



Revisionsnämndens UTVÄRDERINGSBERÄTTELSE för 2023

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Innehåll

1 Ordförandens översikt.....	3
2 Rekommendationer	5
3 Planering av revisionsnämndens verksamhet och verksamhetsätt	12
3.1 Utvärderingsverksamhet.....	12
3.2 Revisionsnämnden	16
4 Faktorer i den strategiska styrningen.....	17
4.1 Servicestrategi.....	18
4.2 Möjligheter att delta och påverka.....	30
4.3 Delaktighetsprogrammet.....	31
4.4 Kundnöjdhet och tillgången till tjänster	36
4.5 Utnyttjande av digitala tjänster och mobila tjänster.....	43
5 Främjande av välfärd och säkerhet: Gemensamma social- och hälsovårdstjänster samt Tjänster för barn, unga och familjer.....	47
5.1 Stärkande av tjänster med låg tröskel.....	47
5.2 Förnyelse av mentalvårds- och missbrukartjänsterna	52
6 Ordnande och förnyelse av tjänster: välfärdsområdets ekonomiska läge	60
6.1 Hantering av välfärdsområdets ekonomi.....	60
6.2 Det ekonomiska läget - utvecklingen av nyckeltalen för utvärderingsförfarandet....	64
6.3 Programmet för balansering av ekonomin	69
7 En välmående och eftertraktad arbetsplats	74
7.1 En arbetsplats som lockar personal och får den att stanna	74
7.2 Kompetensutveckling och arbetshälsa	78
8 De bästa resultaten genom smidigt samarbete.....	83
8.1 Samarbetet mellan Västra Nylands välfärdsområde och HUS-sammanslutningen.	83
8.2 Utveckling av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna	88
8.2.1 Organisering av verksamheten	89
8.2.2 Styrning av verksamheten och praxis	89
9 Uppföljning av utvärderingen.....	93



På bilden medlemmar i revisionsnämnden och enheten för extern revision i Västra Nylands välfärdsområde från utvärderingsåret 2023. Framme från vänster Tapani Ala-Reinikka, revisionsnämndens ordförande Kaisa Alaviiri och Aila Pääkkö. Andra raden från vänster Johanna Karimäki, Nina af Hällström och Eira Salo. Tredje raden från vänster Terhi Suokas, Markku Partinen och Tommi Halkosaari. Bakre raden från vänster revisionssakkunnig Katriina Niemelä och revisionschef Matti Rosvall. I bilden saknas Maija Aaltola, Hannu Järvinen, Tapio Karjalainen och Ulf Kjerin.

1 Ordförandens översikt

Ett viktigt steg på väg mot ett heltäckande ordnande av tjänsterna i hela Västra Nylands välfärdsområde var godkännandet av servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet och beslutet om räddningsväsendets servicenivå under 2023. I och med dessa beslut fick vi en tydlig riktning och anvisningar för vår framtida verksamhet. Även om vi stötte på utmaningar och arbetet framskred långsamt i vissa delområden, har vi all anledning att tillstå vårt välfärdsområdes progressiva karaktär.

När den ekonomiska situationen stramas åt är det viktigt att vi identifierar både möjligheterna och riskerna. Västra Nylands välfärdsområde är ett av många välfärdsområden som redovisade underskott 2023. Tack vare mycket bestämda åtgärder verkar trots detta förutsättningarna för att genomföra verksamheten i vårt välfärdsområde finnas på plats. En av hörnstenarna för styrningen verkar vara huruvida det går att styra hela servicenätet och ordnandet av tjänsterna som en helhet, så att servicekedjorna från basservicen till exempelvis den specialiserade sjukvården fungerar smidigt och styrningen av ekonomin är konsekvent. I denna utvärderingsberättelse behandlas olika frågor bland annat ur perspektivet för ordnande av tjänster med låg tröskel samt mentalvårds- och missbrukartjänster. Det är uppenbart att de åtgärder som hittills har vidtagits ännu inte till fullo motsvarar det växande servicebehovet, och vi måste sträva efter att påskynda utvecklingen.

Personalavgången låg på ungefär 14 procent 2023, vilket väcker oro för arbetstrivseln och arbetshälsan. Arbetshälsoinstitutets undersökning visade att endast en dryg tredjedel av de anställda i välfärdsområdena upplever att de återhämtar sig väl från den belastning som arbetsdagen orsakar. Man kan också se att personer i chefsställning återhämtar sig bättre och upplever nedsatt arbetsförmåga i mindre omfattning jämfört med personer i icke-chefsställning. Revisionsnämnden kan i ljuset av historiska uppgifter ännu inte bedöma vad denna nivå av personalavgångar innebär eller vilka konsekvenser en svag återhämtning har, men nu bör vårt välfärdsområde absolut fästa uppmärksamhet vid arbetstrivseln och arbetshälsan.

Som ordförande vill jag lyfta fram revisionsnämndens orosmoment i fråga om stärkandet av verksamheten inom förebyggande och tidigt stöd i vårt välfärdsområde. Jag anser att vi genom att satsa på förebyggande och tidigt stöd kan hänvisa en större andel av kunderna till tjänster när symtomen ännu är lindriga. Detta har avgörande betydelse när vi ska förhindra att problemen fördjupas och för att vi ska kunna snabbare tillhandahålla riktade tjänster till dem som behöver dem.

Vi har upptäckt att i Västra Nylands välfärdsområde har till exempel tjänsterna inom familjesocialarbete, familjearbete och uppfostrings- och familjerådgivningar använts mindre än i hela landet i genomsnitt. Detta väcker oro hos oss över att kunderna inte får tillräckligt stöd och tillräcklig handledning när symtomen uppkommer.

Vi är också bekymrade över den psykiska ohälsa som elevhälsan möter. Tyvärr ökar utmaningarna och elevhälsans nuvarande metoder räcker inte alltid till för att hjälpa de studerande. I Västra Nylands välfärdsområde var antalet kuratorer i linje med den lagstadgade dimensioneringen före utgången av 2023. För psykologernas del uppnådde vi dock ännu inte den lagstadgade personaldimensioneringen före utgången av 2023.

Jag lyfter också fram en särskild framgång som vi har lagt märke till i Västra Nylands välfärdsområde. Vårt välfärdsområde har nämligen varit ledande i Finland vad gäller införandet av verksamhetsmodellen Första linjens terapier. Med hjälp av verksamhetsmodellen har vi lyckats förbättra tillgången till mentalvårdstjänster och underlätta tillgången till vård samt bedömningen av vårdbehovet.

I andra välfärdsområdets delaktighetsprogram har mer uppmärksamhet fästs vid kunddelaktighet. I Västra Nylands delaktighetsprogram finns kunddelaktigheten inte med över huvud taget. Enligt revisionsnämnden borde Västra Nylands delaktighetsprogram svara mot invånarnas behov och förväntningar, och invånarna borde förstå att de både använder och påverkar tjänsterna. Det är också viktigt att beakta de hinder som finns för utvecklingen av delaktigheten och delaktigheten för personer som har det sämre ställt. Att enbart publicera information och utveckla en aktiv kommunikation räcker inte för att främja upplevelsen av delaktighet.

Jag vill tacka personalen och revisionsnämnden för värdefulla insatser i utvecklandet av vårt välfärdsområde. Personalens yrkeskunskap och hängivenhet har varit avgörande för verksamheten och kvaliteten på tjänsterna i vårt område. Medlemmarna i våra nämnder deltog i diskussionerna uppriktigt och aktivt, vilket skapade en fruktbar och konstruktiv atmosfär. Den gemensamma sakkunskapen och det analytiska angreppssättet har hjälpt oss att få djupare insikt i utmaningarna i vårt välfärdsområde och att hitta lösningar på dem.

Kaisa Alaviiri

Ordförande för revisionsnämnden

2 Rekommendationer

Servicestrategi

läs mer i
kapitel 4.1

Från och med 2023 ska målen för ekonomiplanperioden verkställa hela strategin. I planen för balansering av ekonomin som godkändes i samband med servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet och beslutet om räddningsväsendets servicenivå har man strävat efter att samordna verksamhetsmålen och de ekonomiska målen. I övrigt måste arbetet med de strategiska verksamhetsmålen föras allt närmare ekonomiplaneringen. Det centrala är fortfarande att målen och de tillgängliga resurserna möts.

Styrningen av och mängden strategiska styrdokument har granskats kritiskt i välfärdsområdet. Servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet och beslutet om räddningsväsendets servicenivå har blivit ett centralt dokument som styr framtida beslut. I fortsättningen måste man ytterligare granska i vilka situationer man kan använda mer flexibla arbetssätt i beslutsfattandet för att leda verksamheten. Revisionsnämnden fäster uppmärksamhet vid att åtgärderna enligt riktlinjerna för ordnandet av tjänster och beslutet om servicenivå bör inledas så snabbt som möjligt under 2024. Inledandet av åtgärder ska emellertid också vara transparent, så att målen som fastställts för välfärdsområdesreformen ska genomföras i vårt område jämligt och på ett sätt som respekterar invånarna samt deras behov.

Under 2023 gjordes ännu ingen granskning av servicenätet i anslutning till ordnandet och produktionen av tjänster. I fråga om uppföljningen av verksamheten och ekonomin måste man bland annat i uppföljningen i delårsrapporten säkerställa att de planer som fastställs i servicestrategin förstås, så att serviceområdena är medvetna om vilka åtgärder de ska vidta för att uppnå sina egna mål.

I framtiden, när beslut om riktlinjerna för ordnandet av tjänster fattas, måste uppmärksamhet fästas vid såväl de ansvariga instanserna för målen som förankringen av målen och målnivåerna för de åtgärder som ska vidtas. Man bör kunna definiera hur framtidens tjänster kommer att genomföras på välfärdsområdesnivå. Detta har revisionsnämnden ännu inte fått svar på.

I välfärdsområdets beslutsberedning bör inkludering av intressentgrupper riktas in till beredningsfasen för ärenden. Revisionsnämnden vill betona att beslutsberedningsfasen ska i detta sammanhang förstås brett. Eftersom till exempel kommunerna i området inte fick tillräckligt mycket tid för utlåtanden under beredningen av servicestrategin, bör man utöver den omfattande grundläggande beredningen av delaktighet i framtiden även beakta delaktigheten och nödvändiga remissförfaranden i viktiga helheter som framskridit till utkastskedet. I vårt välfärdsområde finns också planer på att ta fram en separat plan för inkluderingen av intressentgrupper. Revisionsnämnden understöder att en plan för hur olika intressentgrupper ska inkluderas i beredningsfasen utarbetas tidigt under beredningen.

Möjligheter till delaktighet och påverkan
läs mer i avsnitten
4.2 och 4.3

För att genomföra den verkliga uppföljningen enligt delaktighetsprogrammet bör man i fortsättningen bättre kunna fastställa olika ansvariga instanser samt ramvillkoren för verksamheten under perioden 2023–2025. Risken är att man i början av 2025 först har påbörjat genomföra målen.

När delaktighetsprogrammet förankras är det viktigt att fästa uppmärksamhet vid det arbete som gör det möjligt att upprätthålla en kontinuerlig växelverkan med välfärdsområdets samarbetspartner samt möjligheterna att reagera på förändrade situationer. Likaså är det viktigt att beakta de hinder som finns för utvecklingen av delaktigheten och delaktigheten för personer som har det sämre ställt. Att enbart publicera information och utveckla en aktiv kommunikation kan främja upplevelsen av delaktighet, men enligt revisionsnämnden ska man i detta skede av områdets utvecklingsarbete inte längre nöja sig med bara detta. Med tanke på främjandet av delaktigheten kommer det i framtiden vara viktigt huruvida man klarar av att publicera information på ett sådant sätt att alla kan dra nytta av den.

Kundnöjdhet och tillgång till tjänster

läs mer i
avsnitt 4.4

Det är viktigt att systematiskt kunna samla in information om kundernas nöjdhet med tjänsterna och tillgången till dem. Med hjälp av den insamlade informationen och metoder som definierats på förhand kan man till exempel reagera på brister i rätt tid och med precision.

Vid granskningstidpunkten har Västra Nylands välfärdsområde ännu inte fastställt några indikatorer för tillgången till tjänster enligt den nya servicestrategin som godkändes 2023. Det är viktigt att fastställa indikatorer för att kunna i framtiden både utveckla verksamheten och rikta in tjänsterna enligt kundernas behov.

Västra Nylands välfärdsområde har goda förutsättningar att utnyttja digitala applikationer och teknik inom sitt område. Man har uppskattat att detta bidrar till att producera tjänster effektivare och mer kostnadseffektivt. Målet ska vara större hälso nytta.

Behoven av och möjligheterna att uträtta ärenden hos alla invånare i området måste beaktas i tillräcklig omfattning så att alla har genuint möjlighet att få tillgång till tjänsterna, digitalt eller på annat sätt. Digitaliseringen får inte leda till att kunden inte lyckas sköta sitt ärende. Den digitala ärendehanteringens funktion måste testas.

Några av välfärdsområdets viktigaste projekt för digitala tjänster under verksamhetsåret 2023 har varit upphandlingen av en plattform för digital ärendehantering, beredningen av upphandlingen av ett klient- och patientdata-system samt grundläggande IT-tjänster. Utöver kundernas rättigheter och behov måste man i framtiden också se till att den yrkesutbildade personalen kan arbeta smidigt.

Utnyttjande av digitala tjänster och mobila tjänster

läs mer i avsnitt 4.5.

Stärkande av tjänster med låg tröskel

läs mer i avsnitt 5.1

Genom att öka tjänsternas tillgänglighet och synlighet med alla till buds stående medel kan man få kunderna att söka sig till tjänsterna proaktivt och med låg tröskel. När kunderna känner till tjänsterna och vet hur de får tillgång till dem är det lättare att reagera på eventuella krissituationer. Vikten av att använda rätt slags och tillräckliga metoder för att sammanföra tjänsterna och kunderna måste betonas.

För att kunna stärka tjänsterna med låg tröskel i alla åldersgrupper måste en tillräcklig lägesbild av den aktuella situationen inom tjänsterna och uppföljningskriterier tas fram. På så sätt kan serviceutbudet stärkas systematiskt och servicebehovet förutses.

I utbudet av mentalvårds- och missbrukartjänster ska alla användar- åldersgrupper beaktas. Det är särskilt viktigt att kunna tillhandahålla tjänster som vänder sig till barn, unga och familjer i tillräckligt god tid och se till att tjänstehelheten är sammanhållen. Samarbetet över servicelinjerna och -områdena samt med den specialiserade sjukvården måste fungera väl. Mångprofessionell verksamhet måste beaktas.

Genom att förtydliga varje medarbetares roll och ansvar i tjänstehelheten, hela vägen från en tjänst som erbjuds i ett tidigt skede till den specialiserade sjukvården, kan ansvarsfördelningen förtydligas och tillgången till tjänster förbättras. På så sätt kan vi bättre trygga bemötandet av varje kund. Då undviker vi också att kunden eventuellt faller utanför tjänsterna.

Förnyelse av mentalvårds- och missbrukartjänsterna

läs mer i avsnitt 5.2

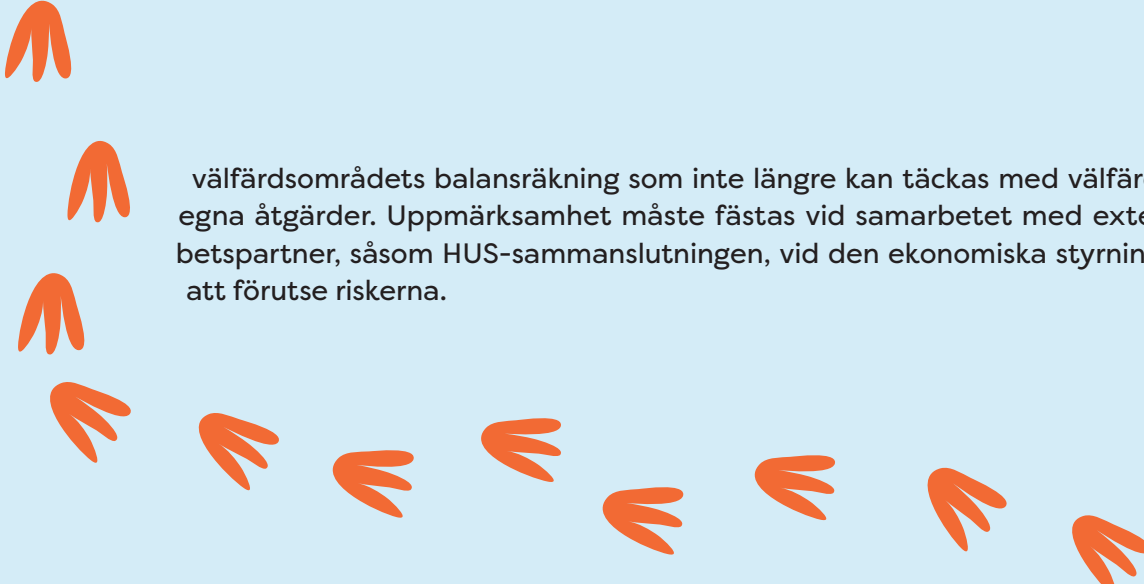
Välfärdsområdets ekonomiska situation

läs mer i kapitel 6

Välfärdsområdets resultat för 2023 uppvisade ett underskott. För att balansera ekonomin genomfördes på hösten 2023, före behandling av servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet och budgeten för 2024, besparingsåtgärder, som enligt revisionsnämndens åsikt var lösryckta. Till följd av dessa lösryckta åtgärder kunde det i vårt välfärdsområde uppstå en situation där organisationen inte längre har förmåga att slutföra sådana större förändringar enligt planen för balansering av ekonomin i servicestrategin, vilka har tillräcklig tyngd för att uppnå balans i välfärdsområdets ekonomi. Eftersom välfärdsområdet har satsat på att utveckla den kunskapsbaserade ledningen, bör de resultatansvariga också ha tidsenlig information om det ekonomiska läget för att kunna leda verksamheten.

I den nuvarande strukturen förutsätter ledningen av serviceområdena att även planeringen av ekonomin knyts till strukturen i fråga. Serviceområdescheferna måste även i ekonomiska frågor ha ett entydigt ansvar för de besparingsåtgärder som riktas till deras serviceområde och för hanteringen av dem som en helhet. Detta gäller även beredningen av ekonomiplanen för åren 2024–2026. Genom att agera på detta sätt kan den verksamma linjeledningen också på ett bättre sätt förbinda verksamheten till att verkställa de framtidsmål som planen för balansering av ekonomin förutsätter och till att följa upp effekterna, såsom hälsonyttan.

Målet att uppnå ekonomisk balans före utgången av ekonomiplanepreioden är hotat. Även om man skulle kunna genomföra välfärdsområdets verksamhetsnivå och ekonomi i enlighet med planen för balansering av ekonomin som godkändes i samband med servicestrategin, kan det till följd av den externa verksamheten uppstå underskott i



välfrdsområdets balansräkning som inte längre kan täckas med välfärdsområdets egna åtgärder. Uppmärksamhet måste fästas vid samarbetet med externa samarbetspartner, såsom HUS-sammanslutningen, vid den ekonomiska styrningen och vid att förutse riskerna.

Det har varit svårt att hitta behöriga sökande till enheterna för tjänster för äldre och funktionshindersservicen. Eftersom det inte har fastställts någon målnivå för personalomsättningen kan revisionsnämnden inte bedöma vilken betydelse den nivå av personalavgångar som realiserades under 2023 har för utvecklingen av hela välfärdsområdet. Med tanke på genomförandet av strategin kommer betydelsen av personalavgången att klarna först efter flera års uppföljning. Revisionsnämnden frågar hur man i framtiden kommer att kunna svara på de tilltagande förändringarna i befolkningsstrukturen. Förändringen av befolkningsstrukturen orsakar ett särskilt servicebehov till exempel inom tjänsterna för äldre.

En välmående och eftertraktad arbetsplats

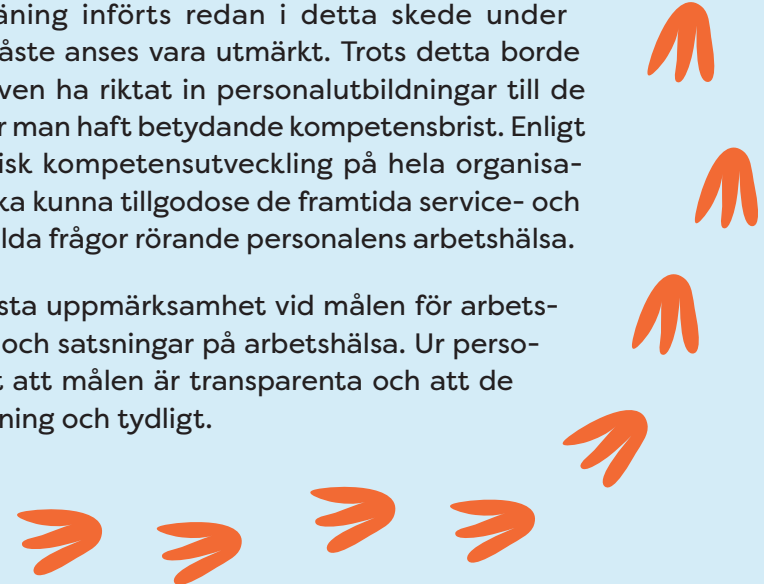
läs mer i kapitel 7

Det är utmanande att anordna och rikta in personalutbildningar. Att exempelvis läkarnas karriärträning införts redan i detta skede under välfärdsområdets utveckling måste anses vara utmärkt. Trots detta borde man i en större utsträckning även ha riktat in personalutbildningar till de serviceområden och tjänster där man haft betydande kompetensbrist. Enligt revisionsnämnden är systematisk kompetensutveckling på hela organisationens nivå viktig för att man ska kunna tillgodose de framtida service- och kompetensbehoven samt särskilda frågor rörande personalens arbetshälsa.


Revisionsnämnden vill också fästa uppmärksamhet vid målen för arbetstagarnas kompetensutveckling och satsningar på arbetshälsa. Ur personalens perspektiv är det viktigt att målen är transparenta och att de kommuniceras med framförhållning och tydligt.

Samarbetet mellan Västra Nylands välfärdsområde och HUS-sammanslutningen

läs mer i kapitel 8.1



Angående organiseringsavtalet för HUS är det värt att notera att ledningen, styrningen och beslutsfattandet är indelade på tre olika nivåer. På de olika nivåerna finns flera olika styrgrupper och gruppernas uppgifter har fördelats enligt nivå. Revisionsnämnden lyfter förutom ekonomin även fram ledningsstrukturerna och möjligheterna att realistiskt utvärdera organiseringsavtalet.



Enligt revisionsnämnden är medlemskapen i de olika ledningsgrupperna enligt organiseringsavtalet för HUS mycket centraliserade. Om målet är en omfattande utveckling av tjänsterna och samförstånd om framtidens utmaningar, bör sammansättningen av ledningsgrupperna på olika nivåer granskas särskilt utifrån patientens och kundens behov, det vill säga ur fältets synvinkel. Ledningsgruppernas sammansättning kan ses över så att samma personer inte arbetar på många olika ledningsnivåer. På så sätt kan man trygga och säkerställa transparensen i verksamheten och informationen.

På motsvarande sätt är det oklart för revisionsnämnden hur genomförandet av organiseringsavtalet kan bedömas objektivt. För närvarande är organiseringsavtalet för HUS en överordnad beskrivning som saknar konkreta mätbara mål och mätare. Detta kan försämra avtalets styrande effekt samt uppnåendet av de mål som ställts upp för reformen av social-, hälsovårds- och räddningstjänsterna i Nyland. Revisionsnämnden frågar om patienter som hade kunnat vårdas inom primärvården fortfarande vårdas inom den specialiserade sjukvården. Vårdas patienterna på rätt plats i rätt tid?

Västra Nylands välfärdsområde har i uppgift att stödja utvecklandet av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna i hela landet. Revisionsnämnden frågar huruvida målen för den riksomfattande stöduppgiften och välfärdsområdets interna utveckling är i balans.

På grund av uppgifternas omfattning har resurserna i samband med inrättandet av välfärdsområdet splittrats relativt mycket i förhållande till Västra Nylands välfärdsområdes eget behov. Därför har målen för enheten Svenskspråkiga tjänster i Västra Nylands välfärdsområde kanske i alltför hög grad härletts direkt från den riksomfattande stöduppgiften och de är inte sådana mål som man kan påverka med de egna resurserna och medlen. Detta trots att enheten Svenskspråkiga tjänster har ett nära samarbete med serviceområdena och serviceenheterna.

I den allt stramare ekonomiska situationen måste uppmärksamhet fästas vid fastställandet av målen och verksamheten enligt dem. Detta måste beaktas särskilt vid verkställandet av den servicestrategi som godkändes verksamhetsåret 2023. För den riksomfattande stöduppgift som tilldelats Västra Nylands välfärdsområde har ingen särskild finansiering eller separat resurs avsatts.

Utveckling av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna

läs mer i avsnitt 8.2

Det förblir oklart för revisionsnämnden hur enheten Svenskspråkiga tjänster kan ta hela ansvaret för att antalet anställda som behärskar svenska är tillräckligt. Enheten Svenskspråkiga tjänster ansvarar i praktiken inte för rekryteringen av arbetstagare och definierar inte heller behörighetsvillkoren för uppgifterna. Till denna del är personalmålet ambitiöst och kräver att välfärdsområdets hela ledning förbinder sig till ärendet. Likaså är vid granskningstidpunkten utvecklandet av en jämlik tillgång till svenskspråkiga tjänster fortfarande mycket beroende av den servicestruktur som fanns när välfärdsområdet inrättades och dess koppling till den lokala helhet som består av kommunerna. Enligt revisionsnämnden kan man se att förmågan att producera tjänster på svenska inte har övergått till hela välfärdsområdet och dess alla tjänster.

3 Planering av revisionsnämndens verksamhet och verksamhetsätt

Revisionsnämnden lämnar årligen en utvärderingsberättelse till välfärdsområdesfullmäktige i enlighet med lagen om välfärdsområden. I utvärderingsberättelsen presenteras de utvärderingar som revisionsnämnden godkänt i sin utvärderingsplan och sina arbetsplaner samt resultaten av dem. Organisations- och ledningsstrukturen i Västra Nylands välfärdsområde under verksamhetsåret 2023 presenteras i bild 1.



Bild 1. Organisations- och ledningsstrukturen i Västra Nylands välfärdsområde.

3.1 Utvärderingsverksamhet

Revisionsnämndens uppgift är enligt lagen om välfärdsområden att bedöma huruvida de mål för verksamheten och ekonomin som välfärdsområdesfullmäktige satt upp har nåtts i välfärdsområdet och välfärdsområdeskoncernen och huruvida verksamheten är ordnad på ett resultatrikt och ändamålsenligt sätt. För detta ändamål ska revisionsnämnden utarbeta en utvärderingsplan. Bild 2 visar revisionsnämndens utvärderingsplan för innevarande fullmäktigeperiod.

Utvärderingsplan för revisionsnämnden i Västra Nylands välfärdsområde under innevarande fullmäktigeperiod

Fullmäktigeperiod		Process
<p>Första året</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Genomförande av välfärdsområdesfullmäktiges beslut, ramvillkor och förutsättningar för genomförandet: strategi och ledningssystem • Målsättning, samband mellan strategin och ekonomiplanen • Ekonomisk balans • Särskilda frågor 	<p>Grunderna för verksamheten</p>
<p>Andra och tredje året</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Objekt enligt tyngdpunkterna i välfärdsområdets strategi, även i välfärdsområdeskoncernen • Servicestrategi, beslut om räddningsväsendets servicenivå och indikatorer i strategin • Balansering av ekonomin • Särskilda frågor 	<p>Genomförande, alternativ, rapportering</p>
<p>Fjärde året</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ordnanande av verksamheten på ett resultatrikt och ändamålsenligt sätt, sammanfattande utvärdering av fullmäktigeperiodens strategi • Uppnående av ekonomisk balans • Särskilda frågor under fullmäktigeperioden 	<p>Resultat</p>

Bild 2. Utvärderingsplan för revisionsnämnden i Västra Nylands välfärdsområde.

Västra Nylands välfärdsområde inledde sin verksamhet 1.1.2023, då området tog emot de tjänster inom social- och hälsovården samt brand- och räddningsväsendet som överfördes till områdets organiseringsansvar. Budgeten för 2023 och ekonomiplanen för åren 2023–2025 godkändes enligt beredningsorganets beredning av välfärdsområdesfullmäktige 13.12.2022.

Revisionsnämnden valde på grundval av utvärderingsplanen (bild 2) det strategiska slutmålet att främja invånarnas välfärd och säkerhet som ett viktigt utvärderingsobjekt i sin arbetsplan för 2023. Målen under detta strategiska slutmål presenteras i bild 3.

