

Välfärdsområdesfullmäktige 24.10.2023 § 60

§ 60

Godkännande av servicestrategin

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):
Ohrankämnen Karoliina
Vehmas Nico
Syrjänen Markus
Ihamäki Veli-Pekka
Markkanen Kimmo
Moisala Jarno
Pälve Matias

Beslutsförslag

Välfärdsområdesfullmäktige beslutar

1. godkänna den bifogade servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde och
2. anteckna det bifogade sammanfattande protokollet över förhandlingarna om servicestrategin för kännedom.

Behandling

Under behandlingen föreslog ordföranden att § 60 om servicestrategin och § 61 om räddningsväsendets servicenivåbeslut behandlas och diskuteras som en helhet för att göra behandlingen tydligare. I paragrafen om räddningsväsendets servicenivåbeslut antecknas separat att servicenivåbeslutet har diskuterats som en del av beslutet om servicestrategin.

Förslaget godkändes enhälligt.

Under behandlingen gjordes en teknisk korrigering där man i fråga om serviceboende med heldygnsomsorg ändrade procenttalet 6,9 till procenttalet 5,6.

Under behandlingen lämnade ledamot Grönroos följande ändringsförslag:

I servicestrategin görs följande ändringar:

- På sidan 11 stryks textavsnittet "Vi säkerställer att tjänsterna riktas rätt till vår flerspråkiga och mångkulturella befolkning"
- På sidan 11 stryks textavsnittet "Vi utvecklar kanaler som beaktar den växande flerspråkiga befolkningens behov"
- På sidan 13 stryks textavsnittet "och skaffar även utländsk arbetskraft."
- På sidan 39 stryks textavsnittet "bland annat genom att öka mängden utländsk arbetskraft"

- På sidan 83 stryks textavsnittet "På grund av den ökande personalbristen ökar den internationella rekryterings betydelse redan inom den närmaste framtiden."

- På sidan 88 stryks textavsnittet "stöd för flerspråkighet".

Ordföranden förklarade diskussionen avslutad.

Eftersom ledamot Grönroos ändringsförslag inte vann understöd konstaterade ordföranden att det förfallit i brist på understöd.

Ersättare Dookie anlände till sammanträdet under behandlingen av detta ärende kl. 18.31.

Ledamot Laiho anlände till sammanträdet under behandlingen av detta ärende kl. 18.44.

Ledamot Mykkänen avlägsnade sig från sammanträdet under behandlingen av detta ärende kl. 19.01.

Ersättare Laakso anlände till sammanträdet under behandlingen av detta ärende kl. 19.01.

Beslut

Välfärdsområdesfullmäktige godkände beslutsförslaget.

Redogörelse

Bilagor

- 1 Servicestrategi
- 2 Fullmäktigegruppernas sammanfattande protokoll över förhandlingarna om servicestrategin och servicenivån 26.9.2023, underskrivet

Tilläggsmaterial

- Espoon kaupungin lausunto palvelustrategialuonnoksesta, KH 18.9.2023 § 237
- Hangon kaupungin lausunto palvelustrategialuonnoksesta, KH 19.9.2023 § 225
- Ingå kommuns utlåtande gällande utkast till servicestrategi, kommundirektörens beslut 15.9.2023 § 7
- Karkkilan kaupungin lausunto palvelustrategialuonnoksesta, KH 18.9.2023 § 226
- Kauniaisten kaupungin lausunto palvelustrategialuonnoksesta, KH 4.9.2023 § 135
- Kirkkonummen kunnan lausunto palvelustrategialuonnoksesta, KH 11.9.2023 § 278
- Lohjan kaupungin lausunto palvelustrategialuonnoksesta, KH 18.9. § 330
- Raaseporin kaupungin lausunto palvelustrategialuonnoksesta, KH 11.9.2023 § 333
- Siuntion kunnan lausunto palvelustrategialuonnoksesta, KH 11.9.2023 §174
- Vihdin kunnan lausunto palvelustrategialuonnoksesta, KH 18.9.2023 § 204
- Nuorisovaltuuston lausunto palvelustrategialuonnoksesta, 12.9.2023 § 44

