



VASTINEET VUODEN 2018 ARVIOINTIKERTOMUKSEEN

KESKI-UUDENMAAN SOTE

TALOUELLISTEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN/ HALLINTO

TARKASTUSLAUTAKUNTA

- Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota siihen, että vuoden 2018 talousarviossa ei ole määritelty taloudellisten tavoitteiden sitovuustasoa (brutto vai netto).
- **Yhtymän hallinto (määrärahat luottamushenkilöorganisaatioon sekä kuntayhtymän hallintoon)**
 - Vuoden 2018 yhtymän hallinnon käyttötalous toteutui alijäämäisenä 357 793 euroa. Kuntayhtymän tilinpäätöksessä maksuosuuden lisäkanto on kirjattu tulopuolelle, josta siis johtuu tulojen ylitys. Alijäämä aiheutui tilinpäätöksessä esitettyjen tietojen mukaan kuntayhtymän toiminnan käynnistämisen kustannuksista, kuten talous- ja henkilöstöhallinnon projekteista sekä kuntayhtymän sähköpostin luomisesta.
 - Toimintakulut ylittivät talousarvion 336 491 eurolla.
 - Kuntayhtymän hallinnon toimintakate oli 186 euroa ylijäämäinen.
 - Tilinpäätöksessä on todettu, että käyttötalouden ylitystä vastaava summa on tavoitteena säästää vuoden 2019 talousarvion muutuskustannuksista, jotka on arvioitu olevan yhteensä 2,5 milj. euroa.

Tarkastuslautakunta edellyttää, että muutuskustannuksia seurataan tilikauden aikana ja varmistetaan siitä, että ne eivät ylitä kustannusarviota.

Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä, että kuntayhtymän hallintoa hoidetaan laadukkaasti, mutta tehokkaasti, jotta hallinnon kustannukset pysyvät talousarvion mukaisina eivätkä kasva tulevaisuudessa liikaa.

VASTINE TARKASTUSLAUTAKUNNALLE

- Taloudellisten tavoitteiden sitovuustasojen määrittelyyn on kiinnitetty huomiota ja vuoden 2019 talousarviossa todetaan, että yhtymävaltuustoon sitovana tasona on palvelualueiden sekä yhtymän strategisen johdon ja strateginen kehittäminen tukipalvelut –kokonaisuuden osalta toimintakate.
- Muutuskustannuksiin liittyvän tavoitteen toteutumista seurataan ja raportoidaan osavuosikatsauksissa ja tilinpäätöksessä. Kuntayhtymän käyttösuunnitelmassa tavoitteeksi on asetettu 2,5 milj. euron muutuskustannusten alittuminen ja tavoitearvoksi että vuodelle 2018 kohdentuneet muutuskustannukset säästetään vuoden 2019 talousarviosta.

TALOUDELLISTEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN/ PALVELUTUOTANTO

TARKASTUSLAUTAKUNTA

Kuntien tuotantovastuulla ollut palvelutuotanto

- Yhtymävaltuusto hyväksyi 24.5.2018 palvelutoiminnalle muutostalousarvion, joka vastasi kuntien hyväksymiä talousarvioita. Tällöin tuottoja ja kuluja vähennettiin n. 2,5 milj. euroa. Hyvinkään palvelutoiminnalle myönnettiin Hyvinkään valtuuston päätöstä vastaavasti yhtymävaltuustossa 13.12.2018 n. 2,7 milj. euron lisämääräraha.
- Kuntien sote-menojen toteutumat olivat kuitenkin korkeammat ja palvelutoiminta ylittyi muutetusta talousarvioluvuista yhteensä 8,9 milj. euroa.
- Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota, että menojen ylitykselle ei ole tehty talousarviomuutosta tai haettu ylityslupaa.
- Palvelutuotannon toimintatuotot ja toimintakulut toteutuivat kunnilta tehdyn lisäveloituksen takia yhtä suurina ja siten toimintakate oli 0 euroa.

