

**PERUSTURVAKUNTAYHTYMÄ KARVIAINEN**

**TARKASTUSLAUTAKUNNAN  
ARVIOINTIKERTOMUS VUODELTA 2019**

## Vihdin kunnanvaltuustolle ja Karkkilan kaupunginvaltuustolle

### 1. TARKASTUSLAUTAKUNNAN ARVIO PERUSTURVAKUNTAYHTYMÄ KARVIAISEN TOIMINNALLISTEN JA TALOUDELLISTEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMISESTA

#### LAUSUMAN VALMISTELUN LÄHTÖKOHDAT

Tarkastuslautakunta on arvioinut kuntayhtymän toimintaa ja taloutta toimintakertomuksesta ja tilinpäätöksestä ilmenevien tietojen sekä vuoden 2019 talousarvion perusteella. Arviointiin käytettyjä tietoja on saatu myös viranhaltijoiden, henkilökunnan ja luottamushenkilöiden haastatteluissa. Tietolähteinä ovat olleet myös jäsenkuntien asukkaat sekä tilintarkastajan raportit.

#### TOIMINNALLISET TAVOITTEET

Tarkastuslautakunnan havaintojen mukaan kuntayhtymää on johdettu jäsenkuntien valtuustojen asettamien tavoitteiden mukaisesti. Toiminnalliset tavoitteet on saavutettu riittävässä määrin.

#### TALOUDELLISET TAVOITTEET

Yhtymähallitus esitti joulukuussa toimintakulut kattavaa talousarvion muutosta, jota Karkkilan kaupunginvaltuusto ei kuitenkaan hyväksynyt, joten Perusturvakuntayhtymä Karviaisen toteutuneet toimintakulut ylittävät muutetun talousarvion mukaiset toimintakulut. Tarkastuslautakunnan näkemyksen mukaan toteutuneet toimintakulut ovat syntyneet kuntalaisille tuotetuista sosiaali- ja terveystoimen palveluista, jotka kuntayhtymän on perussopimuksen mukaisesti järjestettävä ja tuotettava.

Tarkastuslautakunta arvioi, että talousnäkökulman tavoitteita ei saavutettu. Kuntayhtymän kustannusten kasvua ei ole pystytty hillitsemään, vaan alkuperäisen talousarvion kuntien maksuosuus ylittyi 4,8 miljoonalla eurolla (toteuma-% 104,2).

#### MUUT ARVIOINTIIN SISÄLTYVÄT KOHDAT

Kuntayhtymän toimintavuosi 2019 sisälsi paljon vastuuhenkilövaihdoksia. Nämä vaihdokset näkyivät muun muassa siinä, että suunniteltu raportoinnin kehittäminen ei täysin toteutunut. Tarkastuslautakunnan on ollut myös haastavaa saada sovittuja tietoja, kun johtavat viranhaltijat ovat vaihtuneet.

Talouden seurantaraportointi ei ollut edelleenkään vuonna 2019 riittävän ajantasaista. Tämä vaikeutti toiminnan ja talouden sopeuttamista riittävän nopeasti muuttuneeseen tilanteeseen.

Tarkastuslautakunta uudistaa suosituksensa kehittää tavoitteita ja mittareita paremmin vastaamaan toisiaan.

## 2. ARVIOINNIN PERUSTEET

### KUNTAYHTYMÄN TOIMINNAN KESKEISET TAVOITTEET JA PALVELUT

#### Asiakasnäkökulma

##### Tavoite: Tyytyväiset asiakkaat

Tavoitteena oli asiakkaiden luottamus Karviaisen toimintaan ja asiakastyytyväisyys. Asiakkaiden kokemus palvelujen toimivuudesta ja vaikuttavuudesta on keskeinen toiminnan laatutekijä. Asiakaskokemusta on mitattu asiakastyytyväisyyskyselyillä. Asiakaskyselyt toteutetaan osana valtakunnallisia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyytyväisyyskyselyjä (THL), joka on tehty viimeksi vuonna 2018. Lisäksi asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvan palautteen avulla (Happy or Not ja Roidu). Tavoitteena oli palveluihin tyytyväinen asiakas siten, että asiakastyytyväisyys saavuttaa kyselyssä keskimäärin tason hyvä.