- Vammaisneuvoston lausunto palvelustrategialuonnoksesta, 13.9.2023 § 64
- Vanhusneuvoston lausunto palvelustrategialuonnoksesta, 14.9.2023 § 46
- Yhteenveto Länsi-Uudenmaan kuntien ja vaikuttamistoimielinten lausunnoista
- Muistiot lautakuntien palvelustrategiaa käsittelevistä työpajoista sekä valmius- ja turvallisuuslautakunnan palvelutasopäätöskäsittelystä
- Kooste palvelustrategian osallisuustyön tuloksista

För kännedom

Beslutshistoria

Välfärdsområdesstyrelsen 09.10.2023 § 151

§ 151

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):

Beslutsförslag

Välfärdsområdesdirektör Svahn Sanna

Välfärdsområdesstyrelsen beslutar föreslå välfärdsområdesfullmäktige att välfärdsområdesfullmäktige beslutar

1. godkänna den bifogade servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde och

2. anteckna det bifogade sammanfattande protokollet över förhandlingarna om servicestrategin för kännedom.

Behandling

Välfärdsområdesfullmäktiges första vice ordförande Guzenina avlägsnade sig från sammanträdet under behandlingen av detta ärende kl. 13.01.

Beslut

Välfärdsområdesstyrelsen godkände beslutsförslaget enhälligt.

Redogörelse

Välfärdsområdesfullmäktige godkände välfärdsområdets strategi den 25 oktober 2022 § 69, där välfärdsområdets värderingar, långsiktiga riktlinjer och mål fastställs.

Servicestrategin verkställer välfärdsområdets strategi och preciserar de följande stegen. Utöver en strategi skapar servicestrategin en gemensam stomme för genomdrivandet av verksamheten och ändringen, med vilken man säkerställer en hållbar framtid för välfärdsområdets verksamhet och ekonomi. Innehållet i servicestrategin uppdateras varje fullmäktigeperiod och hur strategin framskrider uppföljs som en del av delårsrapporteringen. Servicestrategin består av gemensamma principer som styr ordnandet av tjänster och som stöder strategin, gemensamma mål för hela verksamheten och serviceområdesspecifika planer. Verkställandet av servicestrategins

olika helheter bestäms enligt de beslutsförmågor som fastställts i förvaltningsstadgan.

Beredningens framskridande

Efter godkännandet av strategin inleddes beredningen av servicestrategin med beredningen av analyser av nuläget. Valfärdsområdesstyrelsen inledde servicestrategins beredningsprocess den 30 januari 2023 § 6, varefter valfärdsområdesstyrelsen har övervakat och instruerat beredningen vid sammanträden och verkstäder. Under 2023 har servicestrategin behandlats och bearbetats i samband med vart och ett av nämndernas och påverkansorganens sammanträden. Den 30 maj 2023 ordnades ett servicestrategi-seminarium för förtroendevalda, där de förtroendevalda i mindre grupper gick igenom centrala iakttagelser om nuläget och bearbetade servicestrategins viktigaste delområden.

Valfärdsområdesstyrelsen och valfärdsområdesfullmäktiges förhandlingskommitté behandlade utkastet till servicestrategin och gav anvisningar inför den fortsatta beredningen under den gemensamma dagskolan den 21 augusti 2023. Därefter behandlades utkastet till servicestrategin i verkstäder av framtids- och utvecklingsnämnden den 28 augusti 2023, nämnden för tjänster och resurser den 29 augusti 2023, nationalspråksnämnden den 30 augusti 2023 och av beredskaps- och säkerhetsnämnden den 31 augusti 2023. I verkstäderna fäste nämnderna i synnerhet uppmärksamhet vid följande teman (en närmare beskrivning av dessa finns i tilläggsmaterial 14): säkerställandet av tillgången till tjänster och tjänsternas tillgänglighet, utvecklingen av digitala tjänster på så vis att invånarnas olika behov och färdigheter att använda dem beaktas, utvecklingen av nätverket av tjänster så att det svarar på hela områdets behov, tryggheten av samarbete med kommuner och samfund samt tryggheten av tvåspråkigheten i planeringen och ordnandet av tjänster. På basis av ovan nämnda behandlingar har man utarbetat en ny version av utkastet till servicestrategin, som valfärdsområdesstyrelsen den 11 september 2023 § 27 gav för behandling i valfärdsområdesfullmäktiges förhandlingskommitté. Förhandlingskommittén behandlade utkastet till servicestrategin vid sina sammanträden den 19, 25 och 26 september.

