



Utvärderingsberättelse 2022

Till välfärdsområdets områdesfullmäktige

Revisionsnämnden

Utvärderingsberättelse 2022	1
2 Revisionsnämnden	2
2.1 Revisionsnämndens uppgifter och sammansättning.....	2
2.2 Utvärderingsarbetet	3
2.3 Revision	3
2.4 Övervakning av redogörelser för bindningar	3
3 Utvärdering av beredningen	4
3.1 Välfärdsområdets beredning	4
3.1.1 Beredningsarbetet per sektion.....	5
3.1.2 Beredning av välfärdsområdets strategi.....	7
3.2 Ekonomi och bokslut.....	8
3.3 Intern kontroll och riskhantering	9
4 Sammanfattning och slutsatser	10

2 Revisionsnämnden

2.1 Revisionsnämndens uppgifter och sammansättning

Revisionsnämnden är ett lagstadgat organ som är direkt underställt välfärdsområdesfullmäktige. Organets uppgifter föreskrivs i § 125 i lagen om välfärdsområden. Revisionsnämnden ska

- bereda de ärenden som gäller granskning av förvaltningen och ekonomin och som välfärdsområdesfullmäktige ska fatta beslut om,
- bedöma huruvida de mål för verksamheten och ekonomin som välfärdsområdesfullmäktige satt upp har uppnåtts i välfärdsområdet och välfärdsområdeskoncernen,
- bedöma huruvida verksamheten är ordnad på ett resultatrikt och ändamålsenligt sätt,
- vid behov bedöma hur balanseringen av ekonomin har utfallit under räkenskapsperioden och om målen och åtgärderna i ekonomiplanen är tillräckliga med tanke på balansering av ekonomin,
- se till att granskningen av välfärdsområdet och dess dottersammanslutningar samordnas,
- övervaka att skyldigheten enligt 89 § att redogöra för bindningar iakttas och tillkännage redogörelserna för välfärdsområdesfullmäktige, och
- för välfärdsområdesstyrelsen bereda ett förslag till bestämmelser om nämndens uppgifter i förvaltningsstadgan samt till budget för utvärderingen och granskningen.

Resultaten av utvärderingen rapporteras i utvärderingsberättelsen som årligen ska ges till välfärdsområdesfullmäktige.

Innan utvärderingsberättelsen är klar kan revisionsnämnden ge välfärdsområdesfullmäktige de utredningar som nämnden anser att behövs. Revisionsnämnden kan under året rapportera också andra viktiga iakttagelser till välfärdsområdesfullmäktige.

Välfärdsområdesfullmäktige utsåg 8.3.2022 åren 2022–2025 som mandatperiod för revisionsnämnden. Välfärdsområdesfullmäktige valde för revisionsnämndens mandatperiod 13 ledamöter och en personlig suppleant för var och en, samt en av ledamöterna till ordförande och till en vice ordförande.

Revisionsnämnden 8.3–31.12.2022

Ordinarie ledamöter

Ordförande Silja Metsola
Vice ordf. Jaakko Jalonen (8.3.2022–24.1.2023)
Vice ordf. Anna-Mari Eloranta (25.1–5.6.2023)
Vice ordf. Johanna Aaltonen (från 6.6.2023)
Hannu Ollikainen
Petra Paakkanen
Johan Söderberg

Personliga suppleanter

Kari Jahnsson
Tero Aaltonen
Tero Aaltonen
Tero Aaltonen
Martin Segerstråle
Malin Havila
Björn Sundqvist

Ari Oksanen
Tiina Sinkkonen
Marko Piirainen
Timo Raivio
Ilkka Sillanpää
Sonja Hällfors
Johanna Knoop
Eila Kohonen (8.3.2022–28.2.2023)
Minna Tirkkonen (från 1.3.2023)

Hannele Luukkainen
Pirkko Parjanen
Mikko Valtonen
Harri Lehtonen
Kari Pauloaho
Lenita Niemelä
Sandra Riipi
Auli Lehto-Tähtinen
Auli Lehto-Tähtinen

2.2 Utvärderingsarbetet

Revisionsnämnden har till uppgift att årligen utvärdera om målen för verksamheten och ekonomin som välfärdsområdesfullmäktige ställt upp inom välfärdsområdet och välfärdsområdeskoncernen har uppnåtts, och om verksamheten har organiserats på ett resultatrikt och ändamålsenligt sätt. Välfärdsområdesfullmäktiges mandatperiod inleddes 1.3.2022.