Valinnanvapauskokeilu

- Valinnanvapauskokeilun toimintatuotot ylitti muutetun talousarvion 271 140 eurolla ja toimintakulut ylitti muutetun talousarvion 277 815 eurolla ja valinnanvapauskokeilun toimintakate oli -6 676 euroa.

Koko kuntayhtymä

- Koko kuntayhtymän toimintakulut ylittivät alkuperäisen talousarvion ja muutetut talousarviot, mutta koko kuntayhtymän toimintakate toteutui käytännössä talousarvion mukaisena.

Tarkastuslautakunta

- suosittelee, että talouden ennustamiseen kiinnitetään jatkossa erityistä huomiota.
- suosittelee, että talousarviossa asetetaan sitovat taloudelliset tavoitteet. Vuonna 2018 ei tavoitteita ollut asetettu.
- edellyttää, että talousarviota koskevat muutokset viedään kuntayhtymän valtuustoon tilikauden aikana.

VASTINE TARKASTUSLAUTAKUNNALLE

- Vuoden 2018 talousarvio oli poikkeuksellinen, sillä vain hallinnon ja valinnanvapauden menojen ja tulojen rahaliikenne ja ajantasainen kirjanpito kulkivat kuntayhtymän kautta. Jäsenkunnat vastasivat palvelujen tuottamisesta ja kunnittainen sote-menojen toteutuma tuotiin Numerus-järjestelmän kautta tietopakettirakenteella jälkikäteen muistiotositteella kuntayhtymän kirjanpitoon. Menettelyssä ei raha liikkunut kuntayhtymän ja jäsenkuntien välillä eikä ajantasaista kirjanpitoa muodostunut, mikä asetti talouden ennustamiselle haasteen. Vuodesta 2019 alkaen kaikki kuntien sote-menojen kirjanpito ja maksuliikenne kulkee kuntayhtymän kautta, mikä helpottaa seuranta ja raportointia. Näin myös talousarvioita koskevat muutokset pystytään tuomaan kuntalain edellyttämän tilikauden aikana valtuuston käsittelyyn.
- Vuoden 2019 talousarviossa on valtuustotason taloudellisiksi tavoitteiksi asetettu
 - realistinen talousarvio; kuntien maksusuudet eivät ylitä
 - kunnittainen raportointi ja nopea reagointi poikkeamiin; jäsenkunnat saavat kuukausittain tietopakettikohtaisen menojensa toteutuman.

TOIMINNALLISTEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMISEN ARVIOINTI

TARKASTUSLAUTAKUNTA

Tarkastuslautakunnan vuoden 2018 työohjelman mukaisia arviointikohteita on kuusi osa-aluetta, joita koskevat tavoitteet vuodelle 2018 on päätetty valtuustossa 14.12.2017. Vuodelle 2018 oli asetettu 11 tavoitetta.

Tavoitteiden arvioinnissa tarkastuslautakunta totesi, että osa tavoitteista jäi kokonaan toteutumatta, osa tavoitteista toteutui osittain vain joillakin palvelualueilla. Lisäksi tarkastuslautakunta totesi, että tavoitteiden toteutumisia ei voitu verrata kuntien välillä.

Tarkastuslautakunta arvioi, että 11 tavoitteesta 2 tavoitetta jäi toteutumatta. Toteutumatta jäivät seuraavat tavoitteet:

- Alueelliset asiakastytyväisyysmittarit on laadittu
- Asiakkaalla on monimuotoiset osallistumisen mahdollisuudet

Tarkastuslautakunta toteaa, että tavoitteen ”Palvelut saavutetaan suositusten mukaisessa tavoiteajassa” tavoitetaso yhdenvertaisen ja sujuvan palvelun saamisille on määrittelemättä, eikä sen toteutumista sen vuoksi voi arvioida. Esim. avosairaanhoidon palvelut eivät ole toteutuneet yhdenvertaisesti, vaan niissä on suuria kuntakohtaisia eroja.

Tarkastuslautakunta haluaa kiinnittää huomiota tavoiteasetantaan. Tavoitteille asetetut mittarit tulee olla mitattavia.