I delaktighetsarbetet i servicestrategin bjöd vi in invånarna, personalen, de förtroendevalda och de viktigaste samarbetsparterna i valfärdsområdet att planera servicestrategin tillsammans med oss. Målet med delaktighetsarbetet var att erbjuda så många som möjligt möjlighet att delta i den gemensamma planeringen.

Säkerställande av delaktigheten

Invånarnas, klienternas, personalens och påverkansorganens delaktighet

I delaktighetsarbetet i servicestrategin blev invånarna, personalen, de förtroendevalda och de viktigaste samarbetsparterna i valfärdsområdet inbjudna att planera servicestrategin. Målet med delaktighetsarbetet var att erbjuda så många som möjligt möjlighet att delta i den gemensamma planeringen.

Hörnstenen i delaktighetsarbetet med personalen och invånarna var valfärdsområdesspelet, en elektronisk spelliknande enkät. I intervjuer med invånare som använder valfärdsområdets tjänster deltog över hundra personer, vars eget eller närstående personers behov av tjänster hade framhävts. En del av invånarna deltog genom att lämna in idéer via en elektronisk blankett. Metoder för planeringsdelaktighet som

endast var avsedda för barn och unga var att ta hjälp av yrkesutbildade personer som arbetar med unga, såsom av Framtidens välbefinnande-verkstäder som ordnades av lärare.

Välfärdsområdets personals deltagande i utvecklingen av framtidens tjänster ansågs vara särskilt viktig. För personalen ordnades distansverkstäder på Teams, alltså "Palju" (PALvelustrateginen Juttutaukio, Servicestrategisk pratstund på svenska). Dessutom bjöds en grupp organisationer och företag inom social- och hälsovården i Västra Nylands välfärdsområde in till en gemensam verkstad i juni 2023, där man med hjälp av prognostiseringsdialog bekantade sig med välfärdsområdets centrala utmaningar och lösningar på dem.

Invånarna och personalen ansåg att tillgången till tjänster borde förbättras. Detta skulle enligt respondenterna innebära till exempel kortare väntetider och mer omfattande öppettider. Möjligheten att utträta ärenden med en bekant yrkesutbildad person upplevdes som en viktig del av tjänsterna. En majoritet av välfärdsområdets respondenter önskade sig fler elektroniska kontaktkanaler och sade sig vara beredda att använda dem. Över 70 procent av de som svarade på den elektroniska enkäten önskade att användningen av servicesedel skulle utvidgas. Nästan hälften av alla respondenter är helt av samma åsikt om att föräldrar i fortsättningen borde ta mer ansvar för sina egna barns välbefinnande. De mest centrala fynden av delaktighetsarbetet sammanställdes i ett skilt servicestrategidokument.

Utkastet till servicestrategin var ute på remiss i välfärdsområdets påverkansorgan från den 22 augusti till den 18 september 2023. Alla påverkansorgan gav utlåtanden om utkastet till servicestrategin. Utlåtandena finns i tilläggs materialet.

Ungdomsfullmäktige underströk i sitt utlåtande av den 12 september 2023 § 44 i synnerhet att man i utvecklingen av tjänsterna i samarbete med kommunerna måste hitta lösningar på de försämrade inlärningsresultaten, problemen med det psykiska välbefinnandet, de ökade tecknen på kriminalitet bland minderåriga och på polariseringen av välfärden i området. Rådet för personer med funktionsnedsättning betonade i sitt utlåtande av den 13 september 2023 § 64 att man i utvecklingen av tjänsterna bör hitta sådana lösningar som stärker och tryggar likabehandling, tillgänglighet, tillgänglighet i tjänster och nationalspråkens ställning. Äldrerådet poängterade i sitt utlåtande av den 14 september 2023 § 46 att utvecklingen av tjänster måste leda till sådana lösningar som stärker och tryggar förebyggande, kostnadseffektiva och verkningsfulla tjänster, långsiktig utveckling av tjänster, tillgänglighet i och tillgång till tjänster, nationalspråkens ställning samt att de dyra vårdperioderna kan minskas (dessa presenteras närmare i tilläggs material 11–14). Påverkansorganens utlåtanden lämnades till välfärdsområdesfullmäktiges förhandlingskommitté för förhandlingar om servicestrategin.