Välfärdsområdesfullmäktige satte upp följande operativa och ekonomiska mål för räkenskapsperioden 2022:

- Smidighet i serviceproduktionen och en säker övergång
- Utarbetande av välfärdsområdets strategi

Målet för utvärderingen 2022 var beredningsarbetet, beslutsfattandet och bokslutet.

Beredningsorganets verksamhet inleddes 1.7.2021 och slutfördes 1.3.2022, då välfärdsområdesfullmäktige påbörjade sin verksamhet. Välfärdsområdesfullmäktige utsåg revisionsnämnden vid mötet som hölls 8.3.2022. Revisionsnämnden sammanträdde en gång under 2022.

Resultatet av revisionsnämndens utvärdering rapporteras årligen i en utvärderingsberättelse tillställd välfärdsområdesfullmäktige.

2.3 Revision

Välfärdsområdesfullmäktige beslutade 14.6.2022 att utse KPMG Oy till revisor för räkenskapsperioden 2022. Huvudansvarig revisor har varit OFGR, CGR Mikko Luoma.

2.4 Övervakning av redogörelser för bindningar

Revisionsnämndens uppgift är att i enlighet med lagen om välfärdsområden övervaka att skyldigheten enligt 89 § att redogöra för bindningar iakttas och tillkännage redogörelserna för välfärdsområdesfullmäktige. Välfärdsområdets förtroendevalda och tjänsteinnehavare ska lämna en redogörelse för sina bindningar när det gäller uppgifter i ledningen för eller förtroendeuppdrag i företag och andra sammanslutningar som bedriver näringsverksamhet, för betydande förmögenhet och för andra bindningar som kan vara av betydelse vid skötseln av förtroende- och tjänsteuppdrag. Skyldigheten att redogöra för sina bindningar gäller välfärdsområdesstyrelsens ledamöter, ordföranden och vice ordförande i

välårsomsrådesfullmäktige och nämnden, välårsomsrådesdirektören samt föredragande i välårsomsrådesstyrelsen och nämnden. Redogörelsen ska lämnas inom två månader från det att personen har blivit vald till sitt uppdrag. Personen ska även utan dröjsmål anmäla förändringar i bindningarna. Redogörelsen för bindningarna har skickats till förtroendevalda och tjänsteinnehavare.

Revisionsnämnden har under 2022 inte behandlat redogörelser för bindningar. Revisionsnämnden har behandlat och beslutat att 10.5.2023 lämna in till välårsomsrådesfullmäktige de redogörelser för bindningar som man har fått kännedom om. Revisionsnämnden har uppmanat anmälningsskyldiga, för vilka redogörelse saknas, att utan ytterligare dröjsmål lämna in redogörelse för sina bindningar. Uppgifterna i registret över bindningar har publicerats på välårsomsrådets webbplats.

3 Utvärdering av beredningen

3.1 Välårsomsrådets beredning

Riksdagen godkände 23.6.2021 en lagstiftning om grundande av välårsomsråden och reform av ordnandet av social- och hälsovården samt räddningsväsendet. Lagen om genomförande av reformen av social- och hälsovården och räddningsväsendet och om införande av den lagstiftning som gäller reformen trädde i kraft 1.7.2021. Lagen om välårsomsråden trädde i kraft 1.7.2021, då välårsomsrådena grundades. Östra Nylands välårsomsråde är ett av 21 välårsomsråden som omfattar sju kommuner: Askola, Borgå, Lapträsk, Lovisa, Mörskom, Pukkila och Sibbo. Samkommunerna Eteva och Kårkulla fusionerades med välårsomsrådet 31.12.2022.