Fullmäktigeperiodens strategiska slutmål och mål som valts ut som viktiga utvärderingsobjekt i revisionsnämndens utvärdering för 2023



Vi främjar våra invånares välfärd och säkerhet

1. Kundernas nöjdhet med tjänsterna och tillgången till tjänsterna ökar
2. Kundernas möjligheter att delta och påverka stärks. Ett delaktighetsprogram utarbetas för välfärdsområdet under 2023.
3. Tjänster med låg tröskel stärks i alla åldersgrupper.
4. Mentalvårds- och missbrukartjänsterna förnyas så att kundernas tillgång till tjänsterna förbättras.
5. Tyngdpunkterna i servicestrategin som utarbetas under 2023 är effektiv förebyggande verksamhet, högklassig närservice, ökad kostnadseffektivitet samt effektivt utnyttjande av digitala och mobila tjänster. För räddningsväsendets del utarbetas ett beslut om servicenivån.
6. Med nödvändiga planer och förberedelser på förhand förbereder sig välfärdsområdet på att sköta uppgifterna även i störningssituationer och undantagsförhållanden.



Vi ordnar och förnyar tjänsterna på ett hållbart sätt



Vi skapar en välmående och eftertraktad arbetsplats tillsammans



Vi når de bästa resultaten genom smidigt samarbete

Bild 3. Fullmäktigeperiodens strategiska slutmål och mål som valts ut som viktiga utvärderingsobjekt i revisionsnämndens utvärdering för 2023.

Västra Nylands välfärdsområde har fem serviceområden. Av det strategiska slutmålet enligt bild 3 valde revisionsnämnden att i fråga om utvecklingen av tjänster med låg tröskel samt de gemensamma social- och hälsovårdstjänsterna granska tjänsterna för barn, unga och familjer samt mentalvårds- och missbrukartjänsterna. I fråga om de övriga målen upptäckte revisionsnämnden under utvärderingen att granskningen måste utvidgas till styrningen av hela välfärdsområdet, eftersom ordnandet av verksamheten i den nya helheten precis har inletts. Dessutom beaktades i utvärderingen samarbetet mellan välfärdsområdet och HUS-sammanslutningen som producerar tjänster inom den specialiserade sjukvården samt vissa viktiga teman som revisionsnämnden lyfte fram på grundval av utvärderingsberättelsen för 2022.

När revisionsnämnden gör sin utvärdering utnyttjar den information som finns i välfärdsområdets egna system, intervjuer, samråd som nämnden ordnar, svar som getts och beslut som fattats med anledning av tidigare utvärderingsberättelser samt material som sammanställts och utarbetats särskilt för nämnden. Samarbetet med välfärdsområdena i Nyland har inletts. Målet för framtiden är att utvidga samarbetet mellan olika välfärdsområden i anslutning till utvärderingen.

Fullmäktigeperioden i välfärdsområdet är fyra år. Revisionsnämnden utvärderar välfärdsområdets verksamhet årligen under hela fullmäktigeperioden och producerar under denna tid fyra utvärderingsberättelser. Revisionsnämndens mål är att dessa fyra utvärderingsberättelser ska utgöra en helhet. En utvärdering som genomförs på detta sätt ger långsiktigt mervärde för välfärdsområdets beslutsfattande. Enligt revisionsnämnden bildas verksamhetens resultat och ändamålsenlighet på ett motiverat sätt genom att man jämför hur målen för fullmäktigeperioden har uppnåtts och deras förhållande till strategin och till verkställandet av strategin.

I enlighet med lagen om välfärdsområden lämnar välfärdsområdesstyrelsen välfärdsområdesfullmäktige ett utlåtande om de åtgärder som utvärderingsberättelsen ger anledning till. Baserat på detta har observationerna i denna utvärderingsberättelse inte varit på en separat remiss innan de publiceras. I utvärderingsarbetet bistår revisionsnämnden av enheten för extern revision. År 2023 var BDO Audiator Oy lagstadgad revisor för Västra Nylands välfärdsområde.

3.2 Revisionsnämnden

Under den innevarande fullmäktigeperioden består revisionsnämnden för Västra Nylands välfärdsområde av tretton ordinarie medlemmar som var och en har en personlig ersättare. Revisionsnämnden för Västra Nylands välfärdsområde är ett lagstadgat organ som lyder direkt under välfärdsområdesfullmäktige. Nedan presenteras revisionsnämndens medlemmar under verksamhetsåret 2023.

Ordinarie medlemmar	Suppleanter
Alaviiri Kaisa, ordförande	Viljakainen Paula
af Hällström Nina, vice ordförande	Hertzberg Tove
Aaltola Maija	Fagerström Noora
Ala-Reinikka Tapani	Heikki Kurkela
Halkosaari Tommi	Saario Pasi
Järvinen Hannu	Keronen Jiri
Karimäki Johanna	Ramsland Satu
Karjalainen Tapio	Lehtonen Akseli
Kjerin Ulf	Båsk Gustav
Partinen Markku	Särkijärvi Jouni
Pentikäinen Aulikki	Boström Marianne
Salo Eira	Wellman Eija
Suokas Terhi	Nukarinen Neea

Revisionsnämnden ordnade tio sammanträden under verksamhetsåret 2023. Ett sammanträde ordnades tillsammans med HUS-sammanslutningens revisionsnämnd. Vid det gemensamma sammanträdet behandlades organiseringsavtalet för HUS enligt lagen om välfärdsområden. Dessutom ordnade revisionsnämnden en gemensam utbildning om främjande av välfärd och hälsa tillsammans med Esbo stads revisionsnämnd. Revisionsnämnden är representerad i samarbetet mellan revisionsnämnderna i Nyland.

4

Faktorer i den strategiska styrningen

De strategiska målen för Västra Nylands välfärdsområde godkändes i välfärdsområdesfullmäktige 25.10.2022. Avsikten är att strategin för Västra Nylands välfärdsområde ska verkställas med hjälp av servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet och beslutet om räddningsväsendets servicenivå. Servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde och beslutet om räddningsväsendets servicenivå godkändes under verksamhetsåret 2023 av välfärdsområdesfullmäktige 24.10.2023. I detta skede omfattade servicestrategin ingen granskning av eller beslut om servicenätet i anslutning till ordnandet och produktionen av tjänster.

I välfärdsområdets strategi fattades dessutom beslut om planering av delaktigheten och utarbetande av ett delaktighetsprogram i välfärdsområdet. Som ett delområde i den strategiska planeringen behandlar revisionsnämnden i detta sammanhang också utvecklingen av kundnöjdheten. Enligt revisionsnämnden bör mätning och utveckling av kundnöjdheten vara en av de viktigaste framgångsmätarna för strategin och servicestrategin.

Revisionsnämnden behandlade den strategiska styrningen i utvärderingsberättelsen om verksamheten under 2022. Revisionsnämnden meddelade som sin rekommendation att från och med 2023 ska målen för ekonomiplaneperioden verkställa hela strategin. Det ansågs vara viktigt att servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet i Västra Nylands välfärdsområde och beslutet om räddningsväsendets servicenivå förankras som en del av ekonomiplaneringen och kopplas till välfärdsområdets ledningssystem som en flexibel del. Det centrala är att målen och de tillgängliga resurserna möts.

Samtidigt skulle man fästa uppmärksamhet vid hur många strategiska styrdokument välfärdsområdet kan ha och när mer flexibla sätt att leda verksamheten borde bedömas i beslutsfattandet. Revisionsnämnden oroade sig för att det i välfärdsområdet skulle uppstå verksamhetsätt som inte stöder ledningen, ekonomiplaneringen och den fortsatta utvecklingen av organisationen enligt de gemensamt överenskomna principerna.

I fråga om kommunikation och delaktighet konstaterade revisionsnämnden i utvärderingsberättelsen för 2022 att informationen som invånarna behöver ska vara lätt tillgänglig. I synnerhet konstaterades att det i samband med utarbetandet av social- och hälsovårdsväsendets servicestrategi ska i enlighet med lagen om välfärdsområden informeras om alla de möjligheter med vilka man kan påverka slutresultatet av servicestrategin. Nedan behandlas sambandet mellan servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde och den strategiska planeringen.

4.1 Servicestrategi



Slutmål 1

Vi främjar våra invånares välfärd och säkerhet

5. Tyngdpunkterna i servicestrategin som utarbetas under 2023 är effektiv förebyggande verksamhet, högklassig närservice, ökad kostnadseffektivitet samt effektivt utnyttjande av digitala och mobila tjänster. För räddningsväsendets del utarbetas ett beslut om servicenivån.

Indikator för det bindande budgetmålet för 2023:

- En servicestrategi och ett beslut om räddningsverkets servicenivå har utarbetats i välfärdsområdet.

Mål för enheten Strategi och ledningens stöd

Under 2023 var målet för enheten Strategi och ledningsstöd att bygga upp ett kunskapsunderlag för ordnandet av tjänster på välfärdsområdesnivå. Målet var också att precisera den ekonomiska situationen samt göra omfattande analyser av tjänsterna, digitaliseringen av tjänsterna samt den upphandlings- och produktionsstrategiska situationen. Målet var att på grundval av detta kunna utarbeta servicestrategin och de program som är kopplade till den samt fatta beslut om dem.

Bild 4. Mål för enheten Strategi och ledningens stöd för år 2023

I strategin för Västra Nylands välfärdsområde har man satt upp som mål utarbetandet av en servicestrategi och dess tyngdpunkter. Enligt välfärdsområdets budget för 2023 är utfallsmåttet för detta bindande årsmål huruvida en servicestrategi för social- och hälsovårdsväsendet och ett beslut om räddningsväsendets servicenivå har utarbetats. På bild 4 presenteras mål för enheten Strategi och ledningens stöd för år 2023.

I Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023 rapporterades att verkställandet av välfärdsområdets strategi inleddes omedelbart i början av 2023 med beredningen av servicestrategin och beslutet om räddningsväsendets servicenivå. Servicestrategin är i linje med de gemensamma principerna enligt strategin som styr ordnandet av tjänsterna, de gemensamma målen för hela verksamheten och de serviceområdesspecifika planerna för social- och hälsovårdstjänsterna. Enligt bokslutsrapporteringen ska verkställandet av strategin och servicestrategin följas upp och rapporteras i samband med välfärdsområdets delårsöversikt.

Revisionsnämnden konstaterar att målet att utarbeta en servicestrategi för social- och hälsovårdsväsendet och ett beslut om räddningsväsendets servicenivå har uppnåtts 2023. I strategin för Västra Nylands välfärdsområde beslutades om den servicestrategi som ska utarbetas under 2023 och dess tyngdpunkter. Vid beredningen av servicestrategin formulerades sex principer som utgångspunkt för ordnandet av tjänsterna. Dessa är en övergång till en kundorienterad verksamhetsmodell, stärkande av en förtroendebaserad och människoorienterad verksamhetskultur, förbättring av tillgången till vård och tjänster på basnivå, det mest kostnadseffektiva sättet, förbättring av produktiviteten genom att utnyttja digitala lösningar samt avstående från verksamhet med låg effektivitet.

Syftet med principerna enligt servicestrategin är att de ska hjälpa i att fatta enhetliga beslut om ordnandet av tjänster. Samtidigt är syftet att principerna ska koppla servicestrategin till konkreta val i vardagen. Enligt vad som beslutats ska de styra såväl social- och hälsovårdstjänsterna som räddningsverket, som ansvarar för verkställandet av beslutet om räddningsväsendets servicenivå. Bild 5 visar målen enligt servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde. Servicestrategins 21 mål har delats in i flera olika åtgärder och även serviceområdenas planer har beskrivits.



Målen enligt servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde



3.1 Kundmål

1. Västra Nylands kundupplevelse är den bästa i välfärdsområdena.

2. Våra tjänster motsvarar behoven hos vår mångskiftande och föränderliga befolkning.

3. Samarbetet med kommunerna och andra centrala aktörer är fungerande och målinriktat.

4. Vi tryggar både finsk- och svenskspråkiga tjänster i vårt område.

5. Välfärdsområdets invånare, personal och intressentgrupper deltar i planeringen och utvecklingen av våra tjänster.



3.2 Personalmål

6. Personalupplevelsen i Västra Nylands välfärdsområde är den bästa i välfärdsområdena.

7. Varje anställd känner till målen för sitt arbete.

8. Kompetens och ledning utvecklas systematiskt.

9. Vi lyckas rekrytera den personal vi behöver och personalbristen utgör inget hinder för att producera tjänster.

10. Vi säkerställer att våra yrkespersoner kan koncentrera sig på att utföra arbetsuppgifter som motsvarar deras kompetens där deras arbetsinsats behövs.

Målen enligt servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde



3.3 Gemensamma mål för serviceproduktionen

11. Vi förenhetligar och förnyar vår serviceproduktion på ett målinriktat sätt.

12. Vi stärker tillgången till tjänster på basnivå, underlättar servicestrukturen och ökar det interna samarbetet.

13. Vi håller kostnaderna för verksamheten högst på nuvarande nivå.

14. Vår verksamhet, våra beslut och utvecklingen av tjänsterna grundar sig på information.

15. Vi tryggar de centrala social- och hälsovårdstjänsterna, en hälsosam livsmiljö och utkomsten för vår befolkning under alla förhållanden.

16. Vår mångproducentmodell grundar sig på beaktande av kundorientering, kostnadseffektivitet och samhällligt ansvar.

17. Vårt lokalnätverk stöder de servicestrategiska målen.



3.4 Gemensamma mål för digitala tjänster/Digital färdplan

18. Digital ärendehantering: Vi bygger upp en omfattande digital ärendehantering för kunderna före år 2026.

19. Teknologi som förs hem: Vi är Finlands ledande inom hemteknologi före år 2026.

20. Grundsystem: Förnyandet av bassystemen inleds prioriterat

21. Vardagens smidighet: Digitala lösningar stöder våra anställdas arbete och en smidig vardag för våra kunder.

Bild 5. Målen enligt servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde.

Som bild 5 visar motsvarar målen enligt servicestrategin i huvudsak både de tyngdpunkter som fastställs i välfärdsområdets strategi och de principer som fastställdes i beredningen av servicestrategin. Till exempel syns den strategiska riktlinjen om effektivt utnyttjande av digitala tjänster och mobila tjänster i servicestrategins principer som en förbättring av produktiviteten med hjälp av digitala tjänster. Likaså sätt innehåller målen i servicestrategin fyra mål som rör utarbetandet av den digitala färdplanen och som strävar efter att förbättra produktiviteten med hjälp av digitala tjänster.

På motsvarande sätt strävar man med hjälp av servicestrategins personalmål efter att på ett övergripande sätt utveckla principen om en förtroendebaserad och människoorienterad verksamhetskultur. Det bör observeras att denna verksamhetsprincip som fastställs i servicestrategin är den bärande tanken i det strategiska målet för hela välfärdsområdet, att tillsammans skapa en välmående och eftertraktad arbetsplats.

Tanken bakom välfärdsområdesreformen är att målen för reformen skulle kunna uppnås med hjälp av de strategiska tyngdpunkterna och målen som välfärdsområdena valt. På motsvarande sätt är det primära målet för välfärdsområdenas servicestrategier för social- och hälsovårdsväsendet och beslut om räddningsväsendets servicenivå att fastställa hur tjänsterna ska genomföras på välfärdsområdesnivå. Såsom revisionsnämnden konstaterade i sin utvärderingsberättelse om verksamheten under 2022, genomför Västra Nylands välfärdsområdes strategiska mål och delmål på ett bra sätt de mål som statsrådet satte upp för välfärdsområdesreformen 2022. På bild 6 fortsätter revisionsnämndens granskning av detta så att även de olika målen i servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde har beaktats. Statsrådet har i början av verksamhetsåret 2024 ändrat de riksomfattande målen så att de beaktar de social- och hälsovårdspolitiska samt finanspolitiska målen i programmet för landets nuvarande regering. Sambandet mellan dessa mål och Västra Nylands välfärdsområdes målsättning behandlas i utvärderingsberättelserna för de kommande åren.



Riksomfattande mål

Mål 1

Trygga jämlika och högklassiga tjänster inom social- och hälsovården samt äldningsväsendet för dem som bor i välfärdsområdet

Strategin för Västra Nylands välfärdsområde

Målen enligt servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde



Slutmål 1

Vi främjar våra invånares välfärd och säkerhet.



3.1. Kundmål:
▶ mål 1 och 5



3.3. Gemensamma mål för serviceproduktionen:
▶ mål 12 och 15



3.4. Gemensamma mål för digitala tjänster:
▶ mål 19



Slutmål 4

Vi uppnår de bästa resultaten genom smidigt samarbete.



3.1. Kundmål:
▶ mål 3 och 4



3.3. Gemensamma mål för serviceproduktionen:
▶ mål 12 och 16

Riksomfattande mål

Mål 2

Förbättra tillgången till tjänster och tjänsternas tillgänglighet

Strategin för Västra Nylands vårdförhållande

Målen enligt servicestrategin för Västra Nylands vårdförhållande



Slutmål 1

Vi främjar våra
invånares välfärd och
säkerhet.



3.1. Kundmål:

▶ mål 1 och 5



3.3. Gemensamma mål för serviceproduktionen:

▶ mål 12 och 15



3.4. Gemensamma mål för digitala tjänster:

▶ mål 19



Slutmål 2

Vi ordnar och förnyar
tjänsterna på ett
hållbart sätt.



3.1. Kundmål:

▶ mål 2



3.3. Gemensamma mål för serviceproduktionen:

▶ mål 11, 13, 14, 16 och 17



3.4. Gemensamma mål för digitala tjänster:

▶ mål 18, 19, 20 och 21



Slutmål 4

Vi uppnår de bästa
resultaten genom
smidigt samarbete.



3.1. Kundmål:

▶ mål 3 och 4



3.3. Gemensamma mål för serviceproduktionen:

▶ mål 12 och 16

Riksomfattande mål

Mål 3

Minska skillnader i välfärd och hälsa

Strategin för Västra Nylands välfärdsområde



Slutmål 1

Vi främjar våra
invånares välfärd och
säkerhet.



Slutmål 4

Vi uppnår de bästa
resultaten genom
smidigt samarbete.

Målen enligt servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde



3.1. Kundmål:
▶ mål 1 och 5



3.3. Gemensamma mål för serviceproduktionen:
▶ mål 12 och 15



3.4. Gemensamma mål för digitala tjänster: ▶
mål 19



3.1. Kundmål:
▶ tavoitteet 3 och 4



3.3. Gemensamma mål för serviceproduktionen:
▶ mål 12 och 16

Riksomfattande mål

Mål 4

Trygga tillgången på yrkeskunnig arbetskraft

Strategin för Västra Nylands välfärdsområde



Slutmål 3

Vi skapar en välmående
och eftertraktad arbets-
plats tillsammans.



Slutmål 4

Vi uppnår de bästa
resultaten genom
smidigt samarbete.

Målen enligt servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde



3.2. Personalmål:
▶ mål 6, 7, 8, 9 och 10



3.1. Kundmål:
▶ mål 3 och 4



3.3. Gemensamma mål för serviceproduktionen:
▶ mål 12 och 16

Riksomfattande mål

Mål 5

Svara på de utmaningar som åldrande och minskad nativitet medför

Strategin för Västra Nylands vårdsområde

Målen enligt servicestrategin för Västra Nylands vårdsområde



Slutmål 1

Vi främjar våra
invånares välfärd och
säkerhet.



3.1. Kundmål:
▶ mål 1 och 5



3.3. Gemensamma mål för serviceproduktionen:
▶ mål 12 och 15



3.4. Gemensamma mål för digitala tjänster: ▶
mål 19



Slutmål 2

Vi ordnar och förnyar
tjänsterna på ett
hållbart sätt.



3.1. Kundmål:
▶ mål 2



3.3. Gemensamma mål för serviceproduktionen:
▶ mål 11, 13, 14, 16 och 17



3.4. Gemensamma mål för digitala tjänster: ▶
mål 18, 19, 20 och 21



Slutmål 4

Vi uppnår de bästa
resultaten genom
smidigt samarbete.



3.1. Kundmål:
▶ mål 3 och 4



3.3. Gemensamma mål för serviceproduktionen:
▶ mål 12 och 16

Riksomfattande mål

Mål 6

Dämpa kostnadsökningen

Strategin för Västra Nylands vårldomsråde



Slutmål 2

Vi ordnar och förnyar tjänsterna på ett hållbart sätt.

Målen enligt servicestrategin för Västra Nylands vårldomsråde



3.1. Kundmål:
▶ mål 2



3.3. Gemensamma mål för serviceproduktionen:
▶ mål 11, 13, 14, 16 och 17



3.4. Gemensamma mål för digitala tjänster:
▶ mål 18, 19, 20 och 21



Slutmål 4

Vi uppnår de bästa resultaten genom smidigt samarbete.



3.1. Kundmål:
▶ mål 3 och 4



3.3. Gemensamma mål för serviceproduktionen:
▶ mål 12 och 16

Bild 6. De riksomfattande målen för vårldomsrådesreformen som godkändes 2022 samt likheterna mellan Västra Nylands vårldomsrådes strategiska mål och målen i servicestrategin.

Såsom framgår av bild 6 svarar också de mål som vårldomsrådet definierat i sin servicestrategi väl mot både vårldomsrådets strategi och därmed också mot de mål som statsrådet ställde upp för vårldomsrådesreformen 2022. Till exempel strävar man i Västra Nylands vårldomsråde efter att utveckla den jämlik och högklassig service, som är viktig på riksnivå, även på det sätt som fastställs i servicestrategin.

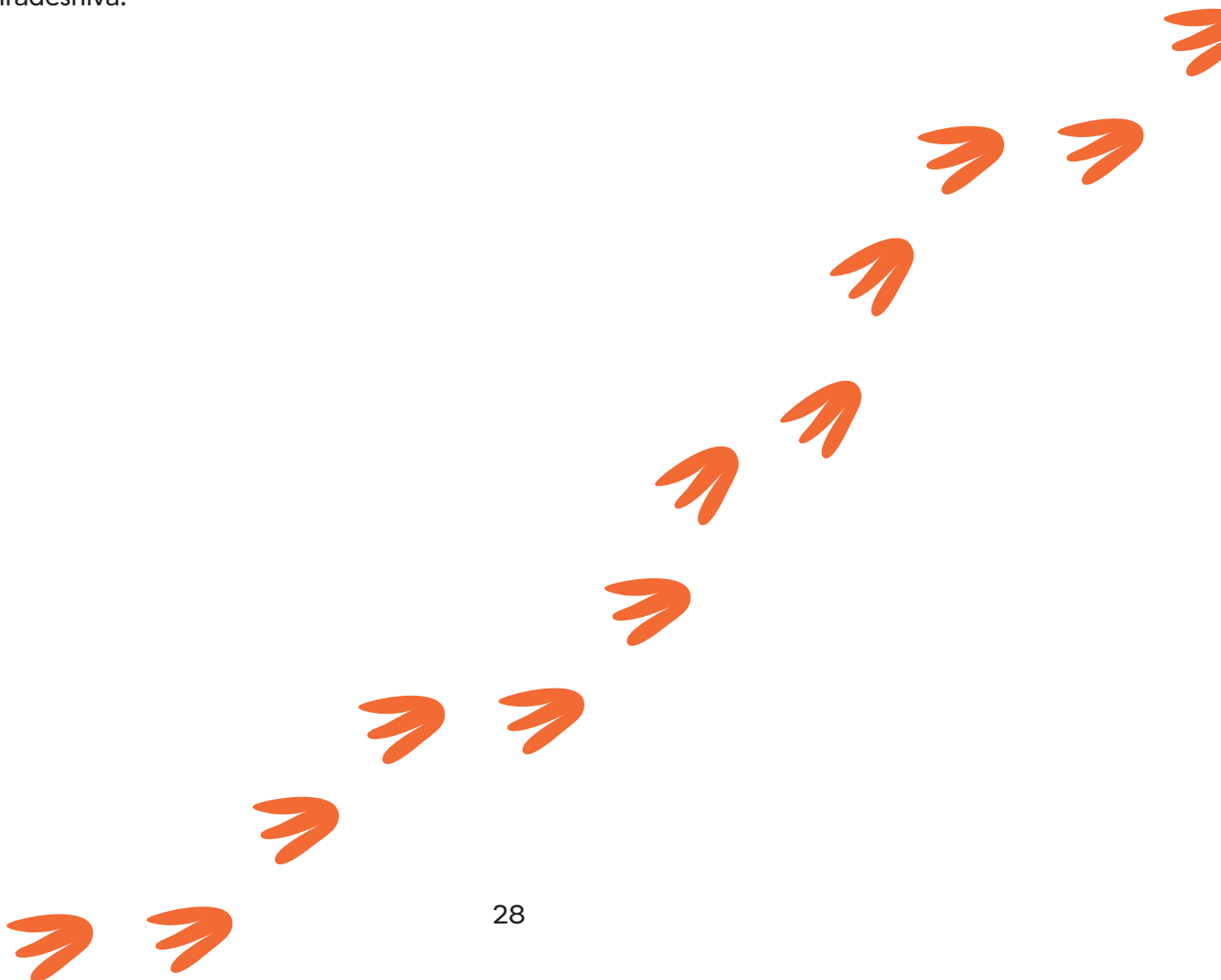
Vid granskningstidpunkten har servicestrategin och vårldomsrådets strategi goda förutsättningar att förverkligas. Servicestrategins 21 mål har delats in i åtgärder och serviceområdenas första planer har lagts upp i servicestrategin.

Revisionsnämnden lyfter fram två aspekter som ändå förblir oklara för revisionsnämnden. Dessa är uppföljning, förankring och rapportering av de åtgärder som ingår i servicestrategins 21 mål samt omfattningen av planen för balansering av ekonomin som ingår i

servicestrategin i förhållande till budgeten för 2024. Sambandet mellan ekonomiplaneringen, balanseringen av ekonomin och den ekonomiplanering som ingår i servicestrategin behandlas närmare i avsnitt 6.3 Programmet för balansering av ekonomin. I situationen i början av 2024 täcker servicestrategin cirka 97,5 procent av de verksamhetskostnader som står till förfogande för välfärdsområdets tjänster, när verksamhetskostnaderna för det högsta beslutsfattandet lämnas utanför granskningen.

Enligt beslutet om servicestrategin ska innehållet i servicestrategin uppdateras varje fullmäktigeperiod och framskridandet följas upp som en del av delårsrapporteringen. I samband med beslutsfattandet har man dock inte entydigt beslutat om uppföljningen och förankringen av åtgärderna i servicestrategins 21 mål. Åtgärderna återfinns inte heller som sådana i budgeten för 2024. Eftersom man ännu inte har fastställt målnivåer för åtgärderna eller hur de ska förankras är det klart att den slutliga uppföljningen av målen på delårsöversiktsnivå ännu är öppen vid granskningstidpunkten. Utifrån detta är det också förståeligt att man vid granskningstidpunkten inte kunde granska till exempel servicenätet i anslutning till ordnandet och produktionen av tjänster. Revisionsnämnden anser det vara en självklarhet att de planer som fastställts för serviceområdena i servicestrategin är förstådda, så att serviceområdena känner till vilka åtgärder de ska sätta in för att uppnå sina egna mål.

För att i fortsättningen kunna fastställa hur de framtida tjänsterna kommer att genomföras på välfärdsområdesnivå bör man framöver, bland annat vid beslut om servicenätet, fästa uppmärksamhet vid både ansvariga instanser för, förankring av och målnivåer för de åtgärder som ska vidtas. Det förblir oklart för revisionsnämnden hur väl servicestrategin slutligen har lyckats fastställa hur framtida tjänster kommer att genomföras på välfärdsområdesnivå.



Revisionsnämndens anmärkningar

Målet att utarbeta en servicestrategi för social- och hälsovårdsväsendet och ett beslut om räddningsväsendets servicenivå har uppnåtts 2023. Servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet i Västra Nylands välfärdsområde och beslutet om räddningsväsendets servicenivå godkändes av välfärdsområdesfullmäktige i slutet av oktober 2023. De mål som ställs upp i servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde motsvarar i huvudsak både de tyngdpunkter som fastställs i välfärdsområdets strategi och de principer som fastställdes i beredningen av servicestrategin samt även de mål som statsrådet satte upp för välfärdsområdesreformen 2021.

Enligt servicestrategin för Västra Nylands välfärdsområde är utgångspunkten för ordnandet av tjänster följande sex principer: övergång till en kundorienterad verksamhetsmodell, stärkande av en förtroendebaserad och människoorienterad verksamhetskultur, förbättring av tillgången till vård och tjänster på basnivå, det mest kostnadseffektiva sättet, förbättring av produktiviteten genom att utnyttja digitala lösningar samt avstående från verksamhet med låg effektivitet.