Områdets kommuners, samfundens och företagens delaktighet

Utkastet till servicestrategin var ute på remiss i kommunerna i Västra Nyland från den 22 augusti till den 18 september 2023. Alla kommuner lämnade in utlåtanden om servicestrategin. Utlåtandena finns i tilläggs materialet.

I sina utlåtanden betonade kommunerna i synnerhet att samarbetets strukturer och målsättningarna för de teman som nämns nedan tydligare borde framgå av servicestrategin: främjandet av sysselsättning

samt hälsa och välfärd, genomförandet av välfärdsområdets lokalplanering så att kommunernas livskraft bevaras, invandring och integration samt beredskap och områdets trygghet (dessa presenteras närmare i tilläggsmaterial 1–10 och 14).

Kommunernas utlåtanden lämnades till välfärdsområdesfullmäktiges förhandlingskommitté för förhandlingar om servicestrategin. Utkastet till servicestrategin omarbetades och uppdaterades särskilt i fråga om stärkandet av samarbetet med kommunerna och samfunden, främjandet av hälsa och välfärd, utvecklingen av nätverket av tjänster, stärkandet av nationalspråken och utvecklingen av klientorienterade tjänster.

Dessutom bjöds organisationer och företag inom social- och hälsovården i Västra Nylands välfärdsområde in till en gemensam verkstad i juni 2023, där man med hjälp av prognostiseringsdialog bekantade sig med välfärdsområdets centrala utmaningar och lösningar på dem.

Enligt 11 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård ska välfärdsområdet utarbeta en servicestrategi för välfärdsområdet för planeringen och styrningen av sin ekonomi och sin verksamhet. Enligt 22 § i lagen om välfärdsområden hör det till välfärdsområdesfullmäktiges uppgifter att fatta beslut om bland annat välfärdsområdesstrategin. Med hänsyn till ovan nämnda bestämmelser fattar välfärdsområdesfullmäktige beslut om servicestrategin.

Bilagor
Tilläggsmaterial
För kännedom
Beslutshistoria

Välfärdsområdesstyrelsen 11.09.2023 § 127

§ 127

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):

Beslutsförslag

Välfärdsområdesdirektör Svahn Sanna

Välfärdsområdesstyrelsen beslutar

1. anteckna utkastet till servicestrategin för kännedom och
2. överlämna utkastet till servicestrategin till välfärdsområdesfullmäktiges förhandlingskommitté för behandling.

Behandling

Beslut

Välfärdsområdesstyrelsen godkände beslutsförslaget enhälligt.

Redogörelse

Välfärdsområdesstyrelsen och välfärdsområdesfullmäktiges förhandlingskommitté behandlade utkastet till servicestrategin och gav anvisningar inför den fortsatta beredningen under den gemensamma dagskolan den 21 augusti 2023.

Därefter har utkastet till servicestrategin behandlas i verkstäder av framtids- och utvecklingsnämnden den 28 augusti 2023, nämnden för tjänster och resurser den 29 augusti 2023, nationalspråksnämnden den 30 augusti 2023 och av beredskaps- och säkerhetsnämnden den 31 augusti 2023.

På basis av ovan nämnda behandlingar har det gjorts en ny version av utkastet till servicestrategin, som välfärdsområdesfullmäktiges förhandlingskommitté förhandlar om under de servicestrategiförhandlingar som inleds med start den 19 september 2023.

Utkastet till servicestrategin har sänts på remiss till välfärdsområdets påverkansorgan och Västra Nylands kommuner. Påverkansorganen och kommunerna har ombetts lämna in sina utlåtanden senast den 13 september 2023. Responsen från remissbehandlingen beaktas under förhandlingsskedet.

Bilagor
Tilläggsmaterial
För kännedom
Beslutshistoria

Välfärdsområdesstyrelsen 19.06.2023 § 96

§ 96

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):

Beslutsförslag

Välfärdsområdesdirektör Svahn Sanna

Välfärdsområdesstyrelsen beslutar anteckna lägesrapporten för kännedom.

Behandling

Enhetschef Ohrankämnen avlägsnade sig från sammanträdet efter behandlingen av detta ärende kl. 12.59.