Välårsomsrådet har under 2021–2022 inte producerat tjänster, utan har skött beredningen och byggt upp organisationen. Östra Nylands välårsomsråde har ansvarat för ordnandet av tjänsterna från 1.1.2023.

Det temporära beredningsorganet sammanträdde sju gånger under 2022. Det tillfälliga temporära beredningsorganets uppgifter och befogenheter definieras i 10 § i genomförandelagen.

Inledandet av Östra Nylands välårsomsrådes verksamhet bereddades i sektioner, som totalt var åtta stycken.

Det temporära beredningsorganet (VATE) ledde välårsomsrådets verksamhet och administrerade beredningen av inledningen av verksamheten, och använde den relaterade beslutanderätten ända tills välårsomsrådesfullmäktiges mandatperiod inleddes. Välårsomsrådesfullmäktiges mandatperiod inleddes 1.3.2022 och välårsomsrådesfullmäktige sammanträdde för första gången 8.3.2022. Välårsomsrådesfullmäktige sammanträdde nio gånger under 2022.

Antalet fast personal som beredde reformen under 2022 var mycket ringa. Resursfördelningen verkar i efterhand granskad otillräcklig. Överföringen av tjänsterna verkar relativt sett ha fått mindre uppmärksamhet med tanke på dess vikt och betydelse.

Samordningen sektionerna emellan verkar ha varit mycket bristfällig trots sektionsordförandens regelbundna sammanträden. Sektionernas arbete skedde i mycket olika takt i förhållande till vägkartan som genomförs. Omfattningen av sektionernas ansvarsområden varierade stort. För en del sektioner sköts resultaten upp till 2023.

Inledningen av den nya styrelsens verksamhet, ekonomiska anpassningsåtgärder och det allmänna världsläget orsakar ytterligare tryck att klara av kraven för god förvaltningssed och skyldigheterna enligt lag.

Investeringar hörde inte till beredningsverksamheten och det finns heller ingen orsak att inleda dem före en genomgående utvärdering tillsammans med servicenätsplanen som ska utarbetas.

3.1.1 Beredningsarbetet per sektion

HR-sektionen

Det var fint att man för den kommande personalen höll månatliga informationstillfällen och ännu oftare mot slutet av året. Även de inledda veckovisa diskussionstillfällena för chefer, vid vilka det fanns möjlighet att ställa frågor till områdets tjänstemän, var relevanta och nyttiga.

Ingen personalflykt upptäcktes före överföringen av ansvaret för att ordna tjänsterna. Man kände till det stora antalet icke-tillsatta tjänster i kommunernas befintliga och nödvändiga tjänster, men denna information verkar inte ha lett till några åtgärder under 2022.

Beredningen på överföringen av anställda var till vissa fullständigt väsentliga delar bristfällig eller otillräcklig. I synnerhet kände man före årsskiftet i vissa fall inte till chefrelationerna eller arbetslokalerna för de anställda som skulle överföras.

- Vi rekommenderar att välfärdsområdets ledning fäster uppmärksamhet vid personalens håll- och attraktionskraft inom branschen, ledning, planering av arbetsskift samt flexibilitet i arbetet och självstyrning.

Under beredningen har inga enkäter om personalnöjdhet genomförts. Välfärdsområdet har för avsikt att genomföra en enkät när det är ändamålsenligt rent tidsmässigt och när man kan svara på nödvändiga utvecklingspunkter.

Utvecklingsprojekt

Av verksamhetsberättelsen framgår inte vilka listade projekt som har grundats specifikt för välfärdsområdets behov och vilka som eventuellt har överförts från kommunerna. Det är i och för sig bra att projektarbetet har kunnat föras framåt under 2022. I verksamhetsberättelsen saknas i synnerhet en helhetsbild av pågående och fortlöpande utvecklingsprojekt inom välfärdsområdet.

