalu henkilöstön varhaisesta välittämisestä on työterveysneuvottelu, joita järjestettiin yhteensä 294 kertaa.



Onnistuneiden työterveysneuvottelujen seurauksena 18 työntekijää siirtyi Keusoten alueella toiseen tehtävään 100 % työajalla. Yleisin toiseen työhön siirtymisen syy oli tuki- ja liikuntaelinvaikeuksista johtuva työkyvyn muutos. Omaan työhönsä muokatulla tehtävänkuvalla tai työajalla jäi 26 työntekijää. Uusia työkykyprosesseja aloitettiin 42 työntekijälle. Korvaavan työn toimintamallin käyttöönotto on osa tuottavuusohjelmaa, jolla pyritään sairauspoissaolojen ja niiden aiheuttamien kustannusten vähentämiseen. Korvaavaa työtä tehtiin 524 kalenteripäivää vuonna 2023. Eniten korvaavaa työtä tehtiin ikäihmisten ja vammaisten palvelualueella. Korvaavaa työtä hyödynnettiin myös lasten, nuorten ja perheiden palveluissa sekä sairaalapalveluissa.

Vuoden 2023 yhtenä kehittämiskohteena oli työturvallisuusilmoitusten käsitteleminen määrääjässä ja kaikkien ilmoitusten käsitteleminen. Lisäksi ilmoitusten teko ohjeistettiin ja esihenkilöitä valmennettiin ja raportointia kehitettiin. Työturvallisuusilmoituksia tehtiin vuoden 2023 aikana yhteensä 3 114 ilmoitusta, joista valmiiksi kirjattiin 82 %, joka on hieman enemmän kuin aikaisemmin kuntayhtymässä.

Keusoten omassa sijaisvälityksessä oli vuoden lopussa 1760 sijaista. Sijaistarpeiden täyttöprosentti vaihteli tarkasteltavan vuoden ajalla 77,4–93,1 %. Täyttöaste pysytteli muuten koko vuoden yli 84 % lukemissa, mutta loppuvuonna (10–12/2023) sijaistarpeita oli selkeästi enemmän muihin kuukausiin verrattuna. Joulukuussa sijaistarpeita oli noin 1000 kpl keskimääräistä enemmän. Sijaisvälityksen kautta maksettiin palkkoja vuonna 2023 yhteensä 5 003 736 €. Vuoden aikana ostettiin vuokratyövoimaksi lääkäripalveluita 9 135 000 €:lla ja muuta työvoimaa 11 541 635 €:lla. Ympäri vuorokautisen ja yhteisöllisen asumisen henkilöstön vuokraus päättyi 31.12. Loppuvuonna vuokratyövoima loppui portaittain.

Hallitustason tavoite

Aluevaltuusto hyväksyi kokouksessaan 8.12.2022 hyvinvointialueen strategian ja palvelustrategian vuosille 2023–2025 sekä budjetin toimintavuodelle 2023. Näissä asiakirjoissa asetettiin seuraavia henkilöstöä koskevia tavoitteita:

	Tavoite: Enemmän ennustettavuutta henkilöstöasioiden johtamiseen Mittari: <ol style="list-style-type: none">1. Esihenkilön työpöytä sisältää Työelämän laatuindeksin (automaatio)2. Esihenkilön työpöytä sisältää HR-tiedot mm. poissaolot, koulutuspv:t, vaihtuvuus
	Toteuma <ol style="list-style-type: none">1. Valmiusaste n. 90 %2. Ei valmis, valmiusaste 80 %.



Tavoite: Kyvykkydet ja osaaminen parhaaseen käyttöön

Mittari:

- 1) Esihenkilöiden ja asiantuntijoiden lkm, jotka valmistuneet KeuAkatemian hva:lle räätälöidystä tutkintoon johtavasta koulutuksesta. Tavoitearvo: Tutkintoon johtavista räätälöidyistä koulutuksista valmistuneita 10 kpl
- 2) Koulutuspäivien lkm 2,5 kpl/tt
- 3) Oivassa valmistuneiden kehityskeskustelujen %-osuus henkilöstömäärästä Oivassa 100 %
- 4) Pehdyttämismalli ja materiaalit sähköisessä muodossa Oivassa: Kyllä /Ei



Toteuma

- 1) Lähiesimiehen ammattitutkinto: 11 valmistunutta. Muissa tutkinnoissa valmistuvat v. 2024 aikana. Opiskelijoita kolmessa eri tutkinnoissa (Tuke, Leat, Jyet) vuoden 2023 aikana 64.
- 2) Koulutuspäivät 2,1 /tt
- 3) 36 % henkilöstöstä osallistunut yksilö- ja/tai tiimikehityskeskusteluun.
- 4) Kyllä



Tavoite: Työelämän laadun (QWL) parantuminen on lisännyt työnantajan pito- ja vetovoimaa (riittävä henkilöstö, johtaminen, toimintakulttuuri, henkilöstön hyvinvointi)

Mittari: Työelämänlaatuindeksi eli Keusoten Syke - mittaus x 4/v Tavoitearvo: 57 %



Toteuma

Työelämän laatuindeksi 60 %



Tavoite: Sisäiset työelämän laadun ja johtamisen kehittämisen palvelut vahvistuvat