Beslut

Välfärdsområdesstyrelsen godkände beslutsförslaget enhälligt.

Redogörelse

Enligt 41 § i förvaltningsstadgan svarar välfärdsområdesstyrelsen för beredningen och verkställigheten av välfärdsområdesfullmäktiges beslut och för tillsynen över beslutens laglighet.

Välfärdsområdesstyrelsen har fått en lägesrapport över hur beredningen av servicestrategin och beslutet om servicenivån framskrider i välfärdsområdesdirektörens lägesrapport vid

välfrädsområdesstyrelsens sammanträden och dagskolor under våren 2023.

Beredningen av servicestrategin och servicenivåbeslutet har redan behandlats och bearbetats vidare i nämndernas och påverkansorganens verkstäder. Dessutom ordnades den 9 juni 2023 ett seminarium om ämnet för förtroendepersoner.

Sammanställningen av organens och förtroendemännens anvisningar om servicestrategin och servicenivåbeslutet i fortsättningen beskrivs närmare i tilläggsmaterialet.

Bilagor
Tilläggsmaterial
För kännedom
Beslutshistoria

Välfrädsområdesstyrelsen den 20 mars 2023 § 36

§ 36

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):

Beslutsförslag

Välfrädsområdesdirektör Svahn Sanna

Välfrädsområdesstyrelsen beslutar

1. anteckna lägesrapporten för kännedom och
2. ge anvisningar för beredningen av servicestrategin och beslutet om räddningsväsendets servicenivå.

Behandling

Ledamot Pajuoja avlägsnade sig från sammanträdet under behandlingen av detta ärende kl. 13.44.

Första vice ordförande Räsänen och välfrädsområdesfullmäktiges tredje vice ordförande Guzenina avlägsnade sig från sammanträdet under behandlingen av detta ärende kl. 13.47.

Ledamot Vehmanen var frånvarande från sammanträdet under behandlingen av detta ärende kl. 13.57–14.00.

Direktören för digitala tjänster Kuukka, ekonomidirektör Rajahalme och representanten för ungdomsfullmäktige Suominen avlägsnade sig från sammanträdet under behandlingen av detta ärende kl. 13.57.

Beslut

Välfrädsområdesstyrelsen godkände beslutsförslaget enhälligt.

Redogörelse

Enligt § 41 i förvaltningsstadgan svarar välfrädsområdesstyrelsen för beredningen och verkställigheten av välfrädsområdesfullmäktiges beslut och för tillsynen över beslutens laglighet.

En översikt över välfrädsområdets nuläge utifrån en utvärderingsrapport från Institutet för hälsa och välfärd har föredragits för

välfrädsområdesstyrelsen på aftonskolan den 6 mars.
Välfrädsområdesstyrelsen ombeds att ge anvisningar för den fortsatta beredningen av servicestrategin och beslutet om räddningsväsendets servicenivå i enlighet med THL:s lägesrapport och de riktlinjerna och målen i välfrädsområdets strategi som godkändes den 25 oktober 2022.

En rapport om framstegen med servicestrategin har föredragits för välfrädsområdesstyrelsen i samband med välfrädsområdesdirektörens lägesrapport vid sammanträdet den 27 februari.

Bilagor
Tilläggsmaterial
För kännedom
Beslutshistoria

Välfrädsområdesstyrelsen 30.01.2023 § 6

§ 6

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):

Beslutsförslag

Välfrädsområdesdirektör Svahn Sanna

Välfrädsområdesstyrelsen beslutar

1. anteckna lägesrapporten för kännedom,
2. inleda en process för beredning av en servicestrategi för Västra Nylands välfrädsområde och
3. inleda en process för beredning av ett beslut om räddningsväsendets servicenivå för Västra Nylands välfrädsområde.

Behandling

Första vice ordförande Räsänen var frånvarande från sammanträdet under behandlingen av detta ärende kl. 12.25–12.28.

Välfrädsområdesfullmäktiges tredje vice ordförande Guzenina anlände till sammanträdet under behandlingen av detta ärende kl. 12.27.

Under behandlingen av detta ärende togs en sammanträdespaus kl. 12.32–12.46.

Beslut

Välfrädsområdesstyrelsen godkände beslutsförslaget enhälligt.