Resultat från välfärdsområdets projektarbete har laddats upp i tjänsten Innokylä (<https://innokyla.fi>) och där hittar du resultat från projekt gällande följande ämnen: Hemrehabilitering, Närståendevård, Droger under graviditet, HUS eKonsultatio, Diabetes i digitala tjänster och RRP1, som omfattade flera olika utredningar.

- Vi rekommenderar att välfärdsområdesstyrelsen i kommande verksamhetsberättelser beskriver projektens övergripande situation, inklusive nya projekt som startats under året, pågående projekt samt slutförda projekt jämte huvudresultat.

Sektionen för förvaltnings-, ekonomi-, lokal- och stödtjänster

De viktigaste resultaten som styr förvaltningen var förvaltningsstadgan, koncernanvisningen och upphandlingsanvisningen. Rekryteringen till ledande tjänster efter valet av regiondirektör verkar ha framskridit långsamt, eftersom de utsedda ledarna inledde sina arbeten under december och till vissa delar först 2023.

Utarbetandet av budgeten och överföringen av avtal har prioriterats högt vad gäller ekonomi och det lyckades man med. Konkurrensutsättningen av banktjänster var en uppgift som krävde betydande insatser.

Den stora omsättningen av ekonomiexperter och arbetsinsatserna på deltid under 2022 ledde till snävare ekonomikompetens inom beredningsorganen.

- Vi rekommenderar att välfärdsområdesstyrelsen fäster uppmärksamhet vid ekonomikompetens och -expertis i tillräcklig utsträckning.

Sektionen för kommunikation och delaktighet

Kommunikationen har skett i flera kanaler. Invånarna i området har fått ett nyhetsbrev utdelat per post, webbplatsen har skapats med det viktigaste innehållet och man har för välfärdsområdets myndigheters del besvarat pressartiklar om ämnet. Kommunikationen förlitade sig dock till många delar på kommunernas organisationer. Revisionsnämnden anser kommunikationen vara en central del av välfärdsområdets verksamhet.

- Vi rekommenderar att välfärdsområdesstyrelsen fäster särskild uppmärksamhet vid kommunikation och vid att trygga tillräckliga resurser inom kommunikationen till både klienter och intressenter.

Efter att verksamheten har inletts, bör det undersökas hur väl kommunikationen har lyckats. I förändringskommunikationen är det viktigt att inkludera alla och arbetet är ännu inte över. Det tar flera år att bygga upp en ny organisation och arbetskultur.

- Vi rekommenderar att man genomför en klientnöjdhetsenkät i vilken man utreder hur kommunikationen har nått ut till klienterna och hur personalen har upplevt den interna kommunikationen.

Sektionen för kontaktytor

I verksamhetsberättelsen saknas en beskrivning av beredningen av sektorns samarbete, bortsett från beredningen av modellen med partnerskapsbord. Beredningen av detta samarbete verkar ha framskridit långsamt, eftersom modellen med partnerskapsbord lämnades in till utvecklings- och samarbetsnämnden för beslutsfattande först på våren 2023. Enligt revisionsnämndens uppfattning hände det i många fall att tredje sektorns avtal inte överfördes till välfärdsområdets servicehelhet och många befintliga samarbetsavtal förnyades inte.

Uppmärksamhet måste fortfarande fästas vid kontinuerlig utveckling av kontaktytorna och samarbetet mellan välfärdsområden, kommuner och tredje sektorn. Risken finns att det uppstår sådana skuggområden till exempel vad gäller klientskap, lokaler eller understöd som har en negativ inverkan på tjänsterna.

- Vi rekommenderar att välfärdsområdesstyrelsen utreder om effekterna av att avtal inom tredje sektorn inte förnyades har utvärderats.
- Vi rekommenderar att ledningen för välfärdsområdet uppmärksammar kommunernas och välfärdsområdenas samarbete och ömsesidiga kommunikation, i synnerhet med beaktande av välfärds- och hälsovårdstjänster.