Lisäksi tavoitteiden toteutuminen ja syy tavoitteen toteutumatta jäämiselle tulee todeta selkeästi tilinpäätöksessä.

Vuoden 2018 toiminnallisten tavoitteiden toteutumista on vaikea arvioida koska raportointi on tehty kunnittain, mutta jatkossa sen odotetaan tapahtuvan kuntayhtymätasolla yhdenmukaisesti.

VASTINE TARKASTUSLAUTAKUNNALLE

- Tavoitteiden mukaisesti vuonna 2018 yhtenäisten mitattavien mittareiden rakentamisessa oli mittareiden laatimisen vaihe, joka tavoite on saavutettu.
- Vuoden 2018 periaatteena oli, että kuntakohtaisesti hyväksytään monimuotoisesti kaikki erilaiset tavat mitata asiakastytyväisyyttä ja nimenomaan korostettiin, että uusia mittareita ei tarvitse ottaa käyttöön ja vertailu tehdään kuntakohtaisesti eli kussakin kunnassa verrataan tulosta aiempaan omaan tulokseen. Tavoitteena oli mittareiden määrittely. Yhtenäinen mittaaminen toteutuu organisaatiomuutoksen edetessä.
- Asiakkaiden osallistumisen mahdollisuuksia on tarkasteltu monimuotoisesti niistä lähtökohdista, jotka kussakin kunnassa oli, ja joita hanketyöskentelyssä erikseen järjestettiin. Kaikille palveluryhmille yhteisiä ja kaikkia kuntia koskevia tilaisuuksia on järjestetty (esim. asukasillat, neuvostot, työryhmät, kyselyt). Sähköisiä kanavia on laajasti hyödynnetty kunnissa palveluitten kehittämisessä.
- Kuntayhtymän roolin mukaisesti tavoitteet oli asetettu järjestämisvastuun näkökulmasta yhteistyössä kuuden kunnan kanssa. Kunnat asettivat tavoitteet talousarviolaadintansa yhteydessä, osittain jo ennen päätöstä kuntayhtymää liittymistä. Raportointijärjestelmät mahdollistivat tässä vaiheessa vain kuntakohtaisen raportoinnin.
- Vuodelle 2019 on asetettu 16 valtuustotason tavoitetta, joita raportoidaan osavuositarkastuksissa ja tilinpäätöksessä. Käyttösuunnitelman toteutumisvertailussa tavoitteista raportoidaan lisäksi tulosaluetasolla.

TOIMINNALLISTEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMISEN ARVIOINTI

TARKASTUSLAUTAKUNTA

VASTINE TARKASTUSLAUTAKUNNALLE

Tarkastuslautakunta toteaa, että

- viestintä ei ole vielä kukaan hyväksyttävällä tasolla.
- kuntayhtymän koko väestölle suuntautuvaa viestintää toiminnan aloittamisesta ei käytännössä ole ollut. Käytetyt viestintäkanavat eivät ole olleet tehokkaita.
- asumisen ostopalveluihin tehdään pääasiassa tarkastuskäynnit siten, että niistä sovitaan palveluntuottajan kanssa etukäteen.

Tarkastuslautakunta suosittelee, että toiminnan järjestämisessä otetaan huomioon:

- Yhtenäiset asiakaspalvelumittarit tulee luoda kuntayhtymässä, jonka jälkeen tulee tehdä asiakastytyväisyyskyselyitä.
- Asiakastytyväisyyskyselyiden tulokset tulee julkaista.
- Viestintää kuntayhtymän alueen asukkaille pitää lisätä ja viestinnän tulee olla tasapuolista. Käytettävien viestintäkanavien pitää tavoittaa kaikki kuntayhtymän asukkaat.
- Kuntayhtymän Internet-sivujen sisältöä tulee parantaa. Vastuutahot ja yhteystiedot palautteiden ja valitusten antamiselle pitää olla helposti löydettävissä.
- Asiakaspalautteen antaminen tulee olla helppoa ja selkeää asiakkaille.
- Palvelujen tasapuolinen järjestäminen jäsenkuntiin yhtenäisillä periaatteilla.
- Asumisen ostopalveluiden valvontaan tulee kiinnittää erityistä huomiota ja tarkastuskäyntejä tulee tehdä myös ilman etukäteen sovittua aikaa palveluntuottajan kanssa.