Servicestrategins 21 mål har delats in i åtgärder och serviceområdenas första planer har lagts upp i servicestrategin. I samband med beslutsfattandet har man dock inte entydigt beslutat om uppföljningen av åtgärderna som ingår i målen eller om förankringen av dem. Åtgärderna återfinns inte heller som sådana i budgeten för 2024. Eftersom man ännu inte har fastställt målnivåer för åtgärderna eller sätten att förankra dem, är det klart att den slutliga uppföljningen av målen i delårsöversikten över välfärdsområdets verksamhet och ekonomi fortfarande är öppen vid granskningstidpunkten.

4.2 Möjligheter att delta och påverka

Enligt Finlands grundlag har enskilda personer rätt att ta del i och påverka samhällets och livsmiljöns utveckling. Det allmänna ska främja den enskildes möjligheter att delta i samhällelig verksamhet och att påverka beslut som gäller honom eller henne själv.


Enligt lagen om välfärdsområden har välfärdsområdets invånare och de som använder välfärdsområdets tjänster rätt att delta i och påverka välfärdsområdets verksamhet. Välfärdsområdesfullmäktige ska sörja för mångsidiga och effektiva möjligheter och sätt att delta och påverka. Lagen om välfärdsområden föreskriver hur deltagande och inflytande i synnerhet kan främjas. Välfärdsområdets invånare och de som använder välfärdsområdets tjänster samt organisationer och andra sammanslutningar ska informeras om välfärdsområdets verksamhet och om hur man kan delta i och påverka beredningen av besluten.

Enligt lagen om välfärdsområden ska välfärdsområdesstyrelsen inrätta ett ungdomsfullmäktige för välfärdsområdet eller en motsvarande påverkansgrupp för unga för att garantera den unga befolkningens möjligheter att delta och påverka, ett äldreråd för välfärdsområdet för att garantera den äldre befolkningens möjligheter att delta och påverka och ett råd för personer med funktionsnedsättning för välfärdsområdet för att garantera möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att delta och påverka. Revisionsnämnden konstaterar att förvaltningsstadgan för Västra Nylands välfärdsområde ålägger välfärdsområdesstyrelsen i uppgift att inrätta de påverkansorgan som anges i lagen om välfärdsområden och sörja för deras verksamhetsförutsättningar.

Välfärdsområdesstyrelsen har i enlighet med förvaltningsstadgan för Västra Nylands välfärdsområde 12.9.2022 tillsatt ett ungdomsfullmäktige för mandatperioden 1.11.2022–29.2.2024 samt ett råd för personer med funktionsnedsättning och ett äldreråd för mandatperioden 1.11.2022–31.5.2025. I förvaltningsstadgan ges anvisningar om påverkansorganens företrädares närvaro- och yttranderätt vid välfärdsområdets organ. Påverkansorganen har rätt att ta initiativ i frågor som gäller välfärdsområdets verksamhet. Enligt förvaltningsstadgan har välfärdsområdesstyrelsen dessutom i uppgift att svara för principerna och främjandet av möjligheterna att delta och påverka för invånarna i området samt att besluta om jämställdhets- och likabehandlingsplanen och uppföljningen av genomförandet av åtgärderna i den.

4.3 Delaktighetsprogrammet

I egenskap av offentlig anordnare av tjänster inom social- och hälsovården samt räddningsväsendet ansvarar välfärdsområdet för att främja delaktigheten samt för att invånarna och de anställda uppmärksammas och blir lyssnade på. I strategin för Västra Nylands välfärdsområde har man satt upp som mål att kundernas möjligheter att delta och påverka ska stärkas och att ett delaktighetsprogram ska utarbetas för välfärdsområdet under 2023. Enligt välfärdsområdets budget för 2023 är utfallsmåttet för detta bindande årsmål huruvida ett delaktighetsprogram har utarbetats. I Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023 finns ingen redogörelse av detta. Bild 7 visar koncernförvaltningens gemensamma mål för 2023.



Slutmål 1

Vi främjar våra invånares välfärd och säkerhet

2. Kundernas möjligheter att delta och påverka stärks.
Ett delaktighetsprogram utarbetas för välfärdsområdet under 2023.

Indikator för det bindande budgetmålet för 2023:

- Ett delaktighetsprogram har utarbetats för välfärdsområdet.

Koncernförvaltningens gemensamma mål

Koncernförvaltningens uppgift är att stödja och främja ledningen, utvecklingen, digitaliseringen, beslutsfattandet, kommunikationen och en god förvaltning i hela välfärdsområdet. Ett av målen för genomförandet av koncernförvaltningens strategiska riktlinjer för välfärdsområdet för 2023 har varit att bereda riktlinjerna, verksamhetssätten och verktygen för invånarorientering och delaktighet för hela välfärdsområdets verksamhet.

Bild 7. Koncernförvaltningens gemensamma mål för 2023.

Revisionsnämnden konstaterar att målet för 2023 har uppnåtts i fråga om utarbetandet av delaktighetsprogrammet och att ett omfattande och omfattande nätverk har deltagit i beredningen på ett framgångsrikt sätt i enlighet med lagstiftningens anda. Beredningen av delaktighetsprogrammet inleddes under våren 2023 och programmet godkändes av välfärdsområdesstyrelsen 18.12.2023. I utarbetandet av programmet deltog utöver välfärdsområdets verksamma organisation invånarna i välfärdsområdet samt områdets viktigaste samarbetspartner, såsom organisationerna i området, kommunerna i området samt välfärdsområdets påverkansorgan och nämnder.

Att utarbeta ett delaktighetsprogram är inte en lagstadgad skyldighet, men det är ett sätt för välfärdsområdet att främja de lagstadgade sätten att påverka. I Västra Nylands välfärdsområde bereddes delaktighetsprogrammet samtidigt med jämställdhets- och likabehandlingsplanerna, vilka välfärdsområdet enligt grundlagen samt lagar om jämställdhet och likabehandling är skyldigt att utarbeta. Enligt de utredningar som revisionsnämnden fått fastställer man genom delaktighetsprogrammet för Västra Nylands välfärdsområde hur välfärdsområdet ska främja delaktighet och hur invånarna, personalen och andra intressentgrupper ska bli sedda och hörda. Delaktighetsprogrammet utgör ramen och strukturen för delaktighetsarbetet mellan 2023 och 2025.

Delaktighetsprogrammet som bereddes under verksamhetsåret 2023 består av fyra delar. I det fastställs utgångspunkterna, målen och mätarna för arbetet, kanalerna och metoderna för främjande av delaktighet samt presenteras en handbok för främjande av delaktighet som utarbetats för välfärdsområdet. I utgångspunkterna för arbetet definieras bland annat de olika delområdena för främjande av delaktighet, som är delaktighet i information, delaktighet i planering, delaktighet i verksamhet och delaktighet i beslut. Likaså behandlas delaktighet för dem som har det dåligt ställt och eventuella hinder. I slutet av programmet presenteras handboken för främjande av delaktighet. Handboken för främjande av delaktighet innehåller praktiska anvisningar för yrkesutbildade personer som arbetar i välfärdsområdet för planering av enkäter, workshoppar och evenemang.

Välfärdsområdena har utarbetat motsvarande program eller planer. När man jämför Västra Nylands välfärdsområdes delaktighetsprogram med andra välfärdsområdens delaktighetsprogram kan man se att Västra Nylands delaktighetsprogram skiljer sig något från dessa. Västra Nylands delaktighetsprogram baserar sig i högre grad på de delaktighetsprogram som allmänt används i kommunerna och där de ovan nämnda delområdena för främjande av delaktighet betonas. De övriga välfärdsområdena betonar allmänt taget mer utvecklingen av kunddelaktigheten, vilken saknas helt i Västra Nylands delaktighetsprogram.

Med kunddelaktighet avses bland annat kundernas möjlighet att påverka och delta i planeringen, utvecklingen och utvärderingen av tjänsterna. Till exempel i Egentliga Finlands välfärdsområdes delaktighetsplan konstateras tydligt att "Kunddelaktighet är kärnan i vår verksamhetskultur" och i Mellersta Finlands välfärdsområdes delaktighetsprogram har kunddelaktighet behandlats åtskilt från andra typer av delaktighet. Revisionsnämnden anser att i enlighet med de grundläggande målen i delaktighetsprogrammet för Västra Nylands välfärdsområde borde invånarna inte bara förstås som användare och påverkare av tjänsterna, utan även som kunder.



I den del av delaktighetsprogrammet som gäller delaktighet i beslut konstateras att ett utvecklingsområde för framtiden är att i beredningen av beslut bör intressentgrupper inkluderas just i beredningsskedet. Likaså konstateras att man bör ta fram en plan för hur olika intressentgrupper ska inkluderas. Revisionsnämnden vill betona att beslutsberedningsfasen ska i detta sammanhang förstås brett. I processen för att utarbeta servicestrategin under 2023 beaktade man inte i tillräcklig omfattning remissbehandlingen av utkastet till servicestrategin. På grund av den ursprungliga tidsplanen för beslutsfattandet var man tvungen att genomföra delaktigheten i utkastskedet och remissbehandlingen i påskyndad ordning. Revisionsnämnden anser att man med tanke på utvecklingen av delaktigheten borde ha gett bland annat kommunerna i området betydligt mer tid för att behandla det färdiga utkastet till servicestrategin. Revisionsnämnden understöder att en plan för hur olika intressentgrupper ska inkluderas i beredningsfasen utarbetas tidigt under beredningen. I en sådan plan bör man dock, utöver en omfattande grundläggande beredning, även beakta delaktigheten i betydande helheter som framskridit till utkastskedet och nödvändiga förfaranden för utlåtanden.

Delaktighetsprogrammets mål och indikatorer är tydliga. Dessutom behandlas nuläget för de olika delområdena inom främjandet av delaktighet ingående i programmet. Därför bildar delaktighetsprogrammet en något rörig helhet. Förankringen av målen och indikatorerna samt de olika delområdena i främjandet av delaktigheten, verkställandet av målen och uppföljningsansvaret förblir oklara. Även om metoderna och kanalerna för delaktighet samordnas förutom av enheten Strategi och ledningens stöd även av förvaltningens ansvarsområden och serviceområdena, framgår det av delaktighetprogrammet inte tydligt vilka som är de verkliga ansvariga instanserna för förankring och uppföljning. För att genomföra den verkliga uppföljningen bör man i fortsättningen bättre kunna fastställa olika ansvariga instanser samt ramvillkoren för deras verksamhet under perioden 2023–2025. Risken är att man i början av 2025 till många delar fortfarande står i startgroparna för genomförandet av målen.

I förankringsskedet är det viktigt att beakta det arbete med hjälp av vilket man kan upprätthålla en kontinuerlig växelverkan med välfärdsområdets samarbetspartner samt möjligheterna att reagera på förändrade situationer. På så sätt kan man till exempel med hjälp av workshoppar kartlägga samarbetspartnerns möjligheter och metoder för att upprätthålla och utveckla delaktigheten. Likaså är det viktigt att beakta de hinder som finns för utvecklingen av delaktigheten och delaktigheten för personer som har det sämre ställt. Enligt revisionsnämnden är digitala tjänster och de möjligheter som dessa ger ett sätt att utveckla delaktigheten i framtiden. Att enbart publicera information och utveckla en aktiv kommunikation kan främja upplevelsen av delaktighet, men enligt revisionsnämnden ska man i detta skede av områdets utvecklingsarbete inte längre nöja sig med bara detta.

Delaktighetsprogrammet godkändes först i slutet av verksamhetsåret. Trots detta har man enligt revisionsnämnden redan under beredningen av delaktighetsprogrammet framgångsrikt kunnat utnyttja de funktionella metoder som fastställts i delaktighetsprogrammet bland annat i beredningen av anskaffningen av klient- och patientdatasystem samt i utarbetandet av servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet. I upphandlingen av klient- och patientdatasystemet beslöt man under verksamhetsåret att konkurrensutsätta patientdatasystemen utifrån observationerna i enkäten om användbarhet. Som en del av servicestrategin genomfördes en helhet om planeringen av tjänsterna i det framtida välfärdsområdet med invånarna, kommunerna och intressentgrupperna i området.

I revisionsnämndens utvärderingsberättelse för 2022 konstaterades i anslutning till välfärdsområdets externa kommunikation att man i samband med utarbetandet av servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet ska kommunicera om alla de möjligheter med vilka slutresultatet av servicestrategin kan påverkas. Enligt revisionsnämndens observationer lyckades man i huvudsak bra med att utarbeta servicestrategin, vad gäller delaktighetsperspektivet, och i fråga om detta lyckades även kommunikationen väl med sin uppgift. De olika instanserna var i stora drag medvetna om sina möjligheter att påverka.

I Västra Nylands välfärdsområde utnyttjas redan nu mångsidiga tekniska lösningar för att främja delaktighet, såsom webbplatser, sociala medier och enkätverktyg. Nya tekniska metoder utvecklas också för att resultaten som fås från arbetet för att främja delaktigheten ska kunna delas så synligt och öppet som möjligt. Enligt revisionsnämnden blir det i framtiden med tanke på främjandet av delaktigheten viktigt huruvida man klarar av att publicera information på ett sådant sätt att alla kan dra nytta av den.

Revisionsnämndens anmärkningar

Välfrädsområdesstyrelsen har i enlighet med förvaltningsstadgan för Västra Nylands välfrädsområde tillsatt ett ungdomsfullmäktige samt ett råd för personer med funktionsnedsättning och ett äldreråd. I förvaltningsstadgan ges anvisningar om påverkansorganens företrädares närvaro- och yttranderätt vid välfrädsområdets organ. I förvaltningsstadgan har välfrädsområdesstyrelsen dessutom ålagts att svara för principerna och främjandet av möjligheterna att delta och påverka för invånarna i området. samt Välfrädsområdesstyrelsen beslutar dessutom om jämställdhets- och likabehandlingsplanen och uppföljningen av genomförandet av åtgärderna i den.

I revisionsnämndens utvärderingsberättelse av verksamheten under 2022 konstaterades i anslutning till välfrädsområdets externa kommunikation att man i samband med utarbetandet av servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet ska kommunicera om alla de möjligheter med vilka slutresultatet av servicestrategin kan påverkas. Enligt revisionsnämndens observationer lyckades man i huvudsak bra med att utarbeta servicestrategin, vad gäller delaktighetsperspektivet, och i fråga om detta lyckades även kommunikationen väl med sin uppgift.

Målet att utarbeta ett delaktighetsprogram har uppnåtts 2023. Beredningen av delaktighetsprogrammet inleddes under våren 2023 och programmet godkändes av välfrädsområdesstyrelsen i slutet av 2023. I utarbetandet av programmet deltog utöver välfrädsområdets verksamma organisation invånarna i välfrädsområdet samt områdets viktigaste samarbetspartner, såsom organisationerna i området, kommunerna i området samt välfrädsområdets påverkansorgan och nämnder.


Att utarbeta ett delaktighetsprogram är ett sätt att främja välfrädsområdets lagstadgade sätt att påverka, även om ett delaktighetsprogram inte är en lagstadgad skyldighet. I Västra Nylands välfrädsområde bereddtes delaktighetsprogrammet samtidigt med jämställdhets- och likabehandlingsplanerna, vilka välfrädsområdet enligt grundlagen samt lagar om jämställdhet och likabehandling är skyldigt att utarbeta.

Delaktighetsprogrammet för Västra Nylands välfrädsområde beskriver utgångspunkterna, målen och indikatorerna för delaktighetsarbetet, kanaler för främjande av delaktighet samt handboken för främjande av delaktighet som utarbetats för välfrädsområdet. Även andra välfrädsområden har utarbetat motsvarande program eller planer. I de motsvarande programmen eller planerna som de andra välfrädsområdena har utarbetat betonas utvecklingen av kunddelaktigheten allmänt taget mer, vilket saknas helt i Västra Nylands delaktighetsprogram.

Delaktighetsprogrammets mål och indikatorer är tydliga. Trots detta förblir det oklart hur målen och indikatorerna samt de olika delområdena i främjandet av delaktigheten ska förankras, hur målen ska verkställas och vem som har ansvaret för uppföljningen. Det förblir också oklart vilka som är de verkliga ansvariga instanserna för förankringen och uppföljningen av delaktighetsprogrammet.

4.4 Kundnöjdhet och tillgången till tjänster

Enligt lagen om ordnande av social- och hälsovård svarar välfärdsområdet för ordnandet av social- och hälsovården inom sitt område. Välfärdsområdet har dessutom organiseringsansvaret för invånarnas social- och hälsovård. Välfärdsområdet ska planera och ordna social- och hälsovården så att den till innehåll, omfattning och kvalitet svarar mot kundernas behov. I lagen om patientens ställning och rättigheter föreskrivs bland annat om patientens rätt till god hälso- och sjukvård samt till gott bemötande, rätt till information samt rätt att få vård. I hälso- och sjukvårdslagen och lagen om välfärdsområden föreskrivs om välfärdsområdet skyldighet att skaffa tjänster av andra tjänsteproducenter om välfärdsområdet inte självt kan producera tjänsterna inom de längsta väntetider som föreskrivs i hälso- och sjukvårdslagen. På bild 8 presenteras Ärendehanteringstjänsternas uppgifter under 2023. På informationssida 1 presenteras tidsfristerna för vårdgarantin inom primärvården som gäller från och med 1.9.2023 och som fastställs i hälso- och sjukvårdslagen.



Slutmål 1

Vi främjar våra invånares välfärd och säkerhet.

1. Kundernas nöjdhet med tjänsterna och tillgången till tjänsterna ökar.

Indikatorer för det bindande budgetmålet för 2023:

- I välfärdsområdet fastställs kontinuerliga indikatorer för kundnöjdhet.
- I välfärdsområdet fastställs indikatorer för tillgången till tjänster.
- Tillgången till vård och tjänster ligger på lagstadgad nivå.

Ärendehanteringstjänsternas uppgifter

Ärendehanteringstjänsterna hör till koncerttjänsternas stödtjänster. Enheten Ärendehanteringstjänster ansvarar för de centraliserade kundservicefunktionerna och kundservicesystemens ägarskap. Ärendehanteringstjänsterna har också i uppgift att bland annat producera och ordna välfärdsområdets elektroniska blanketter, mätning av kundupplevelsen samt tolktjänster.

Bild 8. Ärendehanteringstjänsternas uppgifter under 2023.



Tidsfrister för vårdgarantin från och med 1.9.2023

Enligt hälso- och sjukvårdslagen som var i kraft fram till 31.8.2023

- skulle bedömningen av vårdbehovet göras **inom 3 vardagar** efter kontakten och
- patienten få icke-brådskande vård **inom 3 månader** från bedömningen av vårdbehovet.

50§

Brådskande vård ska ges till en patient som behöver det

Brådskande sjukvård, inbegripet

- brådskande mun- och tandvård,
- mentalvård,
- missbrukarvård och psykosocialt stöd,

ska enligt 50 § i hälso- och sjukvårdslagen ges till den patient som behöver det oberoende av var han eller hon är bosatt.

Välfärdsområdet ska ordna mottagningsverksamheten nära patientens bostadsort så att patienten **vid brådskande fall** på vardagar under den tid som uppgetts kan få **bedömning och vård omedelbart** av en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården, utom då det för att säkerställa patientsäkerheten och kvaliteten på tjänsterna krävs att bedömningen och vården centraliseras till jousenheten.

51§

Att få kontakt samt bedömning av vårdbehovet under samma dag

Enligt 51 § i hälso- och sjukvårdslagen ska ett välfärdsområde ska ordna sin verksamhet så att en patient vardagar under tjänstetid **under samma dag**

- kan få **kontakt** med hälsovårdscentralen eller någon annan verksamhetsenhet inom primärvården och
- få en **individuell bedömning** av sitt undersöknings- eller **vårdbehov och av hur brådskande** det är samt
- av vilken yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården som utför sådana undersökningar eller ger sådan vård som patienten behöver.



Tidsfrister för vårdgarantin från och med 1.9.2023

51a§

Två veckors vårdgaranti inom primärvården

- Enligt 51 a § i hälso- och sjukvårdslagen ska den första vårdhändelsen i icke-brådskande sjukvård inom primärvården ordnas inom de **14 dygn** som följer på bedömningen av vårdbehovet.
- Inom primärvården gäller vårdgarantin på två veckor **psykiska och fysiska hälsoproblem** på samma sätt.

51b§

Mun- och tandvård på fyra månader

- Enligt 51 b § i hälso- och sjukvårdslagen ska sådan undersökning eller vård som konstaterats vara nödvändig ordnas **inom fyra månader** från bedömningen av vårdbehovet.
- Om en patient på grundval av en bedömning av vårdbehovet har hänvisats till någon annan yrkesutbildad person inom mun- och tandvård än en tandläkare, och den yrkesutbildade personen konstaterar behov av undersökning som utförs eller vård som ges av en tandläkare, ska det ordnas tillgång till en tandläkare **inom fyra veckor**.
- Om en tandläkare konstaterar behov av en undersökning som utförs eller vård som ges av en specialisttandläkare som är verksam inom primärvården, ska tillgång till en specialisttandläkare ordnas **inom tre månader**.

51c§

Specialiserad sjukvård som ges i samband med primärvård

- I 51 c § i hälso- och sjukvårdslagen föreskrivs följande om att få specialiserad sjukvård som ges i samband med primärvård:
- Bedömningen av vårdbehovet ska inledas **inom tre veckor** från det att en remiss har anlänt till verksamheten
- vård som konstaterats vara nödvändig ska ordnas **inom tre månader**
- om vården kan skjutas upp utan att patientens hälsotillstånd äventyras får den längsta väntetiden överskridas **med högst tre månader**.

I strategin för Västra Nylands välfärdsområde har man satt som mål att kundernas nöjdhet med tjänsterna och tillgången till dem ska förbättras. Enligt välfärdsområdets budget för 2023 är utfallsmåttet för detta bindande årliga mål utifrån huruvida välfärdsområdet har fastställt kontinuerliga indikatorer för kundnöjdheten, huruvida välfärdsområdet har fastställt indikatorer för tillgången till tjänster samt huruvida tillgången till vård och service är på lagstadgad nivå. I servicestrategin som bereddes under verksamhetsåret 2023 har man satt som mål bland annat att Västra Nylands kundupplevelse är den bästa i välfärdsområdena och att tillgången till tjänster på basnivå stärks.

I Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023 rapporteras om tydliga positiva förändringar i tillgången till tjänster samt konstateras att det också förekommit regionala skillnader och utmaningar i tillgången till tjänster. I bokslutet rapporteras bland annat att tillgången till vård enligt vårdgarantin för primärvården har förbättrats. Tillgången till tjänster har rapporterats ha förbättrats under 2023.

Revisionsnämnden konstaterar att Västra Nylands välfärdsområde under 2023 har konkurrensutsatt och fattat beslut om ett nytt system för mätning av kundupplevelsen, men att inga egentliga indikatorer för kundnöjdhet ännu har fastställts. Revisionsnämnden har vid granskningstidpunkten inte heller någon information om huruvida indikatorerna för tillgången till tjänster har definierats. Även bokslutsrapporteringen måste anses vara bristfällig.

Enligt revisionsnämndens utredningar förverkligades tillgången till icke-brådskande öppen sjukvård inom primärvården eller mun- och tandvård inte på den lagstadgade nivån i slutet av verksamhetsåret 2023. Inte heller målet för 2023 om kundernas nöjdhet med tjänsterna och tillgången till dem har enligt revisionsnämnden förverkligats på det sätt som fastställts i strategin.

I slutet av 2023 har man i Västra Nylands välfärdsområde konkurrensutsatt ett för hela välfärdsområdet gemensamt, flerkanaligt system för mätning av kundnöjdhet och kundupplevelse. Projektet för att ta i bruk det nya systemet pågår 2024 och 2025. Målet är bland annat att systematisk mätning av kundnöjdheten ska integreras i klient- och patientdatasystemet.

Institutet för hälsa och välfärd har tillsammans med välfärdsområdena fastställt hur information om social- och hälsovårdstjänsterna senast till 2025 ska samlas in på ett nationellt enhetligt sätt. Vid fastställandet av indikatorerna för kundnöjdhet utnyttjas det nationellt enhetliga innehållet i och strukturen för kundrespons som Institutet för hälsa och välfärd fastställt och som samtidigt fungerar som ett minimikrav för insamlingen av kundrespons. Målet är att automatisera den kontinuerliga mätningen av kundnöjdheten samt jämföra resultaten med hjälp av enhetliga frågor och skalor både inom organisationen och mellan välfärdsområdena.

Enligt de uppgifter som revisionsnämnden fått har Västra Nylands välfärdsområde under 2023 vid flera olika verksamhetsställen använt terminaler avsedda för mätning av kundnöjdheten som överförts direkt från kommunerna. Från och med början av verksamhetsåret 2023 erbjöds kunderna också möjlighet att ge skriftlig respons via responskanalen på välfärdsområdets webbplats. Man har också kunnat ge respons till exempel genom att ringa telefonväxeln. Enligt de uppgifter som rapporterats till revisionsnämnden har insamlingen av kundnöjdhetsinformation sett som en helhet varit splittrad under 2023.

Med hjälp av terminalerna avsedda för mätning av kundnöjdheten, som användes i Västra Nylands välfärdsområde, samlade man under hela året in nästan 60 000 kundresponsmeddelanden om besök på hälsostationer. Andelen nöjda kunder i dessa var 88 procent. Via responskanalen på webbplatsen fick man in sammanlagt cirka 6 000 kundresponsmeddelanden. Av dessa var 14 procent nöjda och 50 procent missnöjda. Kunderna var till exempel nöjda med servicens kvalitet och personalens vänlighet. Missnöje förekom i väntetiderna och i väntan på återuppringningar på hälsostationerna. Respons har kunnat ges på flera olika språk.

Revisionsnämnden fokuserar i detta skede på förverkligandet av vårdgarantin i sjukvård inom primärvården samt mun- och tandvården, vilket belyses som ett exempel. De längsta väntetiderna till icke-brådskande vård inom primärvården, som föreskrivs i hälso- och sjukvårdslagen, alltså vårdgarantin, skärptes från och med 1.9.2023. I och med den nya vårdgarantin ska icke-brådskande sjukvård inom primärvården ges inom 14 dygn.

Tillgång till icke-brådskande sjukvård inom primärvården inom den längsta väntetiden på 14 dygn, % av vårdtillgångsbesöken		
Situationen 12/2023	Läkare	Sjukskötare, Hälsovårdare
Alla välfärdsområden sammanlagt, i genomsnitt	69 %	92 %
Västra Nylands välfärdsområde	63 %	98 %

Tabell 1. Tillgång till icke-brådskande sjukvård inom primärvården inom den längsta väntetiden i slutet av 2023. Källa: Institutet för hälsa och välfärd, Avohilmos kubrapportering: Tillgång till primärvård inom den längsta väntetiden på 14 dygn.

Såsom framgår av Tabell 1 har vårdgarantin i Västra Nylands välfärdsområde i slutet av 2023 förverkligats till 63 procent på läkarmottagningen och till 98 procent på sjukskörtarmottagningen. Även om tillgången till vård enligt vårdgarantin för primärvården har förbättrats med 12 procent under 2023, uppnåddes inte tidsfristen enligt 51 a § i hälso- och sjukvårdslagen helt. I de övriga välfärdsområdena har den genomsnittliga väntetiden till läkarmottagningen varit kortare än i Västra Nylands välfärdsområde.

Mun- och tandvård som hör till primärvården ska i och med den nya vårdgarantin fås inom fyra månader. Såsom framgår av Tabell 2 har vårdgarantin i Västra Nylands välfärdsområde i slutet av 2023 förverkligats till 95 procent på tandläkarmottagningen och till 97 procent på munhygienistmottagningen. I Västra Nylands välfärdsområde har den genomsnittliga väntetiden till tandläkarmottagningen varit något kortare än i de övriga välfärdsområdena.

Tillgång till mun- och tandvård inom den längsta väntetiden på fyra månader, % av vårdtillgångsbesöken		
Situationen 12/2023	Tandläkare	Munhygienist
Alla välfärdsområden sammanlagt, i genomsnitt	91%	92%
Västra Nylands välfärdsområde	95%	97%

Tabell 2. Tillgång till mun- och tandvård inom den längsta väntetiden i slutet av 2023

Källa: Institutet för hälsa och välfärd, Avohilmos kubrapportering: Tillgång till mun- och tandvård inom den längsta väntetiden.