Nämndernas sammanträden inleddes först våren 2023, eftersom nämnderna saknade föredragande. Dessutom sinkades beredningen av specialarrangemang på grund av pandemin.

ICT-sektionen

Upphandlingsbeslutet gällande ärendehanterings- och mötessystemet fattades redan våren 2022, men implementeringen av det dröjde cirka ett år. Detta orsakade många olika utmaningar och även faktiska problem, bland annat i att färdigheterna att inleda nämndernas verksamhet under hösten 2022 var oerhört bristfälliga.

- Vi rekommenderar att välfärdsområdesstyrelsen utreder huruvida man satsade tillräckligt på beredningen av implementeringen av ärendehanteringssystemet och om den utvalda leverantören hade förbundits till den önskade tidtabellen.

Med beaktande av patient- och datasystemen kommer det att förekomma utmaningar ännu i flera år innan man lyckas harmonisera systemen.

3.1.2 Beredning av välfärdsområdets strategi

En av välfärdsområdets viktigaste uppgifter under 2022 var beredning av och fatta beslut om strategin.

Välfärdsområdets strategi bereddes som en dialog i samarbete med personalen, förtroendevalda, invånare och andra intressentgrupper.

Som grund för planeringen av välfärdsområdets strategi ordnade man i januari–februari 2022 en webbdialog för invånare i området och andra intressenter. Information och marknadsföring om tillställningen delades bland annat i sociala medier. Till kommunikationssektionens uppgifter hörde enligt välfärdsområdenas vägkarta utveckling av delaktigheten och utarbetande av en delaktighetsplan i samarbete med sektionen för kontaktytor. Kännedomen om påverkansmöjligheterna stöddes genom medie- och webbkommunikation.

Mycket tid lades ned på att utarbeta strategin. Strategin bearbetades vid seminarier i ett samarbete mellan förtroendepersoner och tjänsteinnehavare samt vid sammanträden för förvaltningsstadgan och strategins politiska styrgrupp. Valfärdsområdesfullmäktige höll tre strategiseminarier. Det första fullmäktigeseminarium hölls 8.4. Samarbetspartnern var FCG.

Målet var att lämna in strategin till valfärdsområdesfullmäktige för beslutsfattande i oktober. Valfärdsområdesfullmäktige godkände strategin 1.11.2022. I år och under de kommande åren väntar precisering av den upprättade strategin och sökandet efter vägar mot de fastställda målen.

Målet är att i det första skedet samla områdets långsiktiga mål, med beaktande av områdets ekonomiska ramvillkor, i valfärdsområdesstrategin. Därefter ska social- och hälsovårdens servicestrategi planeras och den fastställer hur servicen ska genomföras inom valfärdsområdet. Motsvarande dokument för räddningsväsendets del är beslutet om servicenivå.

Revisionsnämnden noterar att servicestrategin och beslutet om servicenivå ännu inte har slutförts.

Tillgången till personal och att den hålls kvar och är nöjd är viktiga grundläggande faktorer i upprätthållandet av en fungerande servicenivå inom valfärdsområdet. Revisionsnämnden är nöjd med att organisationen redan hösten 2022 har utarbetat en personalstrategi och i detta arbete inkluderat företrädare för anställda och kommande anställda.

En arbetsgrupp tillsattes för beredningen av personalstrategin. I beredningen av strategin medverkade praktiska experter från olika yrkesområden, personalgrupper och organisationsnivåer. Medlemmarna i arbetsgruppen bestod av HR-representanter och representanter för sektionen för ledning och kompetens, samt företrädare för personalen och arbetarskyddsfullmäktige från de överlämnande arbetsgivarna. Medlemmarna representerade personalförvaltningens och arbetarskyddets expertis, ledning, chefer, närmaste chefer och anställda. Utöver arbetsgruppen höll man i beredningen individuella intervjuer med de överlämnande organisationernas anställda från olika yrkesgrupper. Bärande teman i intervjuerna var arbetets betydelsefullhet och synligheten för valfärdsområdets värden i praktiken. Samarbetspartner i beredning av strategin var Fambition Consulting Oy.