Redogörelse

I 11 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård förutsätts att välfrädsområdet utarbetar en servicestrategi för välfrädsområdet för planeringen och styrningen av sin ekonomi och sin verksamhet. I servicestrategin ska välfrädsområdet besluta om de långsiktiga målen för den social- och hälsovård som omfattas av välfrädsområdets organiseringsansvar. I strategin sätter välfrädsområdet dessutom upp mål för hur social- och hälsovårdstjänsterna tillhandahålls med beaktande av behoven hos invånarna i välfrädsområdet, de lokala

förhållandena, tillgången till tjänster och tjänsternas tillgänglighet samt kostnadsnyttoeffektiviteten.

Enligt 3 § i lagen om ordnande av räddningsväsendet ska räddningsväsendets servicenivå motsvara de nationella, regionala och lokala behoven och olycksriskerna och andra risker. När servicenivån bestäms ska också verksamhet under sådana undantagsförhållanden som avses i 3 § i beredskapslagen och förberedelserna för dem beaktas. När beslutet om servicenivån fattas ska hänsyn även tas till de riksomfattande strategiska mål som fastställts av statsrådet. Beslutet ska också innehålla en plan för utveckling av servicenivån.

Beslutsfattande och beredningsprocess

Välfärdsområdesfullmäktige beslutar om servicestrategin och beslutet om räddningsväsendets servicenivå.

Tjänsteinnehavarberedningen leds av välfärdsområdesdirektören och beredningen styrs av välfärdsområdets ledningsgrupp.

I processen deltar välfärdsområdets invånare, personal, nämnder, påverkansorgan samt i området verksamma företag, organisationer och andra centrala intressentgrupper. Under beredningsprocessen hålls välfärdsområdesfullmäktige och välfärdsområdesstyrelsen uppdaterade bland annat genom välfärdsområdesdirektörens översikt under aktualiteterna vid fullmäktiges och styrelsens sammanträden.

Den målsatta tidsplanen är att välfärdsområdesfullmäktige godkänner servicestrategin och beslutet om räddningsväsendets servicenivå i oktober–november. Den preliminära tidsplanen för processen med servicestrategin och beslutet om räddningsväsendets servicenivå presenteras vid sammanträdet.

Principer för beredningen och hur beredningen framskrider

Servicestrategin gäller de social- och hälsovårdstjänster som omfattas av välfärdsområdets organiseringsansvar. Beredningen av besluten om räddningsväsendets servicenivå sker som en parallell process.

Servicestrategin innehåller:

- en analys av nuläget för befolkningens servicebehov, ordnandet av tjänsterna samt en beskrivning av välfärdsområdets nuvarande resurser och finansieringsställning,
- gemensamma riktlinjer och mål för ordnande av tjänsterna och
- mål samt åtgärder enligt serviceområde för att uppnå målen.

Vid beredningen av servicestrategin beaktas i enlighet med lagstiftningen välfärdsområdesstrategin, de riksomfattande målen för social- och hälsovården, behoven hos invånarna i välfärdsområdet, de lokala förhållandena, tillgången till tjänster och tjänsternas tillgänglighet samt kostnadsnyttoeffektiviteten.

Servicestrategin verkställer och preciserar de riktlinjer och mål som fastställts i välfärdsområdesstrategin för ordnandet av tjänsterna. Dessutom beaktas i synnerhet tryggheten av tjänster på basnivå, säkerställandet av integrationen, utnyttjande av digitaliseringen och kostnadsnyttoeffektiviteten.

Lagen om ordnande av räddningsväsendet förutsätter att räddningsväsendets tjänster ska planeras och fullgöras så att de kan

skötas så effektivt och ändamålsenligt som möjligt och så att behövliga åtgärder vid olyckor och tillbud kan vidtas effektivt och utan dröjsmål.

Beslutet om servicenivån innehåller riktlinjer för följande delhelheter:

- tyngdpunkter och strategiska mål,
- fastställande av behovet, mängden och kvaliteten,
- val av det sätt på vilket tjänsterna produceras,
- styrning och övervakning av produktionen,
- metoder för kontinuerlig riskhantering,
- arrangemang för produktionen i störningssituationer och
- arrangemang för produktionen under undantagsförhållanden.

Bilagor
Tilläggsmaterial
För kännedom
Beslutshistoria