Under verksamhetsåret 2023 var välfärdsområdets mätning av kundnöjdheten splittrad och den baserade sig till stor del på system som överförts från kommunerna i området. Trots detta anser revisionsnämnden att det är bra att man har arbetat mot målet enligt strategin och att man delvis har lyckats förenhetliga informationen för att få en helhetsbild. Även systemet för mätning av kundupplevelsen som är under beredning, vars strukturer fastställts av Institutet för hälsa och välfärd och är gemensamma för alla välfärdsområden kan anses vara bra. Detta gör det möjligt att jämföra resultaten även nationellt.

Revisionsnämnden uttrycker sin oro över funktionen hos välfärdsområdets återuppbyggnadssystem. Systemet var överbelastat under 2023 och kunderna kontaktades inte tillräckligt snabbt. Detta påverkar negativt både kundens upplevelse och förväntningarna på de tjänster som välfärdsområdet tillhandahåller.

Revisionsnämndens anmärkningar


Målet för Västra Nylands välfärdsområde 2023 om kundernas nöjdhet med tjänsterna och tillgången till dem har inte förverkligats på det sätt som fastställts i strategin. Revisionsnämnden konstaterar att även om ett nytt system för mätning av kundupplevelsen har konkurrensutsatts och beslutats, har man ännu inte fastställt några egentliga indikatorer för kundnöjdheten. Revisionsnämnden har vid granskningstidpunkten inte heller någon information om huruvida indikatorerna för tillgången till tjänster har definierats.

I Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023 rapporteras om tydliga positiva förändringar i tillgången till tjänster samt konstateras att det också förekommit regionala skillnader och utmaningar i tillgången till tjänster. Enligt statistik från Institutet för hälsa och välfärd förverkligades tillgången till icke-brådskande öppen sjukvård inom primärvården eller mun- och tandvård dock inte på den lagstadgade nivån i slutet av verksamhetsåret 2023.

Revisionsnämnden anser det vara bra att man har arbetat mot målet enligt strategin och att man delvis har lyckats förenhetliga informationen om mätningen av kundnöjdheten för att få en helhetsbild. Kundrespons har kunnat ges med hjälp av verktyg för mätning av kundnöjdhet som funnits placerade vid olika verksamhetsställen, via responskanalen på välfärdsområdets webbplats samt genom att ringa telefonväxeln. Revisionsnämnden uttrycker sin oro över funktionen hos välfärdsområdets återuppringningssystem. Systemet var överbelastat under 2023 och kunderna kontaktades inte tillräckligt snabbt.

4.5 Utnyttjande av digitala tjänster och mobila tjänster

I lagen om tillhandahållande av digitala tjänster föreskrivs om främjande av tillgången till digitala tjänster, tjänsternas kvalitet och informationssäkerhet samt innehållets tillgänglighet. Syftet är att på så sätt förbättra vars och ens möjligheter att använda digitala tjänster på lika villkor. Myndigheterna ska planera och underhålla sina digitala tjänster på ett sådant sätt att tjänsternas informationssäkerhet och dataskydd säkerställs och så att det säkerställs att tjänsterna är lätta att hitta och använda. Alla ska ha möjlighet att med hjälp av digitala tjänster eller andra elektroniska dataöverföringsmetoder sända elektroniska meddelanden och handlingar som hänför sig till deras behov att utretta ärenden. Myndigheterna ska också ge tydlig information om hur var och en elektroniskt kan sköta sina ärenden hos myndigheterna. Likaså ska de offentliggöra kontaktuppgifter av vilka det framgår var allmänheten har möjlighet att få råd i användningen av den digitala tjänsten. Bild 9 visar målen för enheten Digitala tjänster för 2023.



Slutmål 2

Vi ordnar och förnyar tjänsterna på ett hållbart sätt.

4. Vårdförhållanden är en föregångare när det gäller utnyttjandet av digitala applikationer och teknologi. År 2023 utarbetas en färdplan för digitala tjänster.

Indikator för det bindande budgetmålet för 2023:

- Färdplanen för digitala tjänster har utarbetats som en del av servicestrategin och servicenivåbeslutet.

Mål för enheten Digitala tjänster

Enheten Digitala tjänster ansvarar för produktionen och utvecklingen av vårdförhållandets IKT-system och -tjänster samt för utarbetandet av en långsiktig digital färdplan tillsammans med serviceområdena. Under 2023 var det primära målet att fastställa utvecklingslinjer för arkitekturen i vårdförhållandets klient- och patientdatasystem och digitala tjänster. Målet var att genomföra beredningen av riktlinjerna särskilt under 2023.

Bild 9. Mål för enheten Digitala tjänster för 2023.

I strategin för Västra Nylands välfärdsområde har man satt som mål att välfärdsområdet är en föregångare när det gäller att utnyttja digitala applikationer och teknologi och att man 2023 utarbetar en färdplan för digitala tjänster. Enligt välfärdsområdets budget för 2023 är utfallsmåttet för detta bindande årsmål huruvida en färdplan för digitala tjänster har utarbetats som en del av servicestrategin och servicenivåbeslutet.

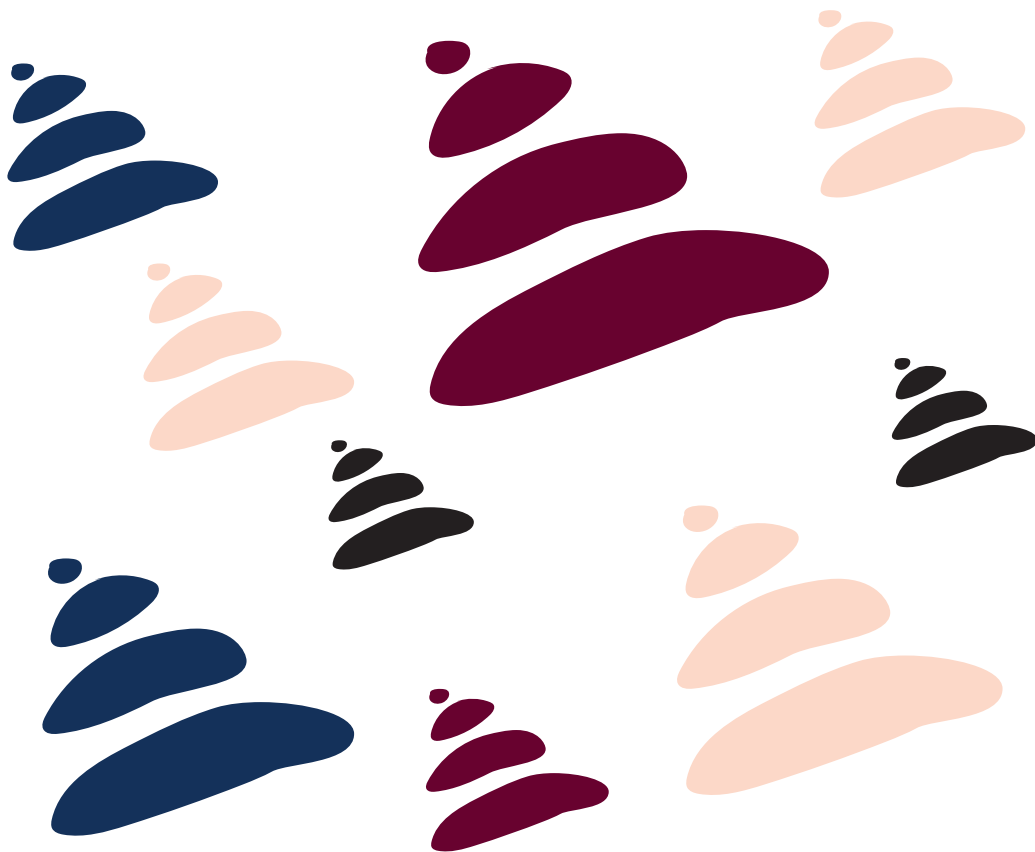
I Västra Nylands välfärdsområdes bokslut 2023 rapporteras att sammanlagt 36 klient- och patientdatasystem eller -systemversioner har överförs från de överlåtande organisationerna till välfärdsområdet. På grund av den utmanande helhetssituationen i fråga om systemen fattades beslut om att skaffa en enhetlig klient- och patientdatasystemlösning genom konkurrensutsättning.

Revisionsnämnden konstaterar att målet att utarbeta en färdplan för digitala tjänster har uppnåtts 2023. En färdplan för digitala tjänster har utarbetats som en del av servicestrategin och servicenivåbeslutet. I servicestrategin har man som fyra centrala tyngdpunkter i färdplanen för digitala tjänster identifierat digital ärendehantering, teknologi som förs till hemmet, utveckling av bassystemen samt vardagens smidighet. I servicestrategin fastställs dessutom gemensamma mål och centrala åtgärder för dessa tyngdpunkter.

Enligt de uppgifter som revisionsnämnden fått har man under verksamhetsåret 2023 i tyngdpunkten färdplan för digitala tjänster inlett kortsiktiga åtgärder, som man har avsett genomföra under 2023 och 2024. Till exempel i fråga om den digitala ärendehantering inleddes under 2023 en effektivisering av användningen av den nuvarande tekniken. Målet är att före 2026 bygga upp en helhet för digital ärendehantering, där välfärdsområdets alla digitala tjänster och servicekanaler finns tillgängliga för både kunder och anställda. Målet är att digital ärendehantering ska vara det primära kontaktsättet före 2026. Det är också värt att notera att telefonservice och fysiska servicekanaler fortfarande ska erbjudas de kunder som behöver dem. Huvudprojekten för den digitala ärendehantering vid granskningstidpunkten var upphandlingen av en digital plattformslösning, utvidgandet av Omaolo-tjänsten samt ibruktagandet av ett elektroniskt familjecenter. Enligt de uppgifter som revisionsnämnden fått har välfärdsområdets invånare ett viktigt behov av den digitala ärendehanteringshelheten.

I fråga om teknologi som förs hem har till exempel distanshemvård och läkemedelsautomater utnyttjats i Västra Nylands välfärdsområde redan tidigare. Under verksamhetsåret 2023 inleddes uppföljningen och utvidgandet av användningsgraden av dessa tjänster. Det kortsiktiga målet är att utvidga hemvårdens digitala stöd från fem procent till 20 procent och nästan fördubbla användningen av läkemedelsautomater, så att dessa omfattar 1 000 kunder. På längre sikt är målet för teknologi som förs hem att vara en föregångare i införandet av ny teknik.

Som en del av tyngdpunkten bassystem beslutades under verksamhetsåret 2023 bland annat om att förnya klient- och patientdatasystemet och lösningen för arbetsskiftsplaneringen. Målet till 2026 är att utvärdera och inleda en stegvis förnyelse av de övriga bassystemen. Enligt de uppgifter som revisionsnämnden fått har man haft bråttom med att sammanslå uppgifterna och funktionerna i basdatasystemen, varför det i detta skede ännu inte funnits tid för det egentliga utvecklingsarbetet.



Med tyngdpunkten en smidig vardag strävar man efter att stöda arbetet för den yrkesutbildade personalen och en smidig vardag för kunderna med hjälp av digitala lösningar. Hit hör till exempel grundläggande IT-tjänster, telefonlösningar och återupprättning samt utnyttjande av artificiell intelligens. Under verksamhetsåret 2023 började man åtgärda problemområden i vardagen bland annat genom att slopa belastande verksamhetsmodeller och ineffektivitet för att underlätta arbetet för den yrkesutbildade personalen.

Baserat på de uppgifter som revisionsnämnden fått kan förmågan att definiera och inleda digitala projekt som är viktiga för välfärdsområdet, vilket delvis även gjorts inom en utmanande tidsram, ses som en särskild framgång. Enligt revisionsnämnden har välfärdsområdets viktigaste projekt inom de digitala tjänsterna under verksamhetsåret 2023 varit upphandlingen av plattformen för den digitala ärendehantering, upphandlingen av klient- och patientdatasystemet samt grundläggande IT-tjänster. Det är uppenbart att projekten är omfattande och svåra. Därför har utvecklingen av de digitala tjänsterna under verksamhetsåret 2023 kunnat kännas förvirrande för användarna.

Revisionsnämnden anser att det är särskilt viktigt att trygga möjligheterna för smidigt arbete för den yrkesutbildade personalen. Det innebär att de grundläggande IT-lösningarna måste fungera utan att utgöra en belastning i eller försvåra arbetet. Dessutom kommer ärendehanteringskanalen som ingår i de digitala tjänsterna i framtiden att tillgodose behoven hos många invånare i området. Revisionsnämnden anser att även de invånare som på grund av olika orsaker inte kan uträtta ärenden digitalt måste beaktas i tillräcklig utsträckning. Även om målet är bra, måste man även i fortsättningen beakta alla invånares behov av och möjligheter att uträtta ärenden.

Revisionsnämndens anmärkningar

Västra Nylands välfärdsområdes mål för 2023 att utarbeta en färdplan för digitala tjänster har uppnåtts. I färdplanen för digitala tjänster, som utarbetades som en del av servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet och beslutet om räddningsväsendets servicenivå, har man som fyra centrala tyngdpunkter identifierat digital ärendehantering, teknologi som förs till hemmet, utveckling av basystemen samt vardagens smidighet.

I Västra Nylands välfärdsområdes bokslut 2023 rapporteras att sammanlagt 36 klient- och patientdatasystem eller -systemversioner har överförts från de överlåtande organisationerna till välfärdsområdet. På grund av den utmanande helhetssituationen i fråga om systemen beslutade man under verksamhetsåret 2023 att skaffa en enhetlig klient- och patientdatasystemlösning genom konkurrensutsättning.

Västra Nylands välfärdsområde har haft förmåga att definiera och inleda viktiga digitala projekt även inom en delvis utmanande tidsplan. Några av välfärdsområdets viktigaste projekt för digitala tjänster under verksamhetsåret 2023 har varit upphandlingen av en plattform för digital ärendehantering, upphandlingen av ett klient- och patientdatasystem samt grundläggande IT-tjänster.



5 Främjande av välfärd och säkerhet: Gemensamma social- och hälsovårdstjänster samt Tjänster för barn, unga och familjer

Enligt Finlands grundlag är bland annat rätten till oundgänglig försörjning och omsorg en grundläggande fri- och rättighet för alla. Det allmänna ska tillförsäkra var och en tillräckliga social-, hälsovårds- och sjukvårdstjänster samt främja befolkningens hälsa och stödja familjerna och andra som svarar för omsorgen om barn så att de har möjligheter att trygga barnens välfärd och individuella uppväxt. Enligt grundlagen ska set allmänna se till att de grundläggande fri- och rättigheterna tillgodoses.

5.1 Stärkande av tjänster med låg tröskel

Enligt lagen om ordnande av social- och hälsovård svarar välfärdsområdet för ordnandet av social- och hälsovården inom sitt område. Välfärdsområdet ska planera och genomföra social- och hälsovården så att den till innehåll, omfattning och kvalitet svarar mot kundernas behov. Tjänsterna ska tillhandahållas jämnt, i form av samordnade tjänstehelheter och nära kunderna med beaktande av befolkningens behov i välfärdsområdet. Välfärdsområdet ska även sörja för tillgång och tillgänglighet när det gäller de social- och hälsovårdstjänster som omfattas av dess organiseringsansvar. Välfärdsområdet ska i enlighet med lagen om ordnande av social- och hälsovård samarbeta med bland annat allmännyttiga samfund i främjandet av hälsa och välfärd.

Med tjänster med låg tröskel avses till exempel att en kund uträttar ärenden inom de primärvårds- och socialvårdstjänster som ordnas av välfärdsområdet anonymt, avgiftsfritt och utan tidsbokning eller remiss. På bild 10 presenteras målen för serviceområdet Gemensamma social- och hälsovårdstjänster samt serviceområdet Tjänster för barn, unga och familjer för 2023.



Slutmål 1

Vi främjar våra invånares välfärd och säkerhet.

3. Tjänster med låg tröskel stärks i alla åldersgrupper.

Indikator för det bindande budgetmålet för 2023:

- I välfärdsområdet har man skapat en lägesbild av och uppföljningskriterier för tjänsterna med låg tröskel.

Målen för serviceområdet Gemensamma social- och hälsovårdstjänster

Centrala tyngdpunkter inom serviceområdet var bland annat att förbättra tillgången till social- och hälsovårdstjänster och utveckla serviceprocesserna så att de blir kundorienterade. Man försöker lösa kundens ärende redan under den första kontakten alltid när det är möjligt. Kundens behov är utgångspunkten för planeringen av tjänsterna. Samarbete görs med olika servicelinjer och -områden. Dessutom vill man stärka verksamheten mellan social- och hälsovårdstjänsterna.

Mål för serviceområdet Tjänster för barn, unga och familjer

Serviceområdets centrala riktlinjer för verksamheten var bland annat att trygga en smidig tillgång till service och tjänsternas kontinuitet samt att utveckla inledandet av en kundrelation samt handledningen och rådgivningen i tjänster med låg tröskel. Dessutom skulle man utveckla en välfungerande första linjens tjänst för att kunna hänvisa kunderna till rätt service enligt deras behov. Tjänsten kan till exempel vara lättare egenvård och digital tjänst eller en bedömning av servicebehovet som utförs av en yrkesutbildad person. En central riktlinje för verksamheten är dessutom att skapa den funktionella familjecenterhelheten för barn, unga och familjer, samt att stärka samarbetet mellan aktörerna inom elevhälsan samt kartlägga tillräckligheten av och tillgången till resurser inom elevhälsan i hela området.

Bild 10. Mål för serviceområdet Gemensamma social- och hälsovårdstjänster samt serviceområdet Tjänster för barn, unga och familjer för 2023.

I strategin för Västra Nylands välfärdsområde har man satt som mål att stärka tjänsterna med låg tröskel i alla åldersgrupper. Enligt välfärdsområdets budget för 2023 är utfallsmåttet för detta bindande årsmål huruvida välfärdsområdet har skapat sig en lägesbild av och uppföljningskriterier för tjänsterna med låg tröskel. Utfallet av målet rapporteras inte i tillräcklig omfattning i Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023.

Revisionsnämnden konstaterar att det under 2023 producerades många tjänster för olika åldersgrupper, men att ingen sådan helhet bildades av tjänsterna utifrån vilken man kunde ha skapat sig en lägesbild eller följa upp situationen som helhet. Därför har man inte kunnat fastställa några egentliga uppföljningskriterier. Målet att stärka tjänsterna med låg tröskel 2023 uppnåddes således inte på det sätt som fastställts i strategin.

Arbetet med servicestrategin under 2023 har främjat utvecklingen av tjänster med låg tröskel på den målsatta nivån. I serviceområdet Gemensamma social- och hälsovårdstjänster samt serviceområdet Tjänster för barn, unga och familjer har man i servicestrategin satt som mål för stärkandet av tjänster med låg tröskel bland annat att antalet digitala tjänster och servicekanaler ska ökas, rådgivningen och handledningen utvidgas samt samarbetet med aktörer inom tredje sektorn stärkas. För de gemensamma social- och hälsovårdstjänsterna har man till exempel satt som mål att största delen av hälsostationernas kunder tar kontakt via en digital kanal. Då kan kunden lämna förhandsuppgifter om sitt servicebehov och göra en eventuell digital symtombedömning. När det gäller barn, unga och familjer är målet bland annat att utvidga användningen av den digitala blankett för förhandsuppgifter inför hälsoundersökning så att detta gäller alla kunder inom den grundläggande utbildningen.

Enligt de utredningar som revisionsnämnden fått har man i de gemensamma social- och hälsovårdstjänsterna under 2023 erbjudit som tjänster med låg tröskel bland annat mottagningar utan tidsbokning, mobila tjänster och olika rådgivningstjänster samt underlättat tillgången till tjänster genom samarbete. Som mentalvårds- och missbrukartjänster med låg tröskel har man under 2023 erbjudit bland annat mottagningar utan tidsbokning, hälsorådgivningspunkter, tillfällig inkvartering, dagcenterverksamhet samt tillnyktringsstationsverksamhet. Nyttjandegraden av den tillfälliga inkvarteringen har under 2023 i genomsnitt varit över 90 procent och av tillnyktringsstationen över 87 procent. Revisionsnämnden har ingen information om hur nyttjandegraden har utvecklats under de senaste åren. Det står dock klart att behovet är uppenbart.

Enligt de utredningar som revisionsnämnden fått har man i serviceområdet Tjänster för barn, unga och familjer erbjudit som tjänster med låg tröskel till exempel föräldraskapsstöd på rådgivningarna på plats och digitalt. Inom elevhälsan har man försökt att utföra förebyggande arbete på såväl individ-, som grupp- och gemenskapsnivå. Dessutom har välfärdsområdets egen psykolog- och kuratorsarbetskraft stärkts under 2023. Vid de läroanstalter som inte har en egen namngiven psykolog var avsikten att i början av 2024 ta i bruk ett centraliserat återuppbringningssystem för psykologtjänsten för att förbättra tillgången till tjänsten. Likaså är avsikten att i serviceområdet Tjänster för barn, unga och familjer ta i bruk det elektroniska familjecentret Omaperhe.fi efter sommaren 2024. Tjänsten i fråga är DigiFinlands elektroniska servicekanal och databank för välfärdsområdena, som vänder sig till familjer.



I familjecentrets riktade tjänster har man under verksamhetsåret 2023 tillhandahållit bland annat handledning och rådgivning inom socialservice med låg tröskel för barnfamiljer, samt mötesplatsverksamhet som har genomförts i samarbete med organisationer och aktörer vid församlingarna. Organisationssamarbetet är en väsentlig del av den verksamhet som omfattas av välfärdsområdets organiseringsansvar, men också av genomförandet av icke-lagstadgade tjänster med låg tröskel.

Baserat på de uppgifter som revisionsnämnden fått kan förbättringen av tillgången till familjesocialarbete och familjerådgivningstjänster med låg tröskel för barn, unga och familjer ses som en särskild framgång. Familjecentrets riktade tjänster nådde från och med januari 2023 över 5 800 kunder med handlednings- och rådgivningstjänsten inom socialservicen med låg tröskel för barnfamiljer. Ungefär hälften av dessa personer kunde vid den första kontakten erbjudas det stöd som behövdes antingen med hjälp av rådgivning eller handledning eller så kunde kundens servicestig startas den vid den första kontakten. Med hjälp av tjänsten lyckades man också frigöra cirka två årsverken av medarbetarnas arbetstid till direkt klientarbete. Handledningen och rådgivningstjänsten inom socialservicen för barnfamiljer med låg tröskel kommer att utvidgas till hela välfärdsområdet i början av 2024.

Under verksamhetsåret 2023 har tjänster med låg tröskel erbjudits i serviceområdet Gemensamma social- och hälsovårdstjänster samt Tjänster för barn, unga och familjer på alla servicelinjer. Enligt revisionsnämnden kan man genom att öka tjänsternas tillgänglighet och synlighet med alla till buds stående medel få kunderna att söka sig till tjänsterna proaktivt och med låg tröskel. Revisionsnämnden vill understryka vikten av att använda rätt slags och tillräckliga metoder för att sammanföra tjänsterna och kunderna. För att kunna stärka tjänsterna med låg tröskel i alla åldersgrupper är det viktigt att ta fram en aktuell lägesbild av tjänsterna och uppföljningskriterier.

Revisionsnämndens anmärkningar

Målet för Västra Nylands välfärdsområde 2023, att stärka tjänsterna med låg tröskel i alla åldersgrupper, har inte förverkligats på det sätt som fastställts i strategin. Av tjänsterna med låg tröskel har ingen sådan helhet bildats utifrån vilken man kunde ha skapat sig en lägesbild eller följa upp situationen som helhet. Därför har inte heller några egentliga uppföljningskriterier kunnat fastställas.

tfallet av målet rapporteras inte i tillräcklig omfattning i Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023. Trots detta har arbetet med servicestrategin som gjordes under 2023 främjat utvecklingen av målen för tjänster med låg tröskel.

Under verksamhetsåret 2023 har tjänster med låg tröskel erbjudits i serviceområdet Gemensamma social- och hälsovårdstjänster samt Tjänster för barn, unga och familjer på alla servicelinjer. Dock saknas tillräckligt detaljerad rapportering för att verifiera tjänsternas nivå och hur de har riktats.

5.2 Förnyelse av mentalvårds- och missbrukartjänsterna

Bestämmelser om principerna för och sätten att ordna mentalvård samt missbrukar- och beroendevård för invånarna i välfärdsområdet finns i hälso- och sjukvårdslagen. Mentalvård samt missbrukar- och beroendevård ordnas som en del av primärvården och den specialiserade sjukvården. Främjandet av hälsa och välfärd omfattar förebyggande av psykisk ohälsa samt missbruks- och beroendeproblem.

I hälso- och sjukvårdslagen föreskrivs om ordnandet av välfärdsområdets elevhälsotjänster, som omfattar tjänsterna inom skol- och studerandehälsovården samt psykolog- och kuratorstjänster. Med elevhälsa avses främjande och upprätthållande av de studerandes studieframgång, goda psykiska och fysiska hälsa och sociala välbefinnande och understödjande verksamheter inom läroanstalten. Rätten till elevhälsa gäller eleverna inom förskoleundervisning och grundläggande utbildning samt de studerande på gymnasiet och i yrkesutbildning.

Välfärdsområdet ska också ordna rådgivningsbyråttjänster för gravida kvinnor, familjer som väntar barn och barn under läropliktsålder och deras familjer. Enligt hälso- och sjukvårdslagen och socialvårdslagen ska barn beaktas i mentalvårds- samt missbrukar- och beroendetjänsterna för vuxna. Hälso- och sjukvårdsmyndigheterna ska tillsammans med socialvårdsmyndigheterna ordna de tjänster som är nödvändiga för att gravida kvinnor och deras ofödda barn ska ges särskilt skydd. På bild 11 presenteras målen för servicelinjen Mentalvårds- och missbrukartjänster samt serviceområdet Tjänster för barn, unga och familjer för 2023.



Slutmål 1

Vi främjar våra invånares välfärd och säkerhet.

4. Mentalvårds- och missbrukartjänsterna förnyas så att kundernas tillgång till tjänsterna förbättras.

Indikator för det bindande budgetmålet för 2023:

- Som en del av servicestrategin fastställs tyngdpunkterna i förnyandet av mentalvårds- och missbrukartjänsterna.

Uppgifter för servicelinjen Mentalvårds- och missbrukartjänster

Servicelinjen Mentalvårds- och missbrukartjänster, som ingår i serviceområdet Gemensamma social- och hälsovårdstjänster, ansvarar för öppenvårdstjänsterna för mentalvårds- och missbrukarklienterna, missbrukarvårdens specialtjänster samt boendeservicen för rehabiliteringsklienter inom mental- och missbrukarvården.

Mål för serviceområdet Tjänster för barn, unga och familjer

I serviceområdet Tjänster för barn, unga och familjer har arbete som stöder den psykiska hälsan utförts på alla servicelinjer. Förebyggande och tidigt stöd har tillhandahållits via mödra- och barnrådgivningen, elevhälsan och förebyggande läkartjänster. Riktade tjänster har erbjudits via familjesocialarbetet, rehabiliteringstjänsterna, rådgivningen i uppfostrings- och familje frågor samt vid den barnpsykiatriska enheten. Som specialtjänster har man tillhandahållit familjerättslig service och barnskydd. Centrala verksamhetsriktlinjer för serviceområdet var bland annat att stöda barns och ungas psykiska hälsa genom att utveckla och förankra sammanhållna servicevägar och interventioner som i första hand erbjuds på basnivå. Därutöver skulle man bedriva ett nära samarbete mellan alla servicelinjer för barn, unga och familjer, välfärdsområdets övriga serviceområden samt den specialiserade sjukvården.

Bild 11. Uppgifter för servicelinjen Mentalvårds- och missbrukartjänster samt mål för serviceområdet Tjänster för barn, unga och familjer för 2023.

I strategin för Västra Nylands välfärdsområde har man satt som mål att förnya mentalvårds- och missbrukartjänsterna så att kundernas tillgång till tjänsterna förbättras. Enligt välfärdsområdets budget för 2023 är utfallsmåttet för detta bindande årsmål huruvida man som en del av servicestrategin fastställt tyngdpunkterna för förnyandet av mentalvårds- och missbrukartjänsterna. Utfallet av målet rapporteras inte i tillräcklig omfattning i Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023.

Revisionsnämnden konstaterar att målet att förnya mentalvårds- och missbrukartjänsterna har uppnåtts 2023. Tyngdpunkterna för förnyandet av mentalvårds- och missbrukartjänsterna har fastställts i servicestrategin. I serviceområdet Gemensamma social- och

hälsovårdstjänster samt serviceområdet Tjänster för barn, unga och familjer har man som centrala tyngdpunkter i förnyandet av mentalvårds- och missbrukartjänsterna fastställt bland annat utvidgandet av användningen av verksamhetsmodellen Första linjens terapier, att kunden får kontakt och det stöd som hen behöver vid den första kontakten samt utvecklande av samarbetet. Ett av målen i servicestrategin är till exempel att till 2026 ska 80 procent av kunderna inom mentalvårds- och missbrukartjänsterna för vuxna vårdas enligt verksamhetsmodellen Första linjens terapier. Ett av målen för barn, unga och familjer är att över 50 procent av kunderna inom handledning och rådgivning med låg tröskel får det stöd de behöver vid den första kontakten.