Revisionsnämnden är nöjd med att det för valfärdsområdet har utarbetats en bra valfärdsområdesstrategi och personalstrategi. Positivt är också att man i strategiarbetet har satsat starkt på delaktighet.

- Vi rekommenderar att strategierna ska vara enkla att hitta på valfärdsområdets webbplats.

3.2 Ekonomi och bokslut

Valfärdsområdets ekonomi var 2022 i mindre skala än vad den kommer att vara i framtiden. Verksamhetsintäkterna bestod enbart av statliga understöd, med vilka man täckte verksamheten under beredningstiden. Investeringarna var småskaliga och endast oundvikliga investeringar gjordes av de överlätnande organisationerna. Av kostnaderna var 81 procent förknippade med köp av tjänster, 15 procent med personalkostnader, 3 procent med understöd och resten med övriga verksamhetskostnader, såsom lokalhyror. Intäkter och kostnader ligger

i linje med det planerade.

Välårsområdesfullmäktige har 13.12.2022 beslutat att godkänna budgeten för 2023 och ekonomiplanen för 2023–2025. Välårsområdes finansiering är i framtiden förknippad med osäkerhet, då områdes ekonomi ska anpassas till den statliga finansieringen. Då ekonomin är stram är det särskilt viktigt att medlen används effektivt också inom förvaltningen och i beslutsfattandet.

- Revisionsnämnden rekommenderar att man inom beslutsfattandet ordnar organens sammanträden kostnadseffektivt så att de har ett mer omfattande innehåll. Dessutom ska processen för utbetalning av arvoden och dess korrekthet säkerställas bättre än förut.

Enligt 8 § i lagen om genomförande av reformen av social- och hälsovården och räddningsväsendet och om införande av den lagstiftning som gäller reformen, ansvarar den av parterna överenskomna organisationen för ekonomi- och personalförvaltningsservicen som beredningsorganets verksamhet och personal förutsätter samt för att bereda budgeten för 2021 och 2022. Enligt § 10, punkt 26 i genomförandelagen beslutar det temporära beredningsorganet om välårsområdes budget för 2021 och 2022. Beredningen av budgeten för Östra Nylands välårsområde behandlades vid flera av det temporära beredningsorganets möten och budgeten för 2022 godkändes 30.12.2021. Budgeten för räkenskapsperioden 2022 förverkligades huvudsakligen som planerat. Resultatet för räkenskapsperioden 2022 är 0 euro i enlighet med budgeten.

3.3 Intern kontroll och riskhantering

I utvärderingsberättelsen granskas välårsområdes riskhantering och dess effektivitet med anknytning till uppnåendet av målen. Utgående från utvärderingen kan det konstateras att riskhanteringen har hanterats väl inom välårsområdet.

Östra Nylands välårsområde har fattat beslut om grunderna för den interna revisionen och riskhanteringen bland annat i förvaltningsstadgan och i grunderna för den interna revisionen och riskhanteringen. Den interna revisionen och riskhanteringen under räkenskapsperioden har varit typisk med beaktande av beredningsskedet. Riskhanteringen har fokuserat på hantering av risker i beredningsskedet. Beredningsorganisationen har tagit fram anvisningar och processer som är en del av välårsområdes interna revision och riskhantering. Välårsområdes interna förfaranden och verksamhetssätt, anvisningar och tillsyns- och riskhanteringsprocesser är delvis ännu under arbete.

Välårsområdet har tydliga och godkända anvisningar gällande genomförande av riskhantering. Välårsområdesfullmäktige beslutade 1.11.2022 om grunderna för den interna kontrollen och riskhanteringen.

Kvalitets- och egenkontrollprogrammet för Östra Nylands välårsområde utarbetas och väntas bli klart under sommaren 2023. Egenkontrollen gäller ordnandet och produktionen av social- och hälsovårdens och räddningsväsendets tjänster.