- Kuntayhtymän viestintä on vuonna 2018 hoidettu osana kuntien omaa työpanosta. Hankkeen viestintään perustettu viestintäryhmä on valmistellut ja toteuttanut hankkeen viestintää, painopistealueenaan muutosviestintä. Muutosviestintää on toteutettu erillisen muutosviestintäsuunnitelman mukaisesti, jota on syksyllä 2018 esitetty tarkastuslautakunnalle. Tarkastuslautakunta piti muutosviestintäsuunnitelmaa hyvänä ja kattavana.
- Muutosviestintäsuunnitelma toteutettiin sekä ulkoiseen että sisäiseen viestintään. Yhteensä näissä toteutettiin viestintää yli 30 eri kanavassa. Kussakin kanavassa viestintätoimenpiteitä oli kymmenittäin. Maksettua mainontaa toteutettiin 15 000 euron markkinointibudjetilla.

Tilastoja vuodelta 2018: valtakunnallisia mediatiedotteita 25 kpl, mediaosumia 162 kpl, verkkotiedotteita n. 80 kpl, sisäisiä pikasähkeitä n. 40 kpl, sisäisiä Keusote-aiheisia tiedotteita n. 110 kpl, videoita 25 kpl, henkilöstöinfoja n. 20 kpl, asiakastilaisuuksia n. 30 kpl, Chat-tapahtumia 3 kpl, facebook-päivityksiä 176 kpl, twitter-päivityksiä 150 kpl tavoitettavuus 291 034 henkilöä, lisäksi ostettua mainontaa mm. 2 kotiin jaettavaa tiedotetta, kaupunkitauluja, led –valotauluja, asiakaspisteissä jaettavia flyereita, rolluppeja, paikallislehtien julkaisuja jne.

- Keväällä 2019 on kuntayhtymätasoisesti aloitettu asiakastytyväisyysmittareiden valmistelu. Kaikilla palvelualueilla vähintään kolmessa palvelussa aloitetaan yhtenäiset asiakastytyväisyysmittaukset kesäkuussa 2019. Mittaukset toteutetaan digitaalisilla palautealustoilla, mihin asiakkaan on mahdollista vastata toimipisteissä tai henkilökunnan mukana kulkevilla tableteilla esim. kotiin annettavissa palveluissa. Mittauksilla selvitetään asiakkaiden kokemuksia mm. saatavuudesta, palvelun / hoidon hyödyllisyydestä sekä osallisuudesta. Samalla arvioidaan palvelulupauksen toteutumista asiakkaiden näkökulmasta.
- Jatkossa asiakkaiden kokemuksia palvelujen käytöstä kerätään monikanavaisesti pääsääntöisesti kaikista kuntayhtymän palveluista. Tämä kuitenkin edellyttää toimintaa tukevia tietojärjestelmiä, jotka on tavoitteena saada käyttöön ensi vuoden alusta alkaen.
- Palvelujen tasapuoliseen järjestämiseen liittyvä palvelujen kriteerien yhtenäistämistyö on aloitettu vuonna 2018 ja valtuustotason tavoitteena vuodelle 2019 on, että yhtenäiset kriteerit ja toimintamallit on otettu pääosin käyttöön ja kullakin palvelualueella on vähintään 3 uutta yhtenäistä toimintamallia.
- Vuoden 2019 alussa kuntayhtymän johtoryhmässä hyväksyttiin valvonnan yleiset periaatteet ja valvonnan yleinen toimintaohje. Valmistelussa on valvonnan hybridimalli, jossa valvonnan vastuut jakautuisivat konsernin ja palvelualueiden kesken. Valvontakäyntejä tulee tehdä myös etukäteen sovittua aikaa ilmoittamatta.

Keski-**SOTE**
Uudenmaan