Verksamhetsmodellen Första linjens terapier är en del av den nationella strategin för psykisk hälsa och stödet för social- och hälsovårdsreformen. Målet är att i samarbete med välfärdsområdena och universitetssjukhusen förbättra tillgången till och processerna för mentalvårdstjänster på basnivå. I verksamhetsmodellen utnyttjas en digital terapinavigatör. Terapinavigatören används för den första struktureringen av kundens servicebehov och bedömningen av vårdbehovet samt för att påskynda tillgången till vård och uppnå jämnare kvalitet i bedömningen av vårdbehovet. Kunder som fått en första strukturering och vars symtom inte kräver mer brådskande vård eller vård inom den specialiserade sjukvården hänvisas till ett egenvårdsprogram med handledning. I den handledda egenvården som baserar sig på webbplatsen Psykporten.fi arbetar kunden självständigt, men med stöd av en yrkesutbildad person. Andra stödformer som erbjuds via verksamhetsmodellen Första linjens terapier är till exempel kognitiva kortterapi eller behandlingar i gruppform. Terapinavigatören finns på finska, svenska och engelska.

I början av verksamhetsåret 2023 inleddes ett pilotprojekt med terapinavigatören i mottagningsverksamheten inom mentalvårdstjänsterna för vuxna. Inom elevhälsan samt på ungdomspolikliniken i Esbo och Grankulla tog man i mitten av 2023 i bruk ett digitalt verktyg för förhandsuppgifter och bedömning, en interventionsnavigatör samt handledd egenvård. För familjerådgivningens, mentalvårdstjänsternas och familjesocialarbetets del har införandet av verksamhetsmodellen Första linjens terapier beretts för 2024.

Antalet kunder i mottagnings-tjänsterna för vuxna inom mentalvårdstjänsterna i Esbo och Grankulla har ökat under 2023, men tillgången till vård har varit snabbare än året innan. En tredjedel av de första strukturerade kunderna har fått vård på mindre än 14 dygn och resten på mindre än 31 dygn. År 2022 var väntetiden till bedömning av vårdbehovet cirka två månader, varefter vård kunde erbjudas om några veckor. I mottagningsverksamheten för vuxna har tillgången till avvänjningsvård hållit sig på samma nivå som tidigare år, med ungefär tre dygns väntetid till vård. I tillgången till substitutionsterapi har variationerna varit större.

Enligt de utredningar som revisionsnämnden fått erbjuds tjänster som stöder den psykiska hälsan redan från och med graviditeten via mödra- och barnrådgivningen till exempel som olika former av stöd för föräldraskapet. Målet med elevhälsotjänsterna är att stödja de studerandes övergripande välbefinnande, med beaktande av den psykiska hälsan och hela familjens välbefinnande. Mentalvårdstjänster för barn erbjuds i Familjecentrets riktade tjänster vid de regionala familjerådgivningarna och i Esbo vid den psykiatriska enheten för barn. Familjecentrets riktade tjänster består av familjesocialarbete, rehabiliteringstjänster för barn och unga samt familjerådgivningstjänster och mentalvårdstjänster för barn. Familjecentren erbjuder också mötesplatsverksamhet tillsammans med organisationer och aktörer vid församlingar. Mentalvårdstjänster för barn och unga som tillhandahålls i

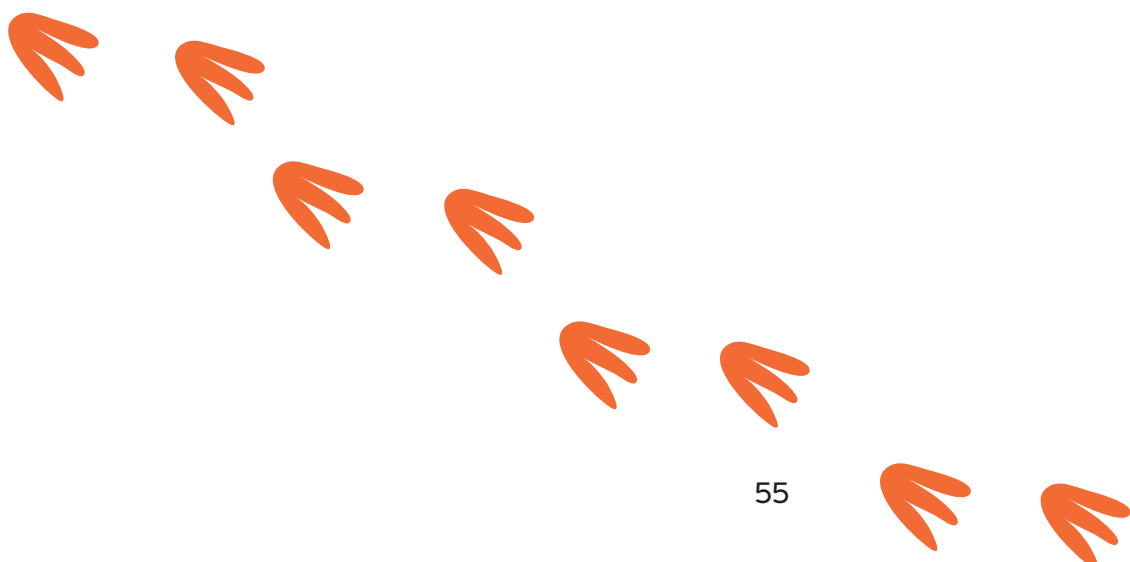
familjecenterområdena fås vid ungdomsstationen, på rådgivningen för familjer med tonåringar samt vid ungdomsmottagningarna och -teamen.

Vid granskningstidpunkten är de psykiska problemen som elevhälsan möter alltmer utmanande och elevhälsans metoder räcker inte alltid till för att hjälpa de studerande. Inte heller de studerande som skulle ha nytta av elevhälsans metoder kan bemötas i tillräcklig omfattning. I Västra Nylands välfärdsområde var antalet kuratorer i slutet av 2023 i enlighet med den lagstadgade dimensioneringen, men för psykologernas del uppnåddes den lagstadgade personaldimensioneringen inte i slutet av 2023 (jämför tabell 3). På informationssida 2 presenteras tidsfrister enligt lagen om elev- och studerandevård samt personaldimensioneringen inom elevhälsans psykolog- och kuratorstjänster.

Genomförandet av tidsfristerna inom elevhälsans psykolog- och kuratorstjänster	
Situationen 12/2023	Västra Nylands välfärdsområde
Genomförande av tidsfrister för psykologtjänster enligt 15 § i lagen om elev- och studerandevård	<ul style="list-style-type: none"> • Esbo 91,1 %* • Medeltalet för de övriga områdena i Västra Nylands välfärdsområde 93,7 %*
Genomförande av tidsfrister för kuratorstjänster enligt 15 § i lagen om elev- och studerandevård	<ul style="list-style-type: none"> • Hela Västra Nylands välfärdsområde 94,71 %*
Enligt 9 a § i lagen om elev- och studerandevård får antalet studerande per psykolog vara högst 780.	<ul style="list-style-type: none"> • Av den personaldimensionering som lagen kräver fattas ungefär 20 psykologer. • För att uppfylla dimensioneringskravet ska antalet psykologer vara minst 114.
Enligt 9 a § i lagen om elev- och studerandevård får antalet studerande per kurator vara högst 670.	<ul style="list-style-type: none"> • Antalet kuratorer motsvarar för närvarande den kalkylmässiga personaldimensioneringen enligt lagen.

Tabell 3. Genomförande av tidsfristerna för elevhälsans psykolog- och kuratorstjänster. Källa: Västra Nylands välfärdsområdes rapportering.

*Uppgiften samlas in manuellt från klientdatasystemet Aura.





Tidsfrister enligt lagen om elev- och studerandevård

9a§

Personaldimensionering inom elevhälsans psykolog- och kuratorstjänster

i lagen om elev- och studerandevård föreskrivs följande om personaldimensionering inom elevhälsans psykolog- och kuratorstjänster:

- Vid anordnandet av kuratorstjänster **får antalet studerande per kurator vara högst 670.**
- Vid anordnandet av psykologtjänster **får från och med 1.8.2023 antalet studerande per psykolog vara högst 780.**

Psykolog- och kuratorstjänsterna ska vara lättillgängliga för de studerande.

15§

Elevhälsans psykolog- och kuratorstjänstert

- Enligt 15 § i lagen om elev- och studerandevård ska en studerande ges möjlighet till ett personligt samtal med elevhälsans psykolog eller kurator senast **den sjunde arbetsdagen vid läroanstalten.**
- I **brådskande fall** ska möjlighet till ett samtal ges **samma eller nästa arbetsdag.** En studerande ska ges möjlighet till ett personligt samtal också när den studerandes vårdnadshavare eller någon annan har tagit kontakt.
- Utifrån en bedömning av elevhälsans psykolog eller kurator har **den studerande rätt att få tillräckligt stöd och tillräcklig handledning** för att problem relaterade till hans eller hennes studier och utveckling ska kunna förebyggas och övervinnas. Vid behov ska den studerande hänvisas till andra elevhälsotjänster och annan verksamhet som stöder barn och unga i behov av särskilt stöd.

17§

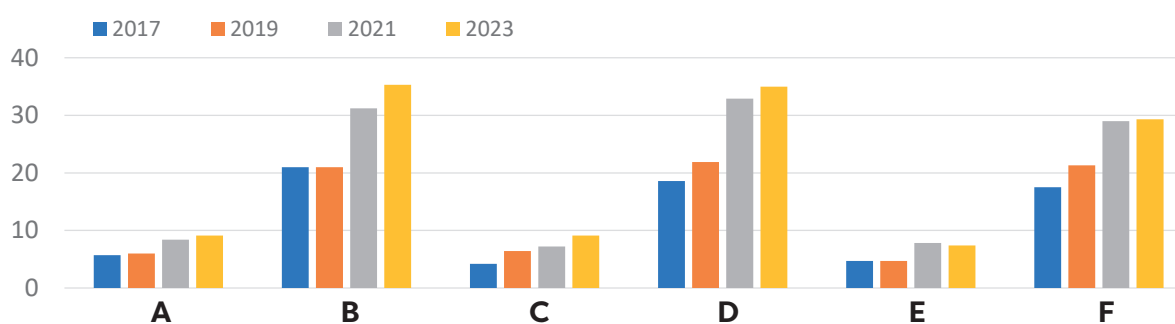
Möjlighet att nå hälsovårdare och läkare inom skol- och studerandehälsovården

Enligt 17 § i lagen om elev- och studerandevård ska hälsovårdarens arbetstid inom skol- och studerandehälsovården ordnas så att **de studerande i förekommande fall har möjlighet att besöka hälsovårdarens mottagning också utan tidsbeställning.**

De studerande ska ges möjlighet att **vardagar under tjänstetid under samma dag få kontakt med studerandehälsovården.** Bedömning av vårdbehovet och erhållande av vård som i samband med bedömningen har konstaterats vara medicinskt eller odontologiskt nödvändig ska ordnas i enlighet med vad som föreskrivs i 51 a och 51 b § i hälso- och sjukvårdslagen.

Institutet för hälsa och välfärd genomför vartannat år enkäten Hälsa i skolan för elever i årskurserna 4 och 5 samt elever i årskurserna 8 och 9 i den grundläggande utbildningen, första- och andraårsstuderande vid gymnasier samt första- och andraårsstuderande vid yrkesläroanstalter. En stor del av de barn och unga som svarade på enkäten Hälsa i skolan 2023 är nöjda med sitt liv, men hos alla åldersgrupper som svarade på enkäten kan en allmän försämring av nöjdheten med livet observeras. Andelen personer som upplever sitt hälsotillstånd som högst måttligt eller dåligt ökar. En fjärdedel av eleverna i årskurs 8 och 9 som svarade på enkäten upplever att deras hälsotillstånd är måttligt eller svagt. Upplevelsorna av ångest har ökat bland flickor och en tredjedel av flickorna upplever ångest. Upplevelsorna av skolmobbing och ensamhet har ökat och de är kraftigast bland elever som inte är födda i Finland. Enligt enkäten tillbringar ungdomarna också mer tid på internet än vad som är nödvändigt. Se tabell 4.

Måttlig eller svår ångest %



		2017	2019	2021	2023
A	Grundläggande utbildning pojkar i åk 8 och 9	5,8%	5,7%	7,9%	8,2%
B	Grundläggande utbildning flickor i åk 8 och 9	18,4%	19,8%	30,1%	34,1%
C	Första- och andraårsstuderande vid yrkesläroanstalter, pojkar	4,4%	5,1%	6,7%	7,4%
D	Första- och andraårsstuderande vid yrkesläroanstalter, flickor	19,5%	20%	30,3%	32,1%
E	Första- och andraårsstuderande vid gymnasiet, pojkar	5,1%	5,5%	8,2%	7,4%
F	Första- och andraårsstuderande vid gymnasiet, flickor	17,9%	19,7%	30,5%	30,7%

Tabell 4. Elevernas och studerandenas upplevda ångest.

Källa: Institutet för hälsa och välfärd, enkäten Hälsa i skolan 2023.

Baserat på de uppgifter som revisionsnämnden fått kan Västra Nylands välfärdsområde ledande position i införandet av verksamhetsmodellen Första linjens terapier i Finland ses som en särskild framgång. Utifrån resultaten avseende tillgången till vård och bedömning av vårdbehovet har man med hjälp av verksamhetsmodellen lyckats förbättra tillgången till mentalvårdstjänster. Baserat på de vårdperioder i Västra Nylands välfärdsområde

som analyserats blev 74 procent av kunderna hjälpta med sin depression och 71 procent med ångest. 98 procent av kunderna skulle rekommendera behandlingsformen till andra. Sammanlagt analyserades 150 vårdperioder för vuxna. Dessutom har personalen fått omfattande utbildning i införandet av verksamhetsmodellen under 2022 och 2023, vilket enligt revisionsnämnden har kunnat fördröja ett fullskaligt och snabbt införande av verksamhetsmodellen.

Genom att ytterligare stärka nivån på verksamheten inom förebyggande och tidigt stöd kan enligt revisionsnämnden en större del av kunderna hänvisas till tjänsterna medan symtomen fortfarande är lindriga. På så sätt kan man förhindra att problemen förvärras och erbjuda riktade tjänster snabbare till dem som behöver dem. I Västra Nylands välfärdsområde har tjänster inom till exempel familjesocialarbete, familjearbete och uppfostrings- och familjerådgivningar använts mindre under 2022 än i hela landet i genomsnitt.

Baserat på revisionsnämndens utredningar kan man genom att förtydliga varje medarbetares roll och ansvar i tjänstehelheten, hela vägen från en tjänst som erbjuds i ett tidigt skede till den specialiserade sjukvården, förtydliga ansvarsfördelningen och förbättra tillgången till tjänster. På så sätt kan vi bättre trygga bemötandet av varje kund. Då undviker vi också att kunden eventuellt faller utanför tjänsterna.



Revisionsnämndens anmärkningar

Västra Nylands välfärdsområdes mål för 2023 att förnya mentalvårds- och missbrukartjänsterna har uppnåtts. Tyngdpunkterna för mentalvårds- och missbrukartjänsterna har fastställts i servicestrategin. Utfallet av målet rapporteras dock inte i tillräcklig omfattning i Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023.

De psykiska problem som elevhälsan möter är alltmer utmanande och elevhälsans metoder räcker inte till för att hjälpa de studerande. Inte heller de studerande som skulle ha nytta av elevhälsans metoder kan bemötas i tillräcklig omfattning. I Västra Nylands välfärdsområde motsvarande antalet kuratorer i slutet av 2023 den lagstadgade dimensioneringen, men för psykologernas del uppnåddes inte den lagstadgade personaldimensioneringen.

Västra Nylands välfärdsområde har varit ledande i Finland vad gäller införandet av verksamhetsmodellen Första linjens terapier. Genom att ytterligare stärka nivån på verksamheten inom förebyggande och tidigt stöd kan en större del av kunderna hänvisas till tjänsterna medan symtomen fortfarande är lindriga. På så sätt kan man förhindra att problemen förvärras och erbjuda riktade tjänster snabbare till dem som behöver dem.

6 Ordnande och förnyelse av tjänster: välfärdsområdets ekonomiska läge

Enligt lagen om välfärdsområden ska välfärdsområdesfullmäktige senast vid årets slut anta en budget för välfärdsområdet för det följande kalenderåret. I budgeten ska välfärdsområdeskoncernens ekonomiska ansvar och förpliktelser beaktas. I samband med att budgeten godkänns ska välfärdsområdesfullmäktige också godkänna en ekonomiplan för minst tre år. Det första året i ekonomiplanen är budgetåret. Bild 12 visar mål för ansvarsområdet Ekonomi för 2023.

6.1 Hantering av välfärdsområdets ekonomi



Slutmål 2

Vi ordnar och förnyar tjänsterna på ett hållbart sätt.

1. Välfärdsområdets ekonomi är i balans före utgången av planperioden för ekonomin.

Indikator för det bindande budgetmålet för 2023:

- Verksamhetsbidraget är förenligt med budgeten.

Mål för ansvarsområdet Ekonomi

Uppgifterna för ansvarsområdet Ekonomi omfattar bland annat välfärdsområdets grundläggande finansiella tjänster, beredning av budget, koncernbokslut samt delårsrapporter och även planering av likviditeten och de finansiella funktionerna. Under det första kvartalet 2023 var målet att få en närmare bild av välfärdsområdets ekonomiska situation, varvid man fick en tydligare överblick över de verkliga kostnaderna.

Bild 12. Mål för ansvarsområdet Ekonomi för 2023.

I strategin för Västra Nylands välfärdsområde har man satt som mål att välfärdsområdets ekonomi är i balans före utgången av ekonomiplanepreioden. Enligt välfärdsområdets budget för 2023 är utfallsmåttet för detta bindande årsmål att verksamhetsbidraget förverkligas i enlighet med budgeten. Välfärdsområdets ekonomiska situation kan verifieras från Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023.

Västra Nylands välfärdsområdes budget för verksamhetsåret 2023 godkändes av välfärdsområdesfullmäktige 13.12.2022. Budgeten för 2023 grundade sig på att resultatet för Västra Nylands välfärdsområde 2023 kommer att uppvisa ett underskott på drygt 70 miljoner euro och att välfärdsområdets ekonomi till slut skulle vara i balans före utgången av 2026. Välfärdsområdets resultat var dock betydligt sämre än budgeten för 2023. Resultatet för 2023 var ett underskott på cirka 122 miljoner euro efter avsättningarna. Avsättningarna försämrade resultatet för 2023. De bestod av HUS-sammanslutningens ackumulerade underskott, varav 31,3 miljoner euro upptogs på Västra Nylands välfärdsområdes ansvar, samt av de förutsebara ekonomiska förpliktelser på 15 miljoner euro som orsakades av att man lösgjorde sig från klient- och patientdatasystemet Apotti. Resultatet av den operativa verksamheten uppvisade slutligen ett underskott på 75,8 miljoner euro utan avsättningar.

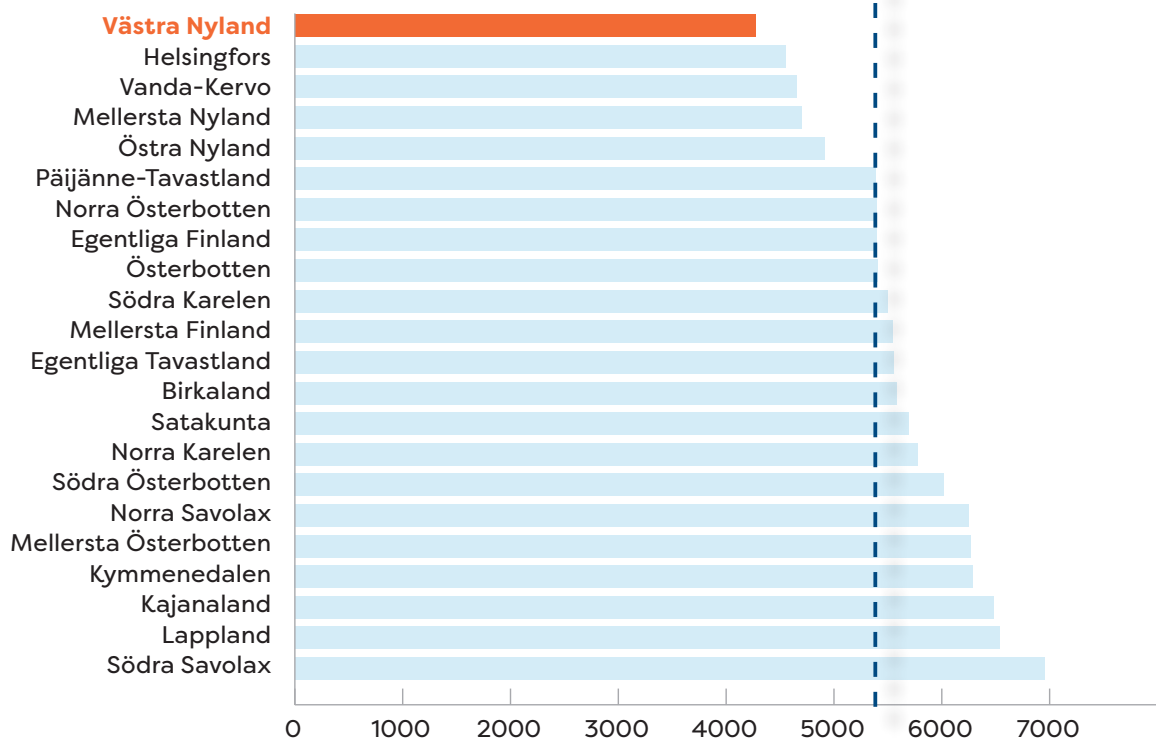
Revisionsnämnden konstaterar att målet för ekonomisk balans 2023 inte har uppnåtts. Verksamhetsbidraget för Västra Nylands välfärdsområde 2023 var slutligen nästan 34 miljoner euro över budgeten för 2023. Således är också målet att uppnå ekonomisk balans före utgången av ekonomiplanepreioden hotat. Revisionsnämnden fäster i detta sammanhang uppmärksamhet vid Västra Nylands välfärdsområdes egen hantering av ekonomin under 2023. Utvecklingen av HUS-sammanslutningens ekonomi samt effekterna av klient- och patientdatasystemen behandlas närmare i avsnitt 6.3 Programmet för balansering av ekonomin.

Trots den svåra ekonomiska situationen har Västra Nylands välfärdsområde kunnat producera sina tjänster effektivt, när man använder kostnaderna per invånare som kriterium. År 2023 var kostnaderna per invånare i alla välfärdsområden i genomsnitt cirka 5 390 euro. Såsom framgår av bild 13 är kostnaden per invånare i Västra Nylands välfärdsområde den lägsta i välfärdsområdena, strax över 4 000 euro. Välfärdsområdenas genomsnittliga kostnad per invånare överskreds 2023 i nio välfärdsområden. Det bör noteras att välfärdsområdena i Nyland har placerat sig bra i denna jämförelse av kostnaderna per invånare.

Under verksamhetsåret 2023 har välfärdsområdets välfärdsområdesstyrelse till fullo ansvarat för den ekonomiska styrningen i välfärdsområdet. Välfärdsområdesstyrelsen godkände planeringsramen för ekonomiplanen för 2024 per den 12.6.2023. Planeringsramen för ekonomiplanen grundade sig på tanken att välfärdsområdets ekonomi är i balans till slutet av planperioden, 2026. I samband med beslutet sattes som mål för underskottet för 2024 strax över 14 miljoner euro. Målet var att resultatet ska vara positivt under ekonomiplanens följande år. Överskottet för 2025 uppskattades till cirka 8,5 miljoner euro och överskottet för 2026 till 31,5 miljoner euro. Till slut godkändes budgeten för 2024 i välfärdsområdesfullmäktige 12.12.2023 med ett underskott på 6,4 miljoner euro.

Välfärdsområdenas kostnader 2023 per invånare/euro

År 2023 uppgick de genomsnittliga kostnaderna till 5 390 euro per invånare.



Västra Nyland	4 056,1	Egentliga Tavastland	5 288,2
Helsingfors	4 282,7	Birkaland	5 312,9
Vanda-Kervo	4 389,8	Satakunta	5 427,4
Mellersta Nyland	4 433,8	Norra Karelen	5 512,2
Östra Nyland	4 652,3	Södra Österbotten	5 755,4
Päijänne-Tavastland	5 125,4	Norra Savolax	5 979,7
Norra Österbotten	5 127,0	Mellersta Österbotten	6 000,0
Egentliga Finland	5 130,3	Kymmenedalen	6 024,9
Österbotten	5 142,9	Kajanaland	6 216,9
Södra Karelen	5 229,8	Lappland	6 273,0
Mellersta Finland	5 277,0	Södra Savolax	6 686,4

Bild 13. Välfärdsområdenas kostnader 2023 per invånare.

Välfärdsområdestyrelsen konstaterade redan i sitt beslut i juni 2023 att underskottet i finansieringen av välfärdsområdet i förhållande till den nuvarande verksamhetsnivån är cirka 70 miljoner euro, vilket förutsätter ett program för balansering av ekonomin. Den utgiftsminskande effekten av programmet för balansering av ekonomin borde redan 2024 vara minst 42 miljoner euro utan åtgärder som riktas till kostnaderna för den specialiserade sjukvården. Avsikten var att planen för balansering av ekonomin skulle inkluderas i servicestrategin som bereds och godkänns hösten 2023. Besparingarna i budgeten för 2024 uppgick slutligen till cirka 50 miljoner euro. Med åtgärderna eftersträvas en varaktig sänkning av kostnadsnivån.

Under verksamhetsåret 2023 visade det sig slutligen vara mycket utmanande att planera ekonomin för ekonomiplanepérioden som sträcker sig fram till 2026. I samband med välfärdsområdesfullmäktiges delårsöversikt som behandlades i slutet av september 2023 konstaterades prognosen för underskottet vara rentav cirka 16 miljoner euro större än budgeten för 2023. Prognosen för underskottet var således också betydligt större än de tidigare prognoserna. Det större underskottet berodde i huvudsak på de svaga intäkterna från försäljnings- och klientavgifter samt på prognoser för överskridande av hyreskostnader, hyrpersonal, specialiserad sjukvård och vårdartiklar. Samtidigt konstaterades att det är ytterst viktigt att sträva efter att dämpa ökningen av underskottet under det innevarande året genom anpassningsåtgärder. Förberedelserna för de ekonomiska anpassningsåtgärder som ingår i strategin bör inledas omedelbart, så att verkställandet av strategin och vidare de effekter som stabiliserar ekonomin kan realiseras så tidigt som möjligt efter att servicestrategin har bekräftats. I samband med godkännandet av budgeten för 2024 i december 2023 prognostiserades dock att underskottet för 2023 återgått till en nivå motsvarande prognoser som gjorts tidigare under verksamhetsåret.

Revisionsnämnden konstaterar att den ekonomiska förutsägbarheten och de kontinuerliga fluktuationerna i den sammanlagda ekonomiska utsikten under 2023 har haft en mycket negativ inverkan på de närmaste årens ekonomiplanering. Efter att planeringsramen gavs i juni 2023 verkar genomförandet av den ekonomiska uppföljningen ha krävt betydligt mer av ekonomiplaneringens resurser, medan mer resurser borde ha använts i välfärdsområdet för att bedöma den ekonomiska förutsägbarheten och den framtida utvecklingen. Detta syntes i välfärdsområdet både som en onödig, delvis okontrollerad och långvarig splittring av upprättandet av ekonomiplanepérioden under hösten 2023 och som en åtstramning av ramarna för driftsekonomin i slutet av 2023 utan ett tillräckligt tydligt beslut om dem. Utifrån de uppgifter som fås från systemet var uppföljningen av ekonomin under 2023 dessutom inte heller tidsenlig och för år 2023 har man inte kunnat följa upp tidsenliga ekonomiska siffror.