Mittari:

- Sisäisten palvelutapahtumien määrä (esihenkilötyön, johtamisen, toimintatapojen ja Keusoten kulttuurin kehittäminen)
- Palveluiden entistä parempi tuotteistaminen, tilauspalvelun kehittäminen (JELPPI & Guidin) sekä mittaroinnin kehittäminen



Toteuma

- 312 kpl
- Tavoitetta ei ole asetettu



Tavoite: Kulttuurin kehittäminen

Mittari: Kulttuuripelin pelanneiden määrä 800



Toteuma

> 100 kulttuuripelitilaisuutta ja noin 1200 peliä pelannutta



Tavoite: Henkilöstön pysyvyys ja saatavuus

Mittari:

- Henkilöstön vaihtuvuus% <12 % → ?
- Henkilöstön vuokrauspalveluiden osuus palkkakustannuksista → ?
- Työnantaja- /rekrymarkkinointisuunnitelma laadittu kyllä/ei → kyllä





Tavoite: Tyytyväisyys asiakas- ja potilastietojärjestelmän (KUOVI)
Mittari: Asiakastyytyväisyys käyttöönottojen osalta: tavoitearvo: 4/5



Toteuma: 2,6/5



Tavoite: Vakinaisen henkilötöypanoksen täyttöasteen nostaminen ja vetovoimaisuuden lisääminen

Mittari:

- Vakituisten henkilöstön vaihtuvuus maks. 13 %
- Hakijoiden määrä / avoin tehtävä – hakijamäärät vuoden 2023 lopulla
 - Lähihoitaja: 5–10 lh/haku
 - Sairaanhoitajat 3–5/haku
 - Ohjaaja: 5–10/haku
 - Sosiaalityöntekijä: 2–4/haku



Toteuma

- Vakituisten henkilöstön vaihtuvuus 8,6 %
- Hakijoiden määrä/ympäri vuorokautiset palvelut:
 - lähihoitajat 3,5, sairaanhoitajat 2,6/ haku
- Hakijoiden määrä/vammaispalvelut
 - Lähihoitajat: 1,5/haku Sairaanhoitajat: 0,6/haku Ohjaajat: 7,3/haku Sosiaalityöntekijät: 3,8/haku Sosiaaliohjaajat (viranomaistyö): 15,3/haku



Tarkastuslautakunnan arviointi

Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä, että henkilöstön saatavuuteen liittyviin haasteisiin pyritään edelleenkin etsimään aktiivisesti monipuolisia ratkaisuja. Tarkastuslautakunta kiittää etupainotteisesta reagoinnista palkkauksen kehittämiseen ja näkee merkityksellisenä säilyttää Keusoten asema houkuttelevana ja vetovoimaisena työnantajana.

Tarkastuslautakunta arvostaa tehtyjä toimenpiteitä työelämän laadun edistämiseksi ja toteaa siinä tapahtuneen kehityksen olevan ilahduttavan nousujohtainen. Työelämän laadun kehittämisen tarve vaatii kuitenkin edelleen viranhaltijoiden ja päättäjien huomiota henkilöstön veto- ja pitovoimaisuutta tavoiteltaessa.

Tarkastuslautakunta arvioi henkilöstön pysyvyyteen vaikuttaneiden toimenpiteiden parantaneen henkilöstön tilannetta hyvinvointialueella. Tarkastuslautakunta toivoo edelleen löydettävän ratkaisuja vuokratyövoiman vähentämiseksi.

Edellisen vuoden arviointikertomuksen käsittely ja seuranta

Aluevaltuusto käsitteli 15.6.2023 §27 arviointikertomuksen 2022. Arviointikertomus merkittiin tiedoksi ja lähetettiin aluehallitukselle toimenpiteitä varten.

Aluehallitus käsitteli arviointikertomuksen 14.11.2023 § 293 ja antoi oman vastineensa arviointikertomuksessa esitettyihin asioihin. Aluevaltuusto merkitsi selvityksen tiedoksi kokouksessaan 14.12.2023 §73.

Esitys aluevaltuustolle

Tarkastuslautakunta esittää aluevaltuustolle, että aluevaltuusto velvoittaa aluehallituksen käsittelemään arviointikertomuksen ja antamaan vastineet kertomuksen havaintoihin sekä raportoimaan aluevaltuustolle joulukuun loppuun mennessä havaintojen aiheuttamista toimenpiteistä.

Tilintarkastaja esittää tilintarkastuskertomuksessa tilinpäätöksen hyväksymistä ja vastuuvapaudenmyöntämistä tilivelvollisille. Tarkastuslautakunta yhtyy tilintarkastajan esitykseen.

Allekirjoitukset

Paikka ja aika

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tarkastuslautakunta

Matti Korkiakoski
puheenjohtaja

Sara Peltola
varapuheenjohtaja

Petri Ovaska
jäsen

Heli Ronkanen
jäsen

Maarit Hemmilä
jäsen

Harri Lepolahti
jäsen

Marja-Leena Sandelin

Hannu Lakee

Marja-Leena Laine
jäsen

Laura Alkula
jäsen

Pekka Kuusela
jäsen