##### Toteutuminen

Vuoden 2019 asiakastyytyväisyyttä Happy-or-Not -palauteautomaateilla neuvoloissa ja päiväaikaisilla kiirevastaanotoilla mitatut tulokset ovat pääosin positiivisia (80 – 94 %). Heikoimman tuloksen (80 %) saa Nummelan terveysaseman päiväaikainen kiirevastaanotto.

Säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset olivat vastanneiden asiakkaiden ja omaisten mukaan kotihoidon kokonaislaadun (asteikko 4-10) osalta Karkkilassa 8,49 ja Vihdissä 8,59 eli molemmissa hyvä. Roidun NPS-suosittelemisindeksi (asteikko -100 – +100) oli Vihdissä +56,6 ja Karkkilassa +44,6. Myös osastoilla mitattiin asiakastyytyväisyyttä vuonna 2019 Roidun-menetelmällä, jossa Nummelan osaston suosittelemisindeksi oli +29 ja Karkkilan +53.

##### Tavoite: Vaikuttavat palveluratkaisut

Tavoitetta seurataan vuosittain oikaisuvaatimusten ja hallintovalitusten määrää ja niitä tehneiden asiakkaiden määrää tarkastelemalla. Määriä on verrattu neljään aikaisempaan vuoteen.

##### Toteutuminen

Sosiaalipalveluja koskevat muistutusten, oikaisuvaatimusten ja hallintovalitusten määrä pysyi edellisen vuoden tasolla. Samoin sosiaalipalveluja koskevat kantelut pysyivät edellisen vuoden tasolla.

Terveydenhuollon muistutukset vähenivät lähes puolella edellisvuodesta ja kantelut pysyivät edellisvuoden tasolla.

##### Tarkastuslautakunnan arvio

Asiakastavoitteet ovat toteutuneet riittävässä määrin. Tarkastuslautakunta toteaa jälleen, että muistutusten, oikaisuvaatimusten ja hallintovalitusten määrät eivät suoraan kerro palvelujen vaikuttavuudesta.

## Prosessinäkökulma

### **Tavoite: Sosiaali- ja terveystalvelujen riittävä saatavuus suhteessa väestön määrään ja tarpeeseen**

Tavoitteena oli, että palvelujen saatavuus asiakkaille on valtakunnallisten suositusten mukainen ja alueellisesti tasa-arvoinen. Tavoitteena on myös, että Karviaisen palvelujen saatavuus ja päätösten käsittelyajat noudattavat vähintään erilaisia normitettuja käsittelyaikoja (esim. hoitotakuusäädös/ terveydenhuoltolaki, vammaispalvelulaki, sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki), mikä on palveluilta vaadittava minimitaso. Palvelujen saatavuutta ja riittävyyttä seurataan systemaattisesti odotusaikoja ja käsittelyaikoja seuraamalla. Joissakin palveluissa tavoitteena on minimitasoa korkeampi palvelutaso, kuten esimerkiksi lääkärin vastaanotto toiminnassa ja suun terveydenhuollossa. Kiireelliset tai päivystysluntoiset asiat hoidetaan välittömästi.

### **Toteutuminen**

Lääkärin vastaanotoilla kiireettömälle vastaanotolle pääsy keskimäärin 1-2 viikon kuluessa ajanvarauksesta ei toteutunut, vaan Vihdissä keskimääräinen odotusaika oli 21 päivää (22 pv v. 2018) ja Karkkilassa 22 päivää (18 pv v. 2018). Molemmat toteumat ovat kuitenkin hoitotakuusäädöksen edellyttämän 3 kuukauden sisällä.

Suun terveydenhuollossa kiireettömälle vastaanotolle pääsy (tavoite: keskimäärin 2 viikon kuluessa ajanvarauksesta) ei toteutunut. Vihdissä hoitoon pääsi 21 päivässä (13,6 pv v. 2018) ja Karkkilassa 24 päivässä (16,9 pv v. 2018). Molemmat ovat kuitenkin hoitotakuusäädöksen edellyttämän ajan puitteissa (6 kk).