Revisionsnämnden anser att den utredning av effektiviseringsåtgärderna i inledningsskedet av välfärdsområdets verksamhet som välfärdsområdesstyrelsen godkände i samband med planeringsramen i juni 2023 inte till sin natur är ett sådant dokument som i detalj skulle visa vilka åtgärder som ska vidtas, vad åtgärderna ska riktas på och tillräckliga bedömningar av åtgärdernas kostnadseffekter. Följden av detta var en del lösryckta åtgärder, som inte är tillräckliga eller hanterbara, identifierbara helheter, hösten 2023 före behandlingen av servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet och budgeten för 2024. Till skillnad från det önskemål som uttrycks i den delårsrapport som välfärdsområdesfullmäktige fick i slutet av september 2023 kan verkställandet av dessa lösryckta åtgärder leda till en situation där organisationen inte längre har förmåga att slutföra sådana större förändringar enligt planen för balansering av ekonomin i servicestrategin, vilka har tillräcklig tyngd för att uppnå balans i välfärdsområdets ekonomi. Eftersom välfärdsområdet har satsat på att utveckla den kunskapsbaserade ledningen, bör de resultatansvariga också ha tidsenlig information om det ekonomiska läget för att kunna leda verksamheten.

Enligt de utredningar som revisionsnämnden fått har verkställandet av den utredning av effektiviseringsåtgärderna i inledningsskedet som välfärdsområdesstyrelsen godkände sommaren 2023 även fått en annan negativ effekt. Verkställandet av de separata sparåtgärderna har orsakat en situation där ansvaren för den ekonomiska ledningen inte har varit tydliga och de har inte letts i enlighet med den godkända organisationsstrukturen.

Enligt revisionsnämnden förutsätter till exempel ledningen av serviceområdena i den nuvarande strukturen att även planeringen av ekonomin knyts till strukturen i fråga. Detta innebär att serviceområdescheferna har även i ekonomiska frågor ett entydigt ansvar för de besparingsåtgärder som riktas till deras serviceområde och för hanteringen av dem som en helhet. Detta gäller även beredningen av ekonomiplanen för åren 2024–2026. På så sätt kan den verksamma linjeledningen också bättre engageras i verkställandet av de framtidsmål som planen för balansering av ekonomin förutsätter och i uppföljningen av effekterna.

6.2 Det ekonomiska läget – utvecklingen av nyckeltalen för utvärderingsförfarandet

Den gällande lagen om välfärdsområden föreskriver bland annat om utvärderingsförfarandet i ett välfärdsområde som har en svår ekonomisk ställning. I utvärderingsförfarandet för välfärdsområdet utreder staten och välfärdsområdet välfärdsområdets förutsättningar att klara sina uppgifter såväl ekonomiskt som när det gäller ordnandet av social- och hälsovårdstjänsterna och räddningsväsendets tjänster. I 123 § i lagen om välfärdsområden fastställs de ekonomiska omständigheterna under vilka finansministeriet kan inleda ett utvärderingsförfarande för välfärdsområdet. Utvärderingsförfarandet kan också inledas på social- och hälsovårdsministeriets initiativ enligt 27 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård.

Kriterierna för utvärderingsförfarandet i anslutning till välfärdsområdets ekonomi har delats in i fyra nyckeltal, vars gränsvärden räknas ut årligen utgående från de koncernbokslutsuppgifter som Statskontoret tillhandahåller. I denna utvärderingsberättelse har man använt siffrorna i Västra Nylands välfärdsområdes koncernbokslut 2023 och budget 2024. För att utvärderingsförfarandet ska kunna inledas räcker det med att ett enskilt kriterium uppfylls i välfärdsområdet. I städerna och kommunerna förutsätter inledandet av utvärderingsförfarandet att flera kriterier uppfylls samtidigt.



Kriterium 1

Välfärdsområdet har inte täckt underskottet i balansräkningen inom den tidsfrist som anges i 115 § 2 mom.

Enligt bokslutet för 2023 uppgick välfärdsområdets underskott till 122 miljoner euro. Enligt lag ska underskott täckas inom två år från ingången av det år som följer efter det att bokslutet fastställdes, med andra ord före utgången av 2026.

Den ekonomiplan som godkändes i slutet av 2023 och som sträcker sig till slutet av 2026 räcker inte som sådan för att täcka underskottet från 2023 (se bild 14). Kriteriet för utvärderingsförfarandet skulle i fråga om detta nyckeltal uppfyllas efter utgången av räkenskapsperioden 2026. I jämförelsen av välfärdsområdena gjorde endast Helsingfors stads social-, hälso- och räddningssektor ett positivt resultat för 2023. Västra Nylands välfärdsområdes resultat var näst sämst. Birkalands välfärdsområde redovisade ett underskott på över 136 miljoner euro. Täckningen av underskottet behandlas närmare i kapitel 6.3 Plan för balansering av ekonomin.

Räkenskapsperiod	Räkenskapsperiodens resultat	Räkenskapsperiodens resultat under ekonomiplaneåren
2023	-122,0	
2024		-6,4
2025		51,8
2026		32,3

Bild 14. Under-/överskott i balansräkningen för Västra Nylands välfärdsområde från och med räkenskapsperioden 2023, miljoner euro.



Kriterium 2

Förhållandet mellan årsbidraget och avskrivningarna i välfärdsområdets koncernresultaträkning är under 80 procent två räkenskapsperioder i rad

Välfärdsområdets interna finansiering anses vara tillräcklig när årsbidraget är minst lika stort som de planerade avskrivningarna av anläggningstillgångar. Förutsättningen för utvärderingsförfarandet uppfylls om den interna finansiering som återstår efter att de löpande utgifterna är betalda understiger 80 procent av de årliga avskrivningarna två räkenskapsperioder i rad. Ett negativt årsbidrag räcker inte ens för att täcka de löpande utgifterna.

Enligt Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023 är välfärdsområdets årsbidrag cirka 102 miljoner euro negativt och budgeten för 2024 ännu 3,8 miljoner euro negativt. Avskrivningarna 2023 var cirka 4,8 miljoner euro och de uppskattade avskrivningarna 2024 ligger på cirka 6,0 miljoner euro. Kriteriet för utvärderingsförfarandet skulle i fråga om detta nyckeltal uppfyllas efter utgången av räkenskapsperioden 2024 (se bild 15). Detta nyckeltal är negativt i alla välfärdsområden, med undantag av Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor.

Räkenskapsperiod	Förhållandet mellan årsbidraget och avskrivningarna, %	Prognos för ekonomiplaneåren
2023	negativ	
2024		negativ

Bild 15. Förhållandet mellan årsbidraget och avskrivningarna för Västra Nylands välfärdsområde från och med räkenskapsperioden 2023.



Kriterium 3

Koncernbokslutets kalkylmässiga låneskötselbidrag är under 0,8 två räkenskapsperioder i rad

Det kalkylmässiga låneskötselbidraget beskriver välfärdsområdets verkliga låneskötsel-förmåga. Nyckeltalet beskriver förhållandet mellan den interna finansieringen som står till förfogande för skötseln av lån och de kalkylmässiga amorteringarna på lån samt räntorna, med andra ord förmågan att sköta skyldigheterna i anslutning till välfärdsområdets lån. Årsbidraget fungerar som beräkningsgrund för detta nyckeltal, varvid ett negativt årsbidrag också innebär ett negativt låneskötselbidrag. Ju större siffran är, desto bättre är situationen i välfärdsområdet. Siffran som beskriver en svag situation är under ett.

Årsbidraget för Västra Nylands välfärdsområde räcker inte till för att under 2023 och 2024 täcka de räntekostnader som uppstår som finansiella intäkter och kostnader under motsvarande period. Kriteriet för utvärderingsförfarandet skulle i fråga om detta nyckeltal uppfyllas efter utgången av räkenskapsperioden 2024 (se bild 16). Detta nyckeltal är negativt i alla välfärdsområden, med undantag av Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor och Österbottens välfärdsområde.

Räkenskapsperiod	kalkylmässigt låneskötselbidrag	Prognos för ekonomiplaneåren
2023	negativ	
2024		negativ

Bild 16. Västra Nylands välfärdsområdes kalkylmässiga låneskötselbidrag från och med räkenskapsperioden 2023.



Kriterium 4

Välfärdsområdet har fått en i 15 § 3 mom. avsedd fullmakt att uppta lån eller beviljats tilläggsfinansiering enligt 11 § i lagen om välfärdsområdenas finansiering (617/2021) två gånger under tre räkenskapsperioder i rad.

Fullmakt att uppta lån kan beviljas, om investeringen är nödvändig för kontinuiteten i produktionen av de tjänster som omfattas av välfärdsområdets organiseringsansvar eller för att trygga de tjänster som förutsätts i lagstiftningen. Statsrådet godkände en fullmakt att uppta lån för Västra Nylands välfärdsområde för 2023, men inte för 2024 (se bild 17). För 2024 beviljades ingen fullmakt att uppta lån för på grund av det negativa årsbidraget i budgeten för 2023.


Välfärdsområdet har möjlighet att ansöka om och rätt att få tilläggsfinansiering om välfärdsområdets finansiering inte räcker till för att producera tjänsterna och invånarnas lagstadgade grundläggande fri- och rättigheter äventyras. Västra Nylands välfärdsområde har inte ansökt om tilläggsfinansiering för att producera sina tjänster. Kriteriet för utvärderingsförfarandet som rör fullmakten att uppta lån eller tilläggsfinansieringen skulle ännu inte uppfyllas för detta nyckeltal efter utgången av räkenskapsperioden 2024. Olika välfärdsområden har fattat olika beslut vad gäller detta kriterium.

Räkenskapsperiod	Beviljad fullmakt att uppta lån	Beviljad tilläggsfinansiering
2023	351,4	-
2024	-	-

Bild 17. Fullmakterna att uppta lån och tilläggsfinansieringarna som beviljats Västra Nylands välfärdsområde, miljoner euro.

6.3 Programmet för balansering av ekonomin

Västra Nylands välfärdsområde har ansvarat för att ordna social- och hälsovårdstjänsterna samt räddningsväsendets tjänster i ett år. Efter verksamhetsåret 2023 har välfärdsområdet ett underskott på cirka 122 miljoner euro i sin balansräkning. Enligt 125 § i lagen om välfärdsområden har revisionsnämnden i uppgift att bedöma hur balanseringen av ekonomin har genomförts under räkenskapsperioden och huruvida målen och åtgärderna i ekonomiplanen är tillräckliga för att balansera ekonomin, Bild 18 visar målet för balansering av ekonomin i Västra Nylands välfärdsområde.



Slutmål 2

Vi ordnar och förnyar tjänsterna på ett hållbart sätt.

2. När en servicestrategi tas fram utarbetas ett program för att balansera ekonomin. I det fastställs de åtgärder för anpassning av ekonomin som ska vidtas årligen.

Indikator för det bindande budgetmålet för 2023:

- Programmet för att balansera ekonomin har utarbetats som en del av servicestrategin och servicenivåbeslutet.

Målet gällde hela välfärdsområdets verksamhet under 2023

Bild 18. Målet för programmet för att balansera ekonomin som gällde för hela välfärdsområdets verksamhet 2023.

I strategin för Västra Nylands välfärdsområde har man satt som mål att i anslutning till servicestrategin utarbeta en plan för balansering av ekonomin, där man fastställer de årliga ekonomiska anpassningsåtgärderna. Enligt välfärdsområdets budget för 2023 är utfallsmåttet för detta bindande årsmål huruvida en plan för balansering av ekonomin har utarbetats i anslutning till servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet och beslutet om räddningsväsendets servicenivå.

I Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023 rapporteras att välfärdsområdet inlett ett omfattande arbete för att balansera ekonomin under verksamhetsåret 2023. Även om balanseringsmålen i betydande utsträckning har inkluderats i den servicestrategi som ska verkställas 2024, har balanseringsåtgärderna inletts redan under 2023. I bokslutet för 2023 rapporteras att HUS-sammanslutningens underskott och ersättningen för lösgöring från Oy Apotti Ab i princip inte ska öka behovet av att balansera ekonomin i Västra Nylands välfärdsområde. I bokslutet 2023 rapporteras också att utgiftsökningen för 2024 ska minska med cirka 50 miljoner euro, varvid prognosen är ett måttligt underskott. För 2025 och 2026 eftersträvas ett positivt resultat, med vilket man kan täcka tidigare underskott i enlighet med lagen om välfärdsområden före 2026.

Revisionsnämnden konstaterar att målet för 2023, att utarbeta en plan för balansering av ekonomin i anslutning till servicestrategin för ekonomin, har uppnåtts. Planen för balansering av ekonomin utarbetades som en del av servicestrategin under 2023. För 2024 godkändes åtgärder i planen för balansering av ekonomin i budgeten för 2024, så att målet för dessa skulle vara en varaktig kostnadsminskning på sammanlagt 50 miljoner euro. Åtgärderna för att balansera ekonomin har definierats enligt serviceområde så att verkställandet och utfallet av dem kan följas upp under ekonomiplaneåren. Före budgetbehandlingen 2024 genomförde man under hösten 2023 rationalisering och harmonisering av verksamheten servicelinjespecifikt, nyttjades skalfördelar och vidtogs åtgärder utanför strategin. Dessutom genomfördes samarbetsförfaranden som gällde hela personalen.

Verksamhetsbidraget för Västra Nylands välfärdsområde 2023 var slutligen nästan 34 miljoner euro över budgeten för 2023. Underskottet från den egna verksamheten i anslutning till ordnandet av tjänster 2023 var slutligen cirka tre miljoner euro över budgeten för 2023. På grundval av detta måste de ekonomiska stabiliseringsåtgärder som riktats mot den egna verksamheten hösten 2023 enligt revisionsnämnden anses nödvändiga. Trots detta är målet att uppnå ekonomisk balans före utgången av ekonomiplanepreioden hotat.

Planen för balansering av ekonomin i Västra Nylands välfärdsområde som helhet måste betraktas som betydande vad gäller omfattningen. Revisionsnämnden konstaterar att om den förverkligas är det möjligt att uppnå balans i välfärdsområdets ekonomi före utgången av 2026. Enligt revisionsnämndens uppfattning hotas dock den ekonomiska balansen för närvarande i synnerhet av enskilda oförutsedda poster, såsom nedskrivningar på grund av utvecklandet av verksamheten eller av tjänster som tillhandahålls som en del av tjänsteutbudet och vars organiseringssätt eller ekonomiförvaltning välfärdsområdet inte entydigt ansvarar för. År 2023 var en sådan oförutsedd post en tidig nedskrivning på 15 miljoner euro till följd av att man lösgjorde sig från klient- och patientdatasystemet Apotti. Dessutom ansvarar Västra Nylands välfärdsområde för 31,3 miljoner euro av HUS-sammanslutningens underskott.



Klient- och patientdatasystemet är ett av de viktigaste utvecklingsprojekten i välfärdsområdet. Ärendet behandlades flera gånger och med omfattande beredning under verksamhetsåret 2023. Utöver det omfattande materialet och beredningen ingick i harmoniseringen av klient- och patientdatasystemen kostnads kalkyler för alternativen. I samband med beslutsfattandet behandlades dock inte entydigt vad det innebär ur finansiellt perspektiv att lämna bort Apotti, som har kopplingar till de nuvarande systemen, eller vilken ekonomisk risk som är förknippad med beslutet i fråga.

Enligt det material som revisionsnämnden fått orsakar slopandet av de nuvarande systemen kostnader på 15 miljoner euro på årsnivå, dock så att kostnadseffekterna av slopandet av systemen kan sträcka sig över en period på över två år. Utifrån detta anser revisionsnämnden att det med tanke på riskbedömningen är otillräckligt att konsekvenserna av ett så betydande beslut inte entydigt hade antecknats eller behandlats som en del av beslutsfattandet. Den ekonomiska kontrollen blir inte heller bättre av att man i efterhand i samband med bokslutet använder som grund för en enskild nedskrivning att nedskrivningen torde ersättas som inbesparade verksamhetsutgifter under ekonomiplanepreperioden (11 miljoner euro). Om denna besparing på 11 miljoner euro från verksamheten fanns i samband med beslutsfattandet 2023 ingen information som sträcker sig till ekonomiplanepreperioden.

De ekonomiska principerna som ingår i organiseringsavtalet för HUS har i huvudsak avtalats i HUS-sammanslutningens grundavtal och i HUS-sammanslutningens förvaltningsstadga. Vid upprättandet av budgetramen för HUS beaktas de strategiska, arbetsfördelningsmässiga och verksamhetsmässiga förändringarna hos avtalsparterna samt tjänsternas kostnadseffektivitet. Dessutom ska såväl ekonomi- och produktivetsprogrammet som den uppskattade sammanlagda statliga finansieringen beaktas. Man har kommit överens om att årligen följa upp HUS-sammanslutningens verksamhet och ekonomiska utfall i enlighet med en separat rapporteringsplan, som HUS-sammanslutningens ekonomiledning ansvarar för. Nivån på den genomförda serviceproduktionen i förhållande till medlemsavgiftsandelarna rapporteras månatligen. HUS-sammanslutningen ger vid behov en redogörelse av avsevärda skillnader. Trots detta medför HUS-sammanslutningens omfattande underskott för 2023 enligt revisionsnämnden en betydande risk för både Västra Nyland och alla välfärdsområdena i Nyland.

På grund av det negativa resultatet för 2022 måste HUS-sammanslutningen täcka sitt underskott redan 2025. Revisionsnämnden anser att detta kan ha en negativ inverkan på vårt välfärdsområde. Snabbverkande åtgärder kan leda till oförutsedda förändringar i tjänsterna i Västra Nyland, såsom en sänkning av servicenivån och/eller okontrollerade effekter på den ekonomiska situationen.

Revisionsnämnden anser utifrån verksamheten 2023 att man inte har kunnat leda HUS-sammanslutningen, ur perspektivet för välfärdsområdena i Nyland, på ett sätt som skulle göra det möjligt att uppnå ekonomisk balans även i Västra Nylands välfärdsområde. Detta syns i den ekonomiska styrningen i Västra Nylands välfärdsområde på så sätt att det prognostiserade underskottet för HUS-sammanslutningen 2023 inte tillräckligt snabbt identifierades som en risk för Västra Nylands välfärdsområdes egen balansering av ekonomin. Den behandlades inte heller tillräckligt öppet som en del av ekonomihanteringen genast från och med våren 2023. Med beaktande av tidsfristen 2026 håller Västra Nylands välfärdsområdes eget program för balansering av ekonomin inte längre för någon extra negativ extern post som ska tas upp i balansräkningen.

Enligt revisionsnämnden bör man också beakta att den snabba balanseringen av HUS-sammanslutningens ekonomi och en minskning av serviceutbudet kan betydligt öka servicebehovet i Västra Nylands välfärdsområde. Detta kan avsevärt försvåra verkställandet av de balanseringsåtgärder som Västra Nylands välfärdsområde fastställt för serviceområdena i sin servicestrategi. Om exempelvis trycket på tjänsterna ökar kan man bli tvungen att på nytt i allt högre grad ty sig till inhyrd arbetskraft, även om minskandet av den är en allmän vision och ett allmänt mål för Västra Nylands välfärdsområde.

Revisionsnämndens anmärkningar

Västra Nylands välfärdsområdes resultat var betydligt sämre än budgeten 2023. Resultatet för 2023 var ett underskott på cirka 122 miljoner euro efter avsättningarna. Avsättningarna försämrade resultatet för 2023. De bestod av HUS-sammanslutningens ackumulerade underskott, varav 31,3 miljoner euro upptogs på Västra Nylands välfärdsområdes ansvar, samt av de förutsebara ekonomiska förpliktelser på 15 miljoner euro som orsakades av att man lösgjorde sig från klient- och patientdatasystemet Apotti.

Det strategiska målet, att uppnå ekonomisk balans i Västra Nylands välfärdsområde, uppnåddes inte 2023. Verksamhetsbidraget för Västra Nylands välfärdsområde 2023 var slutligen nästan 34 miljoner euro över budgeten för 2023.

Målet för 2023, att utarbeta en plan för balansering av ekonomin i anslutning till servicestrategin för ekonomin, har uppnåtts. Planen för balansering av ekonomin utarbetades som en del av servicestrategin under 2023. För 2024 godkändes åtgärder i planen för balansering av ekonomin i budgeten för 2024, så att målet för dessa skulle vara en varaktig kostnadsminskning på sammanlagt 50 miljoner euro. Balanseringsplanen som sträcker sig över ekonomiplanepreioden är realistisk i fråga om förutsättningarna för ledning av den egna verksamheten.

Den ekonomiska förutsägbarheten och de kontinuerliga fluktuationerna i den sammanlagda ekonomiska utsikten under 2023 har haft en mycket negativ inverkan på de närmaste årens ekonomiplanering. Efter att planeringsramen gavs i verkar genomförandet av den ekonomiska uppföljningen ha krävt betydligt mer av ekonomiplaneringens resurser, medan mer resurser borde ha använts i välfärdsområdet för att bedöma den ekonomiska förutsägbarheten och den framtida utvecklingen. Utifrån de uppgifter som fås från systemet var uppföljningen av ekonomin under 2023 dessutom inte heller tidsenlig och för år 2023 har man inte kunnat följa upp tidsenliga ekonomiska siffror. Verkställandet av de separata sparåtgärderna har dessutom orsakat en situation där ansvaren för den ekonomiska ledningen inte har varit tydliga och de har inte letts i enlighet med den godkända organisationsstrukturen.

Kriterierna för utvärderingsförfarandet i anslutning till välfärdsområdets ekonomi har delats in i fyra nyckeltal, vars gränsvärden räknas ut årligen utgående från de koncernbokslutsuppgifter som Statskontoret tillhandahåller. Västra Nylands välfärdsområde verkar uppfylla tre av de fyra kriterierna under ekonomiplanepreioden fram till 2026. Endast kriteriet som rör fullmakten att uppta lån eller tilläggsfinansiering verkar inte uppfyllas vid granskningstidpunkten.

Klient- och patientdatasystemet är ett av de viktigaste utvecklingsprojekten i välfärdsområdet. Utöver det omfattande materialet och beredningen ingick i harmoniseringen av klient- och patientdatasystemen kostnadskalkyler för alternativen. I samband med beslutsfattandet behandlades dock inte entydigt vad det innebär ur finansiellt perspektiv att lämna bort Apotti, som har kopplingar till de nuvarande systemen, eller vilken ekonomisk risk som är förknippad med beslutet i fråga.

Utifrån verksamheten 2023 har man, ur perspektivet för välfärdsområdena i Nyland, inte kunnat leda HUS-sammanslutningen på ett sätt som skulle göra det möjligt att uppnå ekonomisk balans även i Västra Nylands välfärdsområde. Detta syntes i den ekonomiska styrningen i Västra Nylands välfärdsområde på så sätt att det prognostiserade underskottet för HUS-sammanslutningen 2023 inte tillräckligt snabbt identifierades som en risk för Västra Nylands välfärdsområdes egen balansering av ekonomin.

7

En välmående och eftertraktad arbetsplats

Enligt lagen om ordnande av social- och hälsovård ska välfärdsområdet ha sådan yrkesutbildad social- och hälsovårdspersonal och sådan administrationspersonal och annan personal som verksamheten kräver. Dessutom ska välfärdsområdet ha en tillräcklig egen tjänsteproduktion för att kunna uppfylla sitt organiseringsansvar. I lagen om ordnande av social- och hälsovård föreskrivs också om användningen av inhyrd arbetskraft och arbetskraft som skaffas från privata tjänsteproducenter.

7.1 En arbetsplats som lockar personal och får den att stanna



Slutmål 3

Vi skapar en välmående och eftertraktad arbetsplats tillsammans.

1. Västra Nylands välfärdsområde utvecklas till en arbetsplats som lockar personal och får den att stanna.

Indikator för det bindande budgetmålet för 2023:

- I välfärdsområdet har fastställts indikatorer för hur nöjda arbetstagarna är och för omsättningen av arbetskraft.

Mål för enheten Karriärtjänster

Enheten Karriärtjänster ingår i personalenheten, som är en del av koncerttjänsterna. Enheten Karriärtjänster ansvarar bland annat för rekryteringstjänsterna och personaltillgången. Under välfärdsområdets första verksamhetsår 2023 var målet att etablera välfärdsområdets gemensamma verksamhetsmodeller för att säkerställa tillgången på arbetskraft och bygga upp arbetsgivarvarumärket.

Bild 19. Mål för enheten Karriärtjänster för 2023.

Bild 19 visar målen för enheten Karriärtjänster för 2023. I strategin för Västra Nylands välfärdsområde har man satt som mål att Västra Nylands välfärdsområde ska utvecklas till en arbetsplats som lockar personal och får den att stanna. Enligt välfärdsområdets budget för 2023 är utfallsmåttet för detta bindande årsmål huruvida man i välfärdsområdet fastställt indikatorer för hur nöjda arbetstagarna är och för omsättningen av arbetskraft.

I Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023 rapporteras att personaltillgången inom social-, hälsovårds- och räddningsbranschen har förbättrats under 2023 på allmänt plan, även om det fortfarande råder personalbrist i vissa uppgifter.

Revisionsnämnden konstaterar att man sedan början av 2023 har mätt personalens arbetstillfredsställelse och välbefinnande med hjälp av en månatlig Pulssi-enkät. Likaså har omsättningen av arbetskraft mätts på månadsnivå utifrån antalet personer som inlett ett fast anställningsförhållande, antalet personer som avslutat ett anställningsförhållande och den externa omsättningen i procent. Enligt de uppgifter som revisionsnämnden fått har det dock inte fastställts någon målnivå för dessa indikatorer. Målet för år 2023, att skapa en arbetsplats som lockar personal och får den att stanna, har enligt revisionsnämndens uppfattning därmed uppnåtts endast delvis på det sätt som fastställts i strategin. Det bör observeras att indikatorn för arbetstagarnas nöjdhet också har en nära koppling till målet för satsningar på arbetshälsa. Därför behandlar revisionsnämnden i detta stycke endast omsättningen av arbetskraft.

I servicestrategin som bereddes under verksamhetsåret 2023 har man ställt upp mål för personalupplevelsen och rekryteringen av den personal som behövs för att producera tjänsterna. I servicestrategin har man som ett tema för drag- och hållkraften definierat personalledningen. Under verksamhetsåret 2023 har man förberett ledningstemat genom att definiera ledarskapslöften som grundar sig på de gemensamma värderingar som fastställts i strategin för Västra Nylands välfärdsområde. Med ledarskapslöftena strävar man efter en högklassig ledning som utnyttjas till exempel vid rekrytering av chefer, introduktion och kompetensutveckling. Förankringen av de ledarskapslöften som definierats har vid granskningstidpunkten bara börjat.

I slutet av 2023 hade Västra Nylands välfärdsområde sammanlagt 9 762 anställda, varav 20 procent var visstidsanställda. År 2023 låg den externa omsättningen för fastanställd personal på 14 procent. Bild 20 visar antalet personer som inlett och avslutat ett fast anställningsförhållande i Västra Nylands välfärdsområde 2023.

Välfärdsområdets personalkostnader 2023 var nästan 528 miljoner euro, vilket är 11,2 miljoner euro lägre än i ändringsbudgeten. En orsak till detta var bland annat utmaningarna med personaltillgången. På inhyrd arbetskraft användes 46,6 miljoner euro, vilket var mer än dubbelt så mycket som budgeten.

Inledda och avslutade fasta anställningsförhållanden 2023		
	Inledda	Avslutade
Högsta beslutsfattandet	1	3
Styrning av serviceproduktionen	19	4
Koncerttjänster	275	83
Tjänster för äldre	706	461
Tjänster för barn, unga och familjer	311	223
Gemensamma social- och hälsovårdstjänster	489	268
Funktionshinderservice	143	102
Räddningsväsendet	93	83

Bild 20. Inledda och avslutade fasta anställningsförhållanden i Västra Nylands välfärdsområde 2023.

Källa: Västra Nylands välfärdsområdes personalrapportering.

Enligt de utredningar som revisionsnämnden fått hade Västra Nylands välfärdsområde under verksamhetsåret 2023 sammanlagt 3 518 utannonserade arbetsuppgifter eller tjänster. Rekryteringsannonserna var i regel på finska. Genom internationell rekrytering rekryterades 25 personer under 2023 och för 2024 har man planerat att ungefär tredubbla antalet. För att förbättra personaltillgången användes rekryteringsincitament till exempel i form av ett tipsbonus. Den genomsnittliga genomloppstiden för rekryteringar var cirka 17 dagar. Enligt det material som revisionsnämnden fått har till exempel antalet behöriga sökande till tjänsterna för äldre och funktionshindersservicen i förhållande till antalet lediga jobb varit mycket lågt.