Revisionsnämnden vill betona betydelsen av rapportering inom riskhantering.

- Vi rekommenderar att välfärdsområdesfullmäktige implementerar fler rapporter gällande riskhantering, så att ledningen regelbundet får aktuell information om läget för riskhanteringen, identifierade risker och genomförande av riskhanteringsåtgärder. På det här sättet kan man säkerställa att beslutsfattandet baseras på heltäckande och aktuell riskinformation.

I revisionen har det framkommit att rutinerna för godkännande av inköpsfakturor har varit varierande i beredningsskedet och att man inte har fått godkännandeuppgifter för alla inköpsfakturor. Rutinerna för godkännande av inköpsfakturor ska i fortsättningen uppmärksammas, så att alla inköpsfakturor blir godkända i enlighet med anvisningarna. Revisionsnämnden anmärker att alla promemoriaverifikat ska i fortsättningen godkännas.

4 Sammanfattning och slutsatser

Välfärdsområdena grundades med stöd av lagen om genomförande av reformen av social- och hälsovården och räddningsväsendet och om införande av den lagstiftning som gäller reformen. Lagen trädde i kraft 1.7.2021. Arbetet för beredningsorganen inom Östra Nylands välfärdsområde inleddes i september 2021. De första välfärdsområdesvalen hölls i början av 2022 och välfärdsområdesfullmäktige inledde sin verksamhet 1.3.2022. Året 2022 var välfärdsområdets andra verksamhetsår. Årets fokus har varit att bereda verksamheten, bygga upp ledningssystemet och verksamhetsmiljön, samt på överföringen av organiseringsansvaret. De allvarligaste riskerna i övergångsskedet har undvikits och man har lyckats trygga serviceproduktionens kontinuitet.

Revisionsnämnden anser att övergången av serviceproduktionen är tekniskt sett lyckad. Det finns dock ännu tecken på att servicenivån inte har överförts i tillräcklig omfattning. Revisionsnämnden rekommenderar att välfärdsområdet fäster uppmärksamhet vid att höja servicenivån.

Revisionsnämnden rekommenderar att välfärdsområdesfullmäktige funderar över följande konkreta åtgärder som förbättrar verksamheten:

- Vi rekommenderar att man inom välfärdsområdet bedömer huruvida de nuvarande verksamhetsmodellerna och systemen är tillräckliga och fungerar, jämfört med målsituationen. Till denna analys borde man bifoga riskutvärderingarna samt utarbeta en prioriterad åtgärdsordning, i vilken man beaktar tiden och kostnaderna som de korrigerande åtgärderna kräver. Analysen bör uppdateras minst en gång per år jämte relaterade riskutvärderingar.
- Inom välfärdsområdet börjar man genomföra regelbundna nöjdhetsenkäter bland personalen och klienterna, ordna fungerande respons- och utvecklingskanaler för båda grupperna och ser till att den implementerade anmälningsskanalen fungerar samt att man uppmuntrar till ändamålsenlig användning av alla kanaler.

Med ovan nämnda verktyg kan man styra verksamhetens utveckling målmedvetet och hålla verksamheten i rätt riktning. Med hjälp av åtgärderna identifieras de största operativa utmaningarna och för att åtgärda dem vidtas ändamålsenliga och prioriterade utvecklingsåtgärder, vars inverkan även kan utvärderas och följas upp.

Borgå 11.6.2023

Silja Metsola
Ordförande

Johanna Aaltonen
Vice ordförande

Hannu Ollikainen
Ledamot

Petra Paakkanen
Ledamot

Johan Söderberg
Ledamot

Ari Oksanen
Ledamot

Tiina Sinkkonen
Ledamot

Marko Piirainen
Ledamot

Harri Lehtonen
Suppleant

Ilkka Sillanpää
Ledamot

Sonja Hällfors
Ledamot

Sandra Riipi
Suppleant

Minna Tirkkonen
Ledamot