Vammaispalveluhakemusten tavoitteellinen käsittelyaika oli enintään 3 kk. Hakemuksista 98 % käsiteltiin 3 kk:n määräajassa. Edellisen vuoden keskimääräinen käsittelyaika oli 28-35 päivää.

Lastensuojelun tarpeen selvityksen tavoitteellinen käsittelyaika oli enintään 3 kk. Selvityksistä 94 % käsiteltiin 3 kk:n määräajassa. Edellisenä vuonna 95 %.

Ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinneista 7 päivän tavoiteajassa käsiteltiin 87 % arvioinneista (76 % v. 2018).

Osastotoiminnan keskimääräinen alle 30 päivän tavoitehoitoaika saavutettiin sekä Nummelassa (23,7 hoitopäivää, v. 2018 26,1 hoitopäivää) että Karkkilassa (18,4 hoitopäivää, v. 2018 14,4 hoitopäivää).

Säännöllisessä kotihoidossa tavoitteena oli, että asiakkaan toteutunut palveluaika vastaa hänelle myönnettyä palveluaikaa. Tarkastuslautakunta ei pysty arvioimaan tämän tavoitteen toteutumista, koska tilinpäätöksessä kerrotaan muun muassa että "Karkkilassa suunniteltuja tunteja oli 28338 ja toteutuneita tunteja 26894 eli 2044 tuntia enemmän kuin suunniteltuja.", mikä vaikuttaa virheelliseltä toteamukselta.

### **Tarkastuslautakunnan arvio**

Muut prosessitavoitteet ovat toteutuneet riittävässä määrin, mutta säännöllisen kotihoidon tavoitteita ei voida arvioida annettujen lukujen perusteella.

## **Henkilöstönäkökulma**

### **Tavoite: Osaava, sitoutunut ja hyvinvoiva henkilöstö**

Tavoitteita ei ole talousarviossa nimetty selkeästi. Painopistealueiksi on nimetty työkyvyn ja työhyvinvoinnin edistäminen, osaamisen varmistaminen ja työurien pidentäminen. Tavoitteita mitataan sairauspoissaoloilla, tapaturmilla, henkilöstön työurien pitenemisellä ja koulutukseen osallistuneiden määrällä ja koulutuspäivien lukumäärällä.

#### **Toteutuminen**

Sairauspoissaolojen lukumäärä, 11,3 pv/työntekijä, säilyi edellisvuoden tasolla (11,6 pv/työntekijä), mikä on huomattavasti parempi kuin kunta-alan vuoden 2018 keskiarvo (17 pv/työntekijä).

Sairauspoissaolojen palkkakustannukset olivat 1.389 €/työntekijä (1.256 €/työntekijä v 2018).

Tapaturmia koskevien läheltä piti-/työturvallisuusilmoitusten määrä (205 kpl) kasvoi edellisvuodesta (193 kpl). Työtapaturmien määrä (40 kpl) lisääntyi kahdella edellisvuodesta (38 kpl). Työtapaturmista aiheutuneet poissaolot (80 pv) kuitenkin vähenivät huomattavasti edellisvuodesta (240 pv).

65 vuotta täyttäneitä oli 5 henkilöä (eläkeiän saavuttamisen jälkeen työskenteleviä oli 15 henkilöä v. 2018). Palkkaperusteiset eläkemaksut olivat 4.018.025 €.

Tilastoituja koulutuspäiviä vuonna 2019 oli tilinpäätöksen mukaan 871 ja edellisenä vuonna 848 (edellisen vuoden tilinpäätökseen niitä oli kirjattu mukaan 2.081 pv) Koulutukseen osallistuvien määriä ei ole raportoitu tilinpäätöksessä.

#### **Tarkastuslautakunnan arvio**

Tarkastuslautakunta toteaa, että tavoitteet on asetettu epäselvästi eikä niiden toteutumista voida arvioida. Tarkastuslautakunta suosittaa määrittämään tavoitteet selkeämmin.

## **Talousnäkökulma**

### **