Enligt den regionala expertbedömningen som Institutet för hälsa och välfärd utarbetade hösten 2023 finns det i Västra Nylands välfärdsområde brister i personaltillgången vad gäller såväl den kvantitativa tillräckligheten som personalens kompetens, och inom tjänsterna för äldre även i personalstrukturens mångsidighet. Enligt expertbedömningen är mängden personal med den språk- och kulturkunskap som behövs i förhållande till servicebehovet otillräcklig. Det pågår också en inbördes konkurrens om arbetskraften mellan välfärdsområdena i huvudstadsregionen och privata aktörer. I Västra Nylands välfärdsområde utnyttjas inhyrd arbetskraft särskilt i tjänsterna för äldre och de gemensamma social- och hälsovårdstjänsterna. Välfärdsområdet har genom ökad hyrpersonal och användning av mångproducentmodellen försökt säkerställa tillgången till tjänsterna, men enligt expertbedömningen har detta samtidigt försämrat kontinuiteten i tjänsterna och ekonomihanteringen.

Institutet för hälsa och välfärd har i sina expertbedömningar publicerat uppgifter baserat på situationen 2019 om de årliga effekterna av förändringarna i befolkningsstrukturen inom social- och hälsovården på utgiftsutvecklingen i Västra Nylands välfärdsområde. Enligt uppgifter från Institutet för hälsa och välfärd kommer volymen att öka i genomsnitt mer i tjänsterna för äldre jämfört med andra tjänster. Antalet äldre personer i förhållande till välfärdsområdets övriga befolkning kommer att öka när man kommer till 2040.

Baserat på de uppgifter som revisionsnämnden fått har det varit svårt att hitta behöriga sökande till enheterna för tjänster för äldre och funktionshindersservicen. Eftersom det inte har fastställts någon målnivå för personalomsättningen kan revisionsnämnden inte bedöma vilken betydelse den nivå av personalavgångar som realiserades under 2023 har för utvecklingen av hela välfärdsområdet. Med tanke på genomförandet av strategin kommer betydelsen av personalavgången att klarna först efter flera års uppföljning. Revisionsnämnden frågar hur man i framtiden kommer att kunna svara på de tilltagande förändringarna i befolkningsstrukturen.

Revisionsnämndens anmärkningar

Västra Nylands välfärdsområdes mål för 2023, att utvecklas till en arbetsplats som lockar personal och får den att stanna, har uppnåtts endast delvis på det sätt som fastställts i strategin. Personalens arbetstillfredsställelse och välbefinnande har mätts med hjälp av den månatliga Pulssi-enkäten och omsättningen av arbetskraft har mätts på månadsnivå utifrån antalet personer som inlett ett fast anställningsförhållande, antalet personer som avslutat ett anställningsförhållande och den externa omsättningen i procent. Problemet med tanke på uppnåendet av målet för 2023 är att man inte har fastställt någon målnivå för dessa indikatorer som man försöker uppnå genom verksamheten.


I Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023 rapporteras att personaltillgången inom social-, hälsovårds- och räddningsbranschen har förbättrats under 2023 på allmänt plan, även om det fortfarande råder personalbrist i vissa uppgifter. Revisionsnämnden konstaterar att personalbristen särskilt riktar sig till kritiska tjänster och uppgifter.

År 2023 låg den externa omsättningen för fastanställd personal på 14 procent. Välfärdsområdets personalkostnader 2023 var nästan 528 miljoner euro, vilket är 11,2 miljoner euro lägre än i ändringsbudgeten. På inhyrd arbetskraft användes dock 46,6 miljoner euro, vilket var mer än dubbelt så mycket som budgeten. Nivån på användningen av hyrd arbetskraft måste anses vara mycket hög.

Den genomsnittliga genomloppstiden för rekryteringar var cirka 17 dagar. I tjänsterna för äldre och funktionshindersservicen har antalet behöriga sökande i förhållande till de lediga jobben varit mycket litet under hela verksamhetsåret 2023.

7.2 Kompetensutveckling och arbetshälsa

Enligt lagen om ordnande av social- och hälsovård ska välfärdsområdet följa hur dess social- och hälsovårdspersonal utvecklas yrkesmässigt och se till att personalen i tillräcklig utsträckning deltar i fortbildning inom sitt eget yrkesområde. Välfärdsområdets skyldighet att se till personalens fortbildning och yrkesmässiga utveckling gäller även anställda hos privata tjänsteproducenter som välfärdsområdet skaffar tjänster av. Bild 21 visar mål för enheten HR-utvecklingstjänster för 2023.



Slutmål 3

Vi skapar en välmående och eftertraktad arbetsplats tillsammans.

4. Vi satsar på att utveckla våra anställdas kompetens och arbetshälsa.

Indikator för det bindande budgetmålet för 2023:

- Det har ställts upp mål för arbetstagarnas kompetensutveckling och arbetshälsa.

Mål för enheten HR-utvecklingstjänster

Enheten HR-utvecklingstjänster ingår i personalenheten, som är en del av koncerntjänsterna. Enheten HR-utvecklingstjänster ansvarar bland annat för personalens utbildning och kompetensutveckling, tjänster för utveckling av ledarskap och chefsarbete samt för ledning och belöning av arbetsförmågan. Under välfärdsområdets första verksamhetsår 2023 var målet att etablera välfärdsområdets gemensamma verksamhetsmodeller för att främja arbetshälsan och stödja ledningen. Målet var att redan under verksamhetsåret 2023 göra betydande framsteg i uppbyggandet av serviceproduktionsorienterade HR-processer. Samtidigt strävade man efter att så heltäckande som möjligt förbereda sig på eventuella störningar och avvikelser.

Bild 21. Mål för enheten HR-utvecklingstjänster för 2023.

I strategin för Västra Nylands välfärdsområde har man satt som mål att satsa på att utveckla våra anställdas kompetens och arbetshälsa. Enligt välfärdsområdets budget för 2023 är utfallsmåttet för detta bindande årsmål huruvida man i välfärdsområdet fastställt mål för utvecklingen av de anställdas kompetens och arbetshälsa.

I Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023 rapporteras att arbetstagarnas sjukfrånvaro legat på ungefär fyra procent, vilket är mindre än i andra välfärdsområden. Under 2023 fördes över 400 samtal om arbetsförmåga.

Revisionsnämnden konstaterar att målet för utvecklingen av arbetstagarnas kompetens och arbetshälsa för 2023 endast delvis har uppfyllts på det sätt som fastställts i strategin. Enligt de uppgifter som revisionsnämnden fått har Västra Nylands välfärdsområde under verksamhetsåret 2023 erbjudit personalen olika utbildningar för att utveckla kompetensen.

Likaså har man mätt arbetshälsan med hjälp av den månatliga Pulssi-enkäten och Undersökningen om arbetshälsan inom välfärdsområden som Arbetshälsoinstitutet låtit genomföra och som genomfördes hösten 2023. Enligt de uppgifter revisionsnämnden fått har man dock inte fastställt några målnivåer för personalens kompetensutveckling och arbetshälsa. Budgeteringen av företagshälsovården blev svår och det verkar ha funnits oklarheter kring den slutgiltiga ändringsbudgeten för företagshälsovårdens del under verksamhetsåret. Detta syntes under verksamhetsåret som en svårighet att leda företagshälsovårdstjänsterna och definiera serviceprodukten och i form av plötsliga åtgärder för att avgränsa tjänsterna. Ett av personalmålen i servicestrategin som bereddes under verksamhetsåret 2023 är systematisk utveckling av kompetensen och ledningen och införande av ett program för arbetshälsa.

Enligt de uppgifter revisionsnämnden fått har, baserat på deltagarantalet, fokus i de utbildningar som erbjudits personalen under verksamhetsåret 2023 legat på utbildningar riktade till chefer. Chefernas andel av hela personalen är cirka 7 procent och under 2023 deltog sammanlagt 2 121 personer i utbildningar riktade till chefer. På dessa utbildningar användes 2 900 arbetstimmar. Temat för chefsutbildningarna var bland annat chefsfärdigheter och förändringsledning. I utbildningar som vände sig till hela organisationen deltog sammanlagt 971 personer och på dessa utbildningar användes 2 400 arbetstimmar. Teman för de utbildningar som riktades till hela organisationen var bland annat expertföreläsningar, kreativa morgonstunder och språkutbildningar.

Under verksamhetsåret 2023 har arbetshälsan mätts med en månatlig Pulssi-personalenkät med hjälp av sex påståenden. Resultaten har behandlats tillsammans vid enheterna och utifrån detta har arbetsgemenskapen valt ut utvecklingsområden några gånger om året. Det finns dock ingen egentlig uppföljning eller utvärdering av utvecklingsområdena. Svarsprocenten i Pulssi-enkäterna har varit cirka 40 procent, vilket revisionsnämnden anser vara lågt. Enkäten har kunnat besvaras på finska och svenska.

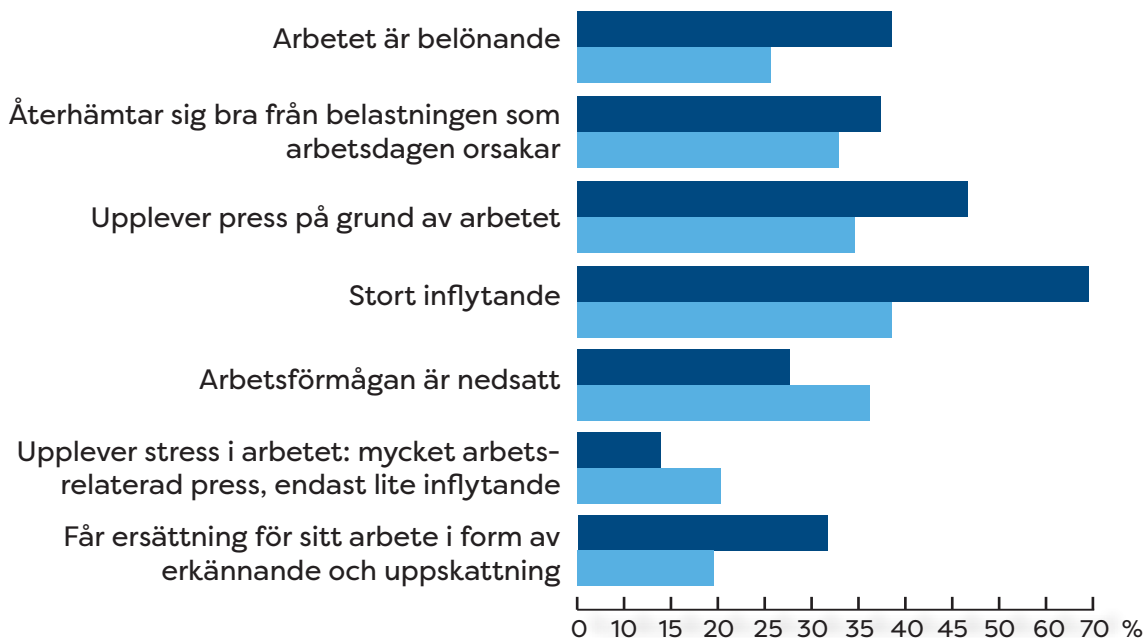
Arbetshälsoinstitutet undersökte situationen för arbetshälsan i välfärdsområdena hösten 2023 i slutet av det första egentliga verksamhetsåret. Undersökningens resultat baserade sig på Arbetshälsoinstitutets enkätundersökning om arbetshälsa Mitä kuuluu? och enkäten i undersökningen om arbetshälsan inom välfärdsområden. I undersökningen deltog arbetstagare från sammanlagt elva välfärdsområden som vid tidpunkten för enkäten var i anställningsförhållande hos välfärdsområdena. För jämförelse av resultaten användes resultat från Arbetshälsoinstitutets undersökning Kommun10 från 2022 samt resultat från undersökningen om personalens arbetshälsa under perioden 2000–2021.

Enligt Arbetshälsoinstitutets undersökning upplevde endast en dryg tredjedel av de anställda i välfärdsområdena att de återhämtar sig väl från den belastning som arbetsdagen orsakar. Rentav en dryg tredjedel av svarspersonerna upplevde nedsatt arbetsförmåga. Enligt undersökningen hade chefsställning en mer positiv inverkan på upplevelsen

av arbetsrelaterad press och stress. Personer i chefsställning återhämtade sig bättre från den belastning som arbetsdagen orsakade och upplevde mindre nedsatt arbetsförmåga jämfört med personer i icke-chefsställning. Enligt undersökningen hade chefsställningen också en betydligt större inverkan på upplevelsen av hur belönande arbetet var samt på upplevelsen av erkännande och uppskattning för sitt arbete jämfört med personer i icke-chefsställning. Se bild 22.

Tre av fyra som svarade på enkäten upplevde att den närmaste chefen var rättvis i sitt ledarskap. Endast cirka en tredjedel av svarspersonerna upplevde att beslutsfattandet i organisationen var rättvist. Cirka 60 procent av alla som svarade skulle rekommendera sin arbetsgivare till en vän. Resultaten för Västra Nylands välfärdsområde var delvis något bättre än det genomsnittliga resultatet för andra välfärdsområden. För Västra Nylands välfärdsområdes del uppgav till exempel 69 procent av svarspersonerna att det skulle rekommendera sin arbetsgivare.

Jämförelse av resultaten för anställda i chefsställning och arbetstagare i icke-chefsställning



	Närmaste chefer, chefer och direktörer i genomsnitt	Inte i chefsställning
Arbetet är belönande	42	26
Återhämtar sig bra från belastningen som arbetsdagen orsakar	40,5	35
Upplever press på grund av arbetet	52	37
Stort inflytande	68	42
Arbetsförmågan är nedsatt	28,5	39
Upplever stress i arbetet: mycket arbetsrelaterad press, endast lite inflytande	11	19
Får ersättning för sitt arbete i form av erkännande och uppskattning	33	18

Bild 22. Erfarenheter hos personer i chefsställning och icke-chefsställning. Källa: Arbetshälsoinstitutets enkätundersökning Mitä kuuluu hyvinvointialueiden työhyvinvoinnille 2023?

Enligt de uppgifter revisionsnämnden fått skulle alla chefer behandla resultaten från Undersökningen om arbetshälsan inom välfärdsområden på sin arbetsplats före 31.12.2023 och tillsammans komma överens om de åtgärder som registreras i resultatportalen. Enligt revisionsnämndens utredningar hade vid granskningstidpunkten sammanlagt 166 åtgärder registrerats vid 47 olika enheter. Revisionsnämnden känner inte till den slutliga eftersträvade mängden åtgärder på enhetsnivå. Att 166 åtgärder har registrerats in i resultatportalen kan anses vara bra, men utvecklingen är ändå inte systematisk.

Revisionsnämnden anser att satsningen på utbildning av chefer kan ses som en särskild framgång under 2023. Baserat på Arbetshälsoinstitutets undersökning ser revisionsnämnden i detta också ett problem, eftersom personer i chefsställning återhämtar sig bättre från den belastning som arbetsdagen orsakar och upplever mindre nedsatt arbetsförmåga jämfört med personer i icke-chefsställning. Därför måste antalet deltagare i personalutbildningarna anses vara litet i förhållande till antalet anställda i hela välfärdsområdet och utvecklingen av arbetshälsan.

Det är utmanande att anordna och rikta in personalutbildningar. Att exempelvis läkarnas karriärträning införts redan i detta skede under välfärdsområdets utveckling måste anses vara utmärkt. Trots detta anser revisionsnämnden att personalutbildningar borde i en större utsträckning även ha riktats in till de serviceområden och tjänster där man haft betydande kompetensbrist. Enligt revisionsnämnden är systematisk kompetensutveckling på hela organisationens nivå viktig för att man ska kunna tillgodose de framtida service- och kompetensbehoven samt personalens arbetshälsa.

Revisionsnämnden vill också fästa uppmärksamhet vid målen för arbetstagarnas kompetensutveckling och satsningar på arbetshälsa. Eftersom det inte hade ställts upp några mätbara mål för 2023, är det med tanke på organisationens förmåga att hålla kvar personal viktigt att sörja för personalens arbetshälsa mitt i en ständig förändring. För förändringen bör det fastställas sådana delmål eller tidsfrister som kan följas upp och utifrån vilka man kan mäta kompetensutvecklingen och framsteg i arbetshälsan. Ur personalens perspektiv är det viktigt att målen är transparenta och att de kommuniceras med framförhållning och tydligt.

Revisionsnämndens anmärkningar

Västra Nylands välfärdsområdes mål för 2023, satsningar på utvecklingen av arbetstarnas kompetens och arbetshälsa, har uppnåtts endast delvis på det sätt som fastställts i strategin. I Västra Nylands välfärdsområde har personalen under verksamhetsåret 2023 erbjudits olika utbildningar för att utveckla kompetensen. Man har dock inte fastställt några målnivåer för personalens kompetensutveckling och arbetshälsa som man försöker uppnå genom verksamheten.

Arbetshälsan har mätts med hjälp av den månatliga Pulssi-enkäten och Undersökningen om arbetshälsan inom välfärdsområden som Arbetshälsoinstitutet låtit genomföra och som genomfördes hösten 2023. Resultaten har behandlats vid enheterna och utifrån detta har arbetsgemenskapen valt ut utvecklingsområden några gånger om året. Det finns dock ingen egentlig uppföljning eller utvärdering av utvecklingsområdena. Svarsprocenten i Pulssi-enkäterna har varit cirka 40 procent, vilket revisionsnämnden anser vara lågt.

Sjukfrånvaro bland de anställda i Västra Nylands välfärdsområde var cirka fyra procent under verksamhetsåret 2023. Sjukfrånvaron är lägre än i andra välfärdsområden. Under 2023 fördes över 400 samtal om arbetsförmåga.

Budgeteringen av företagshälsovården för 2023 visade sig vara en svår uppgift. Det verkar ha funnits oklarheter om företagshälsovårdens slutgiltiga ändringsbudget. Detta syntes under verksamhetsåret 2023 som en svårighet att leda företagshälsovårdstjänsterna och definiera serviceprodukten och i form av plötsliga åtgärder för att avgränsa tjänsterna.

Baserat på deltagarantalet har i de utbildningar som erbjöds personalen under verksamhetsåret 2023 fokus legat på utbildningar riktade till chefer. Temat för chefsutbildningarna var bland annat chefsfärdigheter och förändringsledning. Teman för de utbildningar som riktades till hela organisationen var bland annat expertföreläsningar, kreativa morgonstunder och språkutbildningar. Utbildningarna som erbjuds hela personalen måste anses vara otillräckliga.

8

De bästa resultaten genom smidigt samarbete

Ett av målen i välfärdsområdets strategi som godkändes 2022 är satsningar på smidigt samarbete. Med detta har man identifierat att tjänsterna i framtiden kommer att produceras på många olika sätt och av olika serviceproducenter.

8.1 Samarbetet mellan Västra Nylands välfärdsområde och HUS-sammanslutningen



Slutmål 4

Vi når de bästa resultaten genom smidigt samarbete.

2. Vi skapar fungerande strukturer för samarbetet mellan välfärdsområdet och HUS-sammanslutningen och ställer upp mål för de gemensamma servicehelheterna.

Indikator för det bindande budgetmålet för 2023:

- Välfärdsområdets och HUS-sammanslutningens viktigaste samarbetsmodeller för tjänsterna har avtalats och tagits i bruk.

Huvudmålen för styrningen av den specialiserade sjukvården 2023

- Hantering och analys av budgeten för den specialiserade sjukvården – uppföljning av antalet remisser inom den specialiserade sjukvården
- Skapa strukturer för samarbetsforumen och påverka på dem – partnerskap och samarbete inom samarbetsområdet
- Utveckling av ägarstyrningen av HUS-sammanslutningen och stöd för beslutsfattandet – sammanslutningsstämmor och förhandlingar med sammanslutningens styrelse
- Stöd till serviceområdena och utveckling av genomgående verksamhetsmodeller

Bild 23. Huvudmål för styrningen av den specialiserade sjukvården för 2023.

Bild 23 visar huvudmål för styrningen av den specialiserade sjukvården för 2023. I strategin för Västra Nylands välfärdsområde har man satt som mål att skapa fungerande strukturer för samarbetet mellan välfärdsområdet och HUS-sammanslutningen och att ställa upp mål för de gemensamma servicehelheterna. Utifrån välfärdsområdets budget för 2023 är utfallsmåttet för detta bindande årsmål huruvida välfärdsområdets och HUS-sammanslutningens viktigaste samarbetsmodeller för tjänsterna har avtalats och införts. På informationssida 3 presenteras tidsfrister för vårdgarantin inom den specialiserade sjukvården enligt hälso- och sjukvårdslagen.



Tidsfrister för vårdgarantin inom den specialiserade sjukvården

52§

Att få vård

Enligt 52 § i hälso- och sjukvårdslagen ska vård, behandling och rådgivning som utifrån bedömningen av vårdbehovet konstaterats vara nödvändiga, med beaktande av hur brådskande den är, ordnas och inledas inom skälig tid, dock **inom sex månader** från det att vårdbehovet slogs fast.

52§

Bedömning av vårdbehovet

För att en person ska intas på ett sjukhus för icke-brådskande sjukvård krävs en på läkar- eller tandläkarundersökning grundad remiss. Enligt 52 § i hälso- och sjukvårdslagen svarar välfärdsområdet svarar för att behovet av både brådskande och på remiss grundad vård bedöms och vården tillhandahålls enligt enhetliga grunder.

Bedömningen av behovet av specialiserad sjukvård ska inledas **inom tre veckor** från det att remissen anlände.

Om bedömningen av vårdbehovet förutsätter en bedömning av en specialist eller särskilda undersökningar, ska bedömningen och de behövliga undersökningarna göras **inom tre månader** från det att remissen anlände.

53§

Lasten ja nuorten mielenterveyspalvelut

i hälso- och sjukvårdslagen föreskrivs att inom mentalvårdstjänsterna för barn och unga ska bedömningen av vårdbehovet inledas **inom tre veckor** från det att remissen anlände till ett sjukhus eller någon annan verksamhetsenhet för specialiserad sjukvård som välfärdsområdet ansvarar för eller till en verksamhetsenhet för specialiserad sjukvård i samband med primärvården.

Om bedömningen av vårdbehovet kräver en bedömning av en specialist eller särskilda undersökningar, ska bedömningen och de behövliga undersökningarna göras **inom sex veckor** från det att remissen anlände.

Vård eller behandling som utifrån en bedömning av vårdbehovet konstaterats vara nödvändig ska i fråga om **personer under 23 år**, med beaktande av hur brådskande vården är, ordnas **inom tre månader** från det att vårdbehovet konstaterades.

I Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023 har till exempel nivåstruktureringen av mentalvårds- och missbrukartjänsterna för barn och unga, jourverksamheten samt utskrivningen och förflyttningen till fortsatt vård rapporterats som tyngdpunkter i segmenten på taktisk nivå i organiseringsavtalet för HUS. I bokslutet 2023 har man också rapporterat om en bra start för samarbetet mellan Västra Nylands välfärdsområde och HUS kundrelationsenhet.

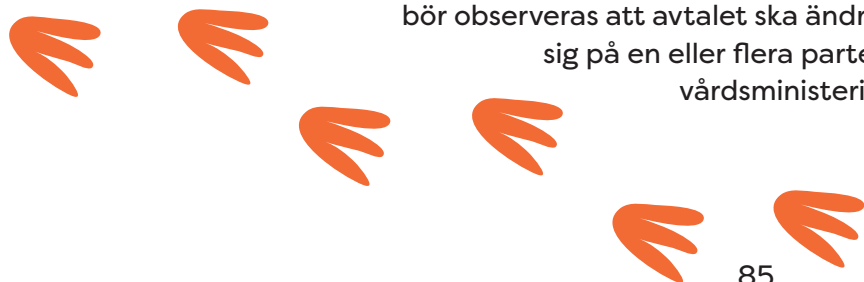
Revisionsnämnden konstaterar att organiseringsavtalet för HUS har godkänts på behörigt sätt och tagits i bruk under verksamhetsåret 2023. Enligt de uppgifter som revisionsnämnden fått beskrivs i organiseringsavtalet strukturerna för styrnings- och samarbetsmodellen för samarbetet mellan välfärdsområdet och HUS-sammanslutningen. Hur väl samarbetsstrukturerna slutligen fungerar kan revisionsnämnden inte bedöma vid granskningstidpunkten.

I Nyland fördelas organiseringsansvaret för hälso- och sjukvården på ett annat sätt än i resten av landet, som definierats separat. För detta ändamål måste man ingå ett organiseringsavtal för HUS i enlighet med lagen om genomförande av reformen av social- och hälsovården och räddningsväsendet och om införande av den lagstiftning som gäller reformen. Organiseringsavtalet är ett inbördes avtal mellan välfärdsområdena i Nyland, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen, där dessa avtalar om den inbördes arbetsfördelningen, samarbete och samordning av verksamheten när det gäller ordnandet av hälso- och sjukvårdstjänster. Bestämmelser om upprättandet av, innehållet i, godkännande och ändring av organiseringsavtalet ges dessutom separat i lagen om ordnande av social- och hälsovården och räddningsväsendet i Nyland.

Utgångspunkten för upprättandet av organiseringsavtalet är uppföljningsdata om hälsa och välfärd samt servicebehoven hos befolkningen i välfärdsområdena, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen. Vid beredningen av avtalet skulle Helsingfors universitet höras och innan organiseringsavtalet godkändes skulle parterna höra social- och hälsovårdsministeriet. Dessutom begärdes utlåtanden om organiseringsavtalet av nationalspråksnämnderna i tvåspråkiga välfärdsområden enligt lagen om välfärdsområden, och dessa beaktades i avtalsberedningen.

Enligt införandelagen ska organiseringsavtalet för HUS ingås före utgången av 2024. Arbetsfördelningen när det gäller ordnandet av tjänsterna ska verkställas inom ett år efter det att avtalet har godkänts. Organiseringsavtalet trädde i kraft efter att välfärdsområdesfullmäktige i välfärdsområdena i Nyland, Helsingfors stadsfullmäktige och HUS-sammanslutningens stämma hade godkänt det. För upprättandet av avtalet ansvarade en regional beredningsgrupp med deltagare från varje part i organiseringsavtalet, som tillsatts separat för uppgiften. I Västra Nylands välfärdsområde bedömdes avtalsutkastet till organiseringsavtalet av en omfattande bakgrundsgrupp.

I organiseringsavtalet behandlas såväl ledningen av samarbetet, finansieringen och ekonomin som samordningen av servicehelheterna och -kedjorna. Parterna ska årligen följa och utvärdera hur organiseringsavtalet har fullgjorts. Likaså ska organiseringsavtalet ses över åtminstone en gång under välfärdsområdesfullmäktiges mandattid. Det bör observeras att avtalet ska ändras vid behov. Ändringen kan basera sig på en eller flera parter förslag eller på social- och hälsovårdsministeriets initiativ.



Den ekonomiska uppföljningen enligt organiseringsavtalet för HUS behandlas separat i avsnitt 6.3 Programmet för balansering av ekonomin.

Angående organiseringsavtalet för HUS är det värt att notera att ledningen, styrningen och beslutsfattandet är indelade på tre olika nivåer. På de olika nivåerna finns flera olika styrgrupper och gruppernas uppgifter har fördelats enligt nivå. Syftet är att genom en gemensam styrnings- och samarbetsmodell eftersträva en enhetlig modell för den kunskapsbaserade ledningen samt konkreta indikatorer. På motsvarande sätt är målet för modellen för den kunskapsbaserade ledningen att möjliggöra transparent rörlighet och utnyttjande av information mellan olika nivåer och aktörer. Verksamheten ska betjäna patientens och kundens behov.

Tillämpningen av organiseringsavtalet har bara börjat. Revisionsnämnden lyfter dock förutom ekonomin även fram ledningsstrukturerna och möjligheterna att realistiskt utvärdera organiseringsavtalet. Enligt uppgifter som revisionsnämnden fått separat är medlemskapen i de olika ledningsgrupperna enligt organiseringsavtalet för HUS mycket centraliserade. Om målet är en omfattande utveckling av tjänsterna och samförstånd om framtidens utmaningar, bör sammansättningen av ledningsgrupperna på olika nivåer granskas särskilt utifrån patientens och kundens behov, det vill säga ur fältets synvinkel. Ledningsgruppernas sammansättning kan ses över så att samma personer inte arbetar på många olika ledningsnivåer. På så sätt kan man trygga och säkerställa transparensen i verksamheten och informationen.

På motsvarande sätt är det oklart för revisionsnämnden hur genomförandet av organiseringsavtalet kan bedömas objektivt. För närvarande är organiseringsavtalet för HUS en överordnad beskrivning som saknar konkret mätbara mål och mätare. Detta kan försämra avtalets styrande effekt samt uppnåendet av de mål som ställts upp för reformen av social-, hälsovårds- och räddningstjänsterna i Nyland.

Revisionsnämndens anmärkningar

I Nyland fördelas organiseringsansvaret för hälso- och sjukvården på ett annat sätt än i resten av landet, som definierats separat. För detta ändamål måste man ingå ett organiseringsavtal för HUS i enlighet med lagen om genomförande av reformen av social- och hälsovården och räddningsväsendet och om införande av den lagstiftning som gäller reformen. Utgångspunkten för upprättandet av organiseringsavtalet är uppföljningsdata om hälsa och välfärd samt servicebehoven hos befolkningen i välfärdsområdena, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen. Organiseringsavtalet för HUS trädde i kraft efter att välfärdsområdesfullmäktige i välfärdsområdena i Nyland, Helsingfors stadsfullmäktige och HUS-sammanslutningens stämma godkände det under verksamhetsåret 2023.

I organiseringsavtalet behandlas såväl ledningen av samarbetet, finansieringen och ekonomin som samordningen av servicehelheterna och -kedjorna. Parterna ska årligen följa och utvärdera hur organiseringsavtalet har fullgjorts.

I Västra Nylands välfärdsområde har man rapporterat om tyngdpunkterna i segmenten på taktisk nivå, nivåstruktureringen av vården, jourverksamheten samt om utskrivning och förflyttning till fortsatt vård. Även om den goda starten för samarbetet mellan Västra Nylands välfärdsområde och HUS kundrelationsenhet har det gjorts rapportering som ska följas upp.

8.2 Utveckling av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna

Enligt Finlands grundlag är Finlands nationalspråk finska och svenska. I språklagen föreskrivs om rätten att använda båda nationalspråken hos myndigheter. Enligt lagen om ordnande av social- och hälsovård ska social- och hälsovård i tvåspråkiga välfärdsområdens område ordnas på både finska och svenska så att kunderna blir betjänade på det språk de väljer, antingen finska eller svenska. Andra tvåspråkiga välfärdsområden vid sidan av Västra Nylands välfärdsområde är Östra Nyland, Mellersta Österbotten, Kymmene-dalen, Österbotten, Vanda-Kervo och Egentliga Finland. Utöver dessa är Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen tvåspråkiga. Bild 24 visar mål för enheten Svenskspråkiga tjänster för 2023.



Slutmål 4

Vi når de bästa resultaten genom smidigt samarbete.

5. År 2023 skapar vi en plan för utveckling av social- och hälsovårdstjänsterna på svenska tillsammans med de övriga tvåspråkiga välfärdsområdena.

Indikator för det bindande budgetmålet för 2023:

- En plan för att utveckla de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna har utarbetats.

Mål för enheten Svenskspråkiga tjänster

Målet för enheten Svenskspråkiga tjänster för 2023 har varit organisering av enhetens verksamhet i välfärdsområdet. Utöver organiseringen skulle man fokusera på att främja en fungerande tvåspråkighet i hela organisationen samt på att utveckla tillgången till svenskspråkiga tjänster på lika villkor. Målet var också att säkerställa att det finns tillräckligt med svenskkunniga arbetstagare.

Enheten Svenskspråkiga tjänster bereder ärenden för nationalspråksnämnden och fungerar som beredare och föredragande av ärenden i nationalspråksnämnden. Det riksomfattande målet är att utveckla de svenskspråkiga tjänsterna på nationell nivå.

Kuva 24. Ruotsinkieliset palvelut -yksikön tavoitteita vuodelta 2023.

8.2.1 Organisering av verksamheten

Enligt lagen om välfärdsområden ska tvåspråkiga välfärdsområden ha en nationalspråksnämnd. Dessutom ska välfärdsområdets förvaltningsstadga innehålla bestämmelser som behövs för att trygga tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna i välfärdsområdets förvaltning på det sätt som anges i språklagen och någon annanstans i lag.

Revisionsnämnden konstaterar att det i förvaltningsstadgan för Västra Nylands välfärdsområde finns bestämmelser om nationalspråksnämnden, dess sammansättning och uppgifter samt om föredragning av ärenden i nämnden. Nationalspråksnämndens uppgifter är i linje med de uppgifter som föreskrivs i lagen om välfärdsområden. Likaså finns i förvaltningsstadgan anvisningar om välfärdsområdesfullmäktiges sammanträdespråk samt om välfärdsområdets förvaltningspråk och om tvåspråkighet i välfärdsområdets verksamhet.

I praktiken ansvarar enheten Svenskspråkiga tjänster för utvecklingen och uppföljningen av samt tillsynen över de svenskspråkiga tjänsterna i Västra Nyland. Enligt de utredningar som revisionsnämnden fått har enheten Svenskspråkiga tjänster till uppgift att fungera som stöd för hela organisationen och alla serviceområden.

8.2.2 Styrning av verksamheten och praxis

Enligt lagen om välfärdsområden ska i tvåspråkiga välfärdsområden strategin ta hänsyn till tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna vid ordnandet och produktionen av tjänster i välfärdsområdet. I utvärderingsberättelsen för 2022 beaktade revisionsnämnden också att även frågor och styrdokument på strategisk nivå ska behandlas på både finska och svenska.

I strategin för Västra Nylands välfärdsområde har man satt som mål att under 2023 skapa en plan för utveckling av social- och hälsovårdstjänsterna på svenska tillsammans med de övriga tvåspråkiga välfärdsområdena. Enligt välfärdsområdets budget för 2023 är utfallsmåttet för detta bindande årsmål huruvida en plan för utveckling av social- och hälsovårdstjänsterna på svenska har utarbetats. Servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet som godkändes under verksamhetsåret 2023 innehåller både mål för hur flerspråkiga och mångkulturella servicebehov ska tillgodoses och mål för tryggheten av de finsk- och svenskspråkiga tjänsterna. Utfallet av målet rapporteras inte i tillräcklig omfattning i Västra Nylands välfärdsområdes bokslut för 2023.

Revisionsnämnden konstaterar att målet gällande planen för utveckling av social- och hälsovårdstjänsterna på svenska har uppnåtts delvis. Det strategiska målet för utvecklingen av de svenskspråkiga tjänsterna i Västra Nylands välfärdsområde 2023 grundar sig enligt revisionsnämndens utredningar på lagen om ordnande av social- och hälsovård. Enligt lagen om ordnande av social- och hälsovård har Västra Nylands välfärdsområde i uppgift att stödja utvecklandet av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna i hela landet. Lagen om ordnandet av social- och hälsovård föreskriver också om samarbetsavtalet om tvåspråkiga social- och hälsovårdstjänster.

Stöduppgiften för Västra Nylands välfärdsområde hänför sig till den styrning, planering och utveckling av social- och hälsovården som definieras i lagen om ordnande av social- och hälsovård, medan det obligatoriska samarbetsavtalet mellan välfärdsområdena bestämmer om ordnandet av tjänsterna i form av ett ramavtal. I samarbetsavtalet avtalades om arbetsfördelningen och samarbetet mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena. Västra Nylands välfärdsområdesfullmäktige godkände samarbetsavtalet 13.6.2023. Enligt de utredningar som revisionsnämnden fått har det under verksamhetsåret 2023 funnits en arbetsgrupp mellan välfärdsområdena där man bland annat har behandlat samarbetet mellan områdena, utvecklandet av tjänsterna och eventuella indikatorer som gäller alla välfärdsområden och utvecklandet av dem, men ännu inte det innehåll som förutsätts i samarbetsavtalet. Innehållet och sätten att genomföra den stöduppgift som tilldelats Västra Nylands välfärdsområde utvecklas samtidigt med verkställandet av samarbetsavtalet.

Nationalspråknämnden i Västra Nylands välfärdsområde har i början av verksamhetsåret 2023 behandlat en slutrapport om ett projekt vars uppgift var att utreda särdragen och ramvillkoren för den stöduppgift som tilldelats Västra Nylands välfärdsområde med stöd av lagen om ordnande av social- och hälsovård. Förslaget i slutrapporten var att uppgiften ska bestå av samordning, information, framhävande av det svenska språkets betydelse och stöd för personaltillgången. I slutrapporten ansågs det viktigt att det i framtiden finns tvåspråkiga utvecklingscenter för social- och hälsovården.

Efter publicering av slutrapporten har man fastställt fyra uppgifter för den utvecklingsplan som utarbetas för att genomföra stöduppgiften. Alla bör ha lika tillgång till material och information på svenska. Detta innebär bland annat smidiga översättningsprocesser och nationella handböcker på svenska. För det andra ska tjänster av hög kvalitet finnas tillgängliga på svenska på lika villkor. I praktiken innebär detta bland annat att tjänsterna



utvecklas även på svenska. För det tredje ser man att välfärdsområdena har tillräckligt med svenskspråkig kompetent personal, vilket bland annat skulle innebära att man ordnar svenskspråkig fortbildning för personalen samt att man ökar serviceviljan på svenska. Dessutom bör de tvåspråkiga välfärdsområdena stärka nätverksarbetet. Detta skulle kunna ske genom såväl utveckling, översättning som temabaserade verksamhetsätt.

I praktiken verkställs den stöduppgift för svenskspråkiga tjänster som tilldelats Västra Nylands välfärdsområde under ledning av enheten Svenskspråkiga tjänster och utifrån dess egna mål. Enligt de utredningar som revisionsnämnden fått har enheten Svenskspråkiga tjänster under 2023 lyckats ordna sin verksamhet på det sätt som välfärdsområdets verksamhet förutsätter samt börjat främja en fungerande tvåspråkighet i hela organisationen. Detta innebär både att man ökar svenskans synlighet och att man preciserar uppgifterna i anslutning till översättning. Under verksamhetsåret 2023 har man berett riktlinjer för översättning som gäller hela välfärdsområdet.

Det förblir ändå oklart för revisionsnämnden hur enheten Svenskspråkiga tjänster kan ta hela ansvaret för att antalet anställda som behärskar svenska är tillräckligt. Enheten Svenskspråkiga tjänster ansvarar i praktiken inte för rekryteringen av arbetstagare och definierar inte heller behörighetsvillkoren för uppgifterna. Till denna del är personalmålet ambitiöst och kräver att välfärdsområdets hela ledning förbinder sig till ärendet. Likaså är vid granskningstidpunkten utvecklandet av en jämlik tillgång till svenskspråkiga tjänster fortfarande mycket beroende av den servicestruktur som fanns när välfärdsområdet inrättades och dess koppling till den lokala helhet som består av kommunerna. Enligt revisionsnämnden kan man se att förmågan att producera tjänster på svenska inte har övergått till hela välfärdsområdet och dess alla tjänster.

Revisionsnämnden frågar huruvida målen för den riksomfattande stöduppgiften och välfärdsområdets interna utveckling är i balans. På grund av uppgifternas omfattning har resurserna i samband med inrättandet av välfärdsområdet splittrats relativt mycket i förhållande till Västra Nylands välfärdsområdes eget behov. Därför har målen för enheten Svenskspråkiga tjänster i Västra Nylands välfärdsområde kanske i alltför hög grad härletts direkt från den riksomfattande stöduppgiften och de, kanske på grund av den omfattande definitionen, är inte sådana mål som man kan påverka med de egna resurserna och medlen. Detta trots att enheten Svenskspråkiga tjänster har ett nära samarbete med de ansvariga enheterna. I den allt stramare ekonomiska situationen måste uppmärksamhet fästas vid fastställandet av målen och verksamheten enligt dem. Detta måste beaktas särskilt vid verkställandet av den servicestrategi som godkändes verksamhetsåret 2023. För den riksomfattande stöduppgift som tilldelats Västra Nylands välfärdsområde har ingen särskild finansiering eller separat resurs avsatts.

Nationalspråksnämnden har på det sätt som anges i förvaltningsstadgan för Västra Nylands välfärdsområde efter verksamhetsåret 2023 lämnat välfärdsområdesfullmäktige en berättelse om hur tjänsterna på minoritetens språk har genomförts. Berättelsen har fokuserat på välfärdsområdets interna verksamhet och den har inte behandlat Västra Nylands stöduppgift för att stödja utvecklandet av de svenskspråkiga tjänsterna i hela landet.

Revisionsnämndens anmärkningar

I förvaltningsstadgan för Västra Nylands välfärdsområde föreskrivs på det sätt som lagstiftningen förutsätter om nationalspråksnämnden, dess sammansättning och uppgifter och om föredragning av ärenden i nämnden. Nationalspråksnämndens uppgifter är i linje med de uppgifter som föreskrivs i lagen om välfärdsområden. Likaså finns i förvaltningsstadgan anvisningar om välfärdsområdesfullmäktiges sammanträdesspråk samt om välfärdsområdets förvaltningspråk och om tvåspråkighet i välfärdsområdets verksamhet.

Västra Nylands välfärdsområdes mål för 2023 rörande planen för utveckling av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna har delvis genomförts på det sätt som fastställts i strategin. Västra Nylands välfärdsområde ska stödja utvecklandet av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna i hela landet. Lagen om ordnandet av social- och hälsovård föreskriver också om samarbetsavtalet om tvåspråkiga social- och hälsovårdstjänster. Västra Nylands välfärdsområdesfullmäktige godkände samarbetsavtalet juni 2023. Stöduppgiften för Västra Nylands välfärdsområde hänför sig till den styrning, planering och utveckling av social- och hälsovården som definieras i lagen om ordnande av social- och hälsovård, medan det obligatoriska samarbetsavtalet mellan välfärdsområdena bestämmer om ordnandet av tjänsterna i form av ett ramavtal. Till denna del anger planerna inte entydigt på vilken nivå planen eller uppgiften för de svenskspråkiga tjänsterna som utvecklas ska vara.

I praktiken verkställs den stöduppgift för svenskspråkiga tjänster som tilldelats Västra Nylands välfärdsområde under ledning av enheten Svenskspråkiga tjänster och utifrån dess egna mål. Enheten för svenskspråkiga tjänster har under 2023 lyckats ordna sin verksamhet på det sätt som välfärdsområdets verksamhet förutsätter samt börjat främja en fungerande tvåspråkighet i hela organisationen. Detta innebär både att man ökar svenskans synlighet och att man preciserar uppgifterna i anslutning till översättning. Under verksamhetsåret 2023 har man berett riktlinjer för översättning som gäller hela välfärdsområdet.

Nationalspråksnämnden har på det sätt som anges i förvaltningsstadgan för Västra Nylands välfärdsområde efter verksamhetsåret 2023 lämnat välfärdsområdesfullmäktige en berättelse om hur tjänsterna på minoritetens språk har genomförts. Berättelsen har fokuserat på välfärdsområdets interna verksamhet och den har inte behandlat Västra Nylands stöduppgift för att stödja utvecklandet av de svenskspråkiga tjänsterna i hela landet.



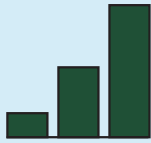
9

Uppföljning av utvärderingen

Revisionsnämnden följer årligen upp behandlingen av de observationer och rekommendationer som gjorts i utvärderingsberättelserna. I sina utvärderingsberättelser meddelar revisionsnämnden årligen välfärdsområdesfullmäktige de observationer i tidigare utvärderingsberättelser som har lett till åtgärder i välfärdsområdet eller för vilka inga eller tillräckliga åtgärder har vidtagits. Granskningen begränsas till det behöriga välfärdsområdesfullmäktiges fullmäktigeperiod.

Utvärderingsberättelsen från revisionsnämnden för Västra Nylands välfärdsområde 2022 antecknades för kännedom i välfärdsområdesfullmäktige 13.6.2023. Samtidigt skickade välfärdsområdesfullmäktige utvärderingsberättelsen till välfärdsområdesstyrelsen för nödvändiga åtgärder. Utlåtandet som välfärdsområdesstyrelsen gett med anledning av utvärderingsberättelsen har behandlats vid välfärdsområdesfullmäktiges möte 12.12.2023. I välfärdsområdesstyrelsens utlåtande behandlas alla de ärenden som presenteras nedan.

På bild 25 presenteras de mål som revisionsnämnden har beaktat för utvärderingsåren 2021 och 2022 av de ärenden eller mål som har framskridit väl och som har positiva effekter. På bild 26 presenteras de mål som revisionsnämnden har beaktat för utvärderingsåren 2021 och 2022 av de ärenden eller mål som kan utvecklas eller för vilka uppnåendet av målen kan främjas. På bild 27 presenteras de mål för utvärderingsåret 2022 som revisionsnämnden har beaktat, för vilka tillräckliga åtgärder inte har vidtagits.



Revisionsnämndens observationer från tidigare år om mål som uppnåtts

Ärendet eller målet har framskridit väl och har positiva effekter.

2022

Strategi och organisering av förvaltningen, målinriktad ledning



Från och med 2023 ska målen för ekonomiplanepreioden verkställa hela strategin. Det är viktigt att servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet i Västra Nylands välfärdsområde och beslutet om räddningsväsendets service-nivå förankras som en del av ekonomiplaneringen och kopplas till välfärdsområdet ledningssystem som en flexibel del. Det centrala är att målen och de tillgängliga resurserna möts.

Samtidigt måste man fästa uppmärksamhet vid hur många strategiska styrdokument välfärdsområdet kan ha och när mer flexibla sätt att leda verksamheten borde bedömas i beslutsfattandet. I praktiken har servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet och beslutet om räddningsväsendets service-nivå som godkändes 2023 bildat i Västra Nylands välfärdsområde en sådan strategisk helhet som förverkligar hela välfärdsområdets strategi. Välfärdsområdets strategi som godkändes 2022 har således blivit en verbal beskrivning av den allmänna visionen, men den egentliga verksamhetsstyrningen kommer från och med 2024 att grunda sig på servicestrategin och servicenivåbeslutet.

Se även utvärderingsberättelsens punkt 4.1 Servicestrategi.

2022

Kommunikation och delaktighet



Kommunikationen bör ha tillräckliga möjligheter att stöda åtkomligheten till de tjänster som välfärdsområdet producerar. Detta gäller särskilt servicestrategiarbetet med koppling till både främjandet av delaktighet och förankring av strategin. Under 2023 godkändes välfärdsområdets delaktighetsprogram. Likaså deltog invånarna, personalen och de centrala intressentgrupperna i planeringsprocessen för servicestrategin.

Kommunikationstjänsternas budget för 2024 följer i huvudsak den realiserade nivån 2023, men ingen egentlig nivåhöjning på grund av uppgifterna eller välfärdsområdets omfattning har gjorts. Det är inte helt klart för revisionsnämnden hur man med nuvarande resurser kan svara på framtida utmaningar.

Se även utvärderingsberättelsens punkt 4.2 Delaktighet och påverkansmöjligheter.

2022

Ordnande av upphandlingar och utarbetande av upphandlingsanvisningar



År 2022 utarbetades framgångsrikt upphandlingsanvisningar för välfärdsområdet. Det strategiska målet för 2023 var att utarbeta en upphandlingsstrategi för välfärdsområdet. Upphandlingsstrategin har utarbetats som en del av den servicestrategi som godkänts av välfärdsområdesfullmäktige. Revisionsnämnden anser att detta sätt är ändamålsenligt. Servicestrategin innehåller också en granskning av olika produktions sätt ur upphandlingsperspektivet. Under 2023 överfördes eller delades nästan 4 000 olika avtal. De gemensamma upphandlingsstrategiska riktlinjerna presenteras också i välfärdsområdets budget för 2024.

För 2023 reserverades betydligt mer anslag för köp av tjänster än 2022. I centrum för granskningen låg upphandlingstjänsternas förmåga att hantera och utveckla upphandlingarna. Budgeten för köp av tjänster för 2023 var cirka 1,28 miljarder euro och utfallet cirka 1,33 miljarder euro. Den största överskridningen berodde på redovisning av underskottet på cirka 31 miljoner euro till följd av resultatet för HUS-sammanslutningen, som producerar tjänster inom den specialiserade sjukvården. På grundval av detta kan vid granskningstidpunkten inga sådana omständigheter i fråga om ordnandet av upphandlingar observeras, på grund av vilka förvaltningen av externa köptjänster inte skulle kunna utvecklas med tanke på upphandlingar på ett sätt som motsvarar välfärdsområdets budget.

2021

2022

Ändamålsenligheten av in-house-upphandlingar och alternativa marknader



Välfärdsområdets upphandlingar kan granskas i förhållande till in-house/fria marknader. Enligt utredningarna kan tjänsterna skaffas från båda aktörerna. De viktigaste utvecklingsobjekten med tanke på upphandlingarnas framtid kommer dock att vara kunskapsbaserad ledning av upphandlingarna, stärkande av modellen med flera producenter, utveckling av avtals- och leverantörshanteringen och utbildning av personalen. I välfärdsområdet kommer man under fullmäktigeperioden att bedöma in-house-upphandlingars ändamålsenlighet samt alternativa lösningar från marknaden. År 2023 har upphandlingarna genomfört analyser av alternativa produktions sätt.

Välfärdsområdesstyrelsen har i sitt utlåtande till välfärdsområdesfullmäktige om utvärderingsberättelsen 2022 behandlat in-house-upphandlingar, men i utlåtandet 2023 lyftes ärendet inte längre fram i anslutning till ordnandet av upphandlingar.

2021

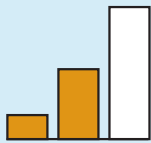
2021

Teckning av aktier, Kuntien Tiera och Istekki Oy samt att bli delägare i Sarastia Oy



Välfärdsområdets beredningsorgan genomförde anskaffning av aktier i Kuntien Tiera Oy, Istekki Oy och Sarastia Oy för att genomföra in-house-upphandlingar. Enligt utredningarna avgör antalet aktier som ska tecknas inte omfattningen av de producerande tjänsterna, utan ger i framtiden möjlighet att påverka de tjänster som behövs och möjliggör en flexibel upphandling av tjänster. Det var fråga om kritiska IKT-, ekonomi- och löneförvaltningsfunktioner i anslutning till inrättandet av välfärdsområdet och överföringen av tjänster.

Bild 25. Revisionsnämndens observationer från tidigare år om mål som uppnåtts.



Revisionsnämndens observationer från tidigare år om mål som delvis uppnått

Ärendet kan utvecklas eller uppnåendet av målet främjas.

2022

Utveckling av välfärdsområdets demokratiska beslutssystem



I fråga om det demokratiska beslutssystemet fästes uppmärksamhet vid de icke-lagstadgade nämndernas faktiska möjligheter att påverka. Ännu under 2023 hade icke-lagstadgade nämnder i huvudsak befogenhet att dra upp riktlinjer, ge utlåtanden och följa upp ärenden. Frågan gällde huruvida dessa nämnders verksamhet hade ordnats tillräckligt ändamålsenligt och effektivt.

I Västra Nylands välfärdsområde identifierades i samband med utarbetandet och godkännandet av förvaltningsstadgan ett behov av att bedöma förvaltningsstrukturens funktion. I slutet av 2023, i samband med de finansiella förhandlingarna, identifierades också behovet av att genomföra de reformer som förvaltningsstadgan förutsätter. Baserat på detta inleddes en utvärdering av det demokratiska beslutssystemet i välfärdsområdet.

Målet med självutvärderingen av beslutssystemet är att identifiera den nuvarande strukturens styrkor och viktigaste utvecklingsområden samt nödvändiga åtgärder. Avsikten är att de ändringar som behövs i förtroendeorganstrukturen och organens uppgifter ska presenteras före välfärdsområdesvalet våren 2025. Vid granskningstidpunkten pågår självutvärderingen fortfarande.

2022

Personalförvaltning och kritisk övergång



Det är viktigt att fastställa tillräckliga och korrekta metoder för att upprätthålla arbetstillfredsställelsen. Tanken är att på så sätt bibehåller välfärdsområdet både tillräcklig kompetens och yrkesskicklighet. Målet bör vara att man från och med 2023 systematiskt följer upp resultaten av Pulssi-enkäten som kartlägger personalens arbetstillfredsställelse och välbefinnande och att nödvändiga utvecklingsåtgärder vidtas utifrån resultaten. Vid granskningstidpunkten kan man ännu inte verifiera hur resultaten från personalnöjdhetenenkäten (Pulssi) i praktiken har utnyttjats som stöd för ledningen och utvecklingen i hela välfärdsområdet och vilka åtgärder som har vidtagits utifrån resultaten i välfärdsområdet som helhet.

Se även utvärderingsberättelsens punkt 7. En välmående och eftertraktad arbetsplats.

2023

Intern revision och riskhantering



Revisionsnämnden fäste uppmärksamhet vid såväl ordnandet av den interna kontrollen och riskhanteringen som rapporteringen av detta i bokslutet. Valfärdsområdesstyrelsen godkände riskhanteringspolicyn 19.6.2023. Med riskhanteringspolicyn preciserades målen, principerna och styrmodellen för, ansvaren inom, utvärderingen och utvecklingen av riskhanteringen utifrån de grunder som valfärdsområdesfullmäktige fastställt. Utifrån detta utarbetades och godkändes under verksamhetsåret 2023 också en riskhanteringsplan.

I bokslutet för Västra Nylands valfärdsområde 2023 har de centrala slutsatserna om den interna kontrollen och riskhanteringen och den utveckling av den interna kontrollen som görs utifrån dessa ännu beskrivits som separata delar utan ett kunskapsunderlag som kan verifieras. Revisionsnämnden måste konstatera att till exempel förankringen av riskhanteringsplanen bara har börjat. Därför borde det i bokslutet ännu i detta skede ha betonats att det vid granskningstidpunkten fortfarande saknas bekräftad information om situationen inom den interna kontrollen och riskhanteringen samt en beskriven struktur och en rapporteringsmetod som genomförts utifrån den.

En verklig identifiering av situationen är en förutsättning för att de utvecklingsplaner som utarbetas i framtiden ska ha bättre förutsättningar att förverkligas. På grundval av detta skulle även den interna revisionen ha bättre förutsättningar att utvecklas i framtiden. Även kunskapsunderlaget för och rapporteringen om måluppfyllelsen behöver utvecklas.

2022

2022

Produktion och mätning av information, uppställande av mål och mätare för 2022 och 2023

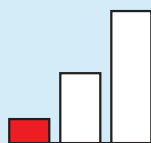


I situationen i slutet av 2022 var situationen för valfärdsområdets strategi och budget samt de mål och indikatorer som beskriver verksamheten och som ska införas gemensamt till många delar öppen. De mål och indikatorer som ställts upp i strategin hade inte omsatts i praktiken till exempel via budgeten. Med tanke på möjligheterna att uppnå målen bör man granska hur den sammanlagda informationsproduktionen i Västra Nylands valfärdsområde ska förenhetligas och ansvaren för verksamheten fördelas.

Servicestrategin, där man har ställt upp enhetliga mål för verksamheten, blir viktig i huvudsak med tanke på verksamheten och uppnåendet av målen. För den information om den praktiska verksamheten som behövs som stöd för ledning av verksamheten under 2023 har man både ställt upp mål och fastställt indikatorer på ett kraftfullt sätt. Med tanke på den sammanlagda informationsproduktionen är det viktigt att man ännu på ett transparent sätt beskriver vilken tidsenlig information som behövs som stöd för ledningen och hur den ska produceras på ett högklassigt sätt. Likaså bör man noggrant överväga hur många informationskällor som kommer att fungera som en väsentlig del av informationsanskaffningen, utöver informationspoolen. Risken är att de uppgifter som behövs inte nödvändigtvis har samordnats och sammanjämkats i förhållande till verkställandet av servicestrategin. Det finns mycket information att tillgå. Man måste skilja på vilken information som är väsentlig och vilken information som kan utnyttjas på ett meningsfullt sätt med tanke på verksamheten.

2021

Bild 26. Revisionsnämndens observationer från tidigare år om mål som delvis uppnåtts.



Revisionsnämndens observationer från tidigare år om mål som inte har uppnåtts

I ärendet har inte tillräckliga åtgärder vidtagits.

2023

Ekonomisk styrning och det ekonomiska läget i välfärdsområdet



Underskottet för Västra Nylands välfärdsområde 2023 var cirka 122 miljoner euro i stället för det ursprungliga beloppet på cirka 71 miljoner euro. Verksamhetsåret 2023 präglades av fluktuationer i de ekonomiska prognoserna, åtgärder som vidtagits för att förhindra att underskottet växer samt planering av hur underskottet ska täckas som en del av beredningen av servicestrategin för social- och hälsovårdsväsendet och beslutet om räddningsväsendets servicenivå.

Underskottet i Västra Nylands välfärdsområde ökade dessutom på grund av ett underskott av engångskaraktär i HUS-sammanslutningens balansräkning för 2023 samt en nedskrivning till följd av anskaffningen av klient- och patientdatasystemet och sloandet av det gamla systemet. Vid granskningstidpunkten räcker inte den ekonomiplan som godkänts för 2024–2026 som sådan för att täcka underskottet från 2023 inom utsatt tid.

2022

Se även utvärderingsberättelsens punkt 6. Ordnande och förnyelse av tjänster: välfärdsområdets ekonomiska läge

Bild 27. Revisionsnämndens observationer från tidigare år om mål som inte har uppnåtts.



**Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde**

luv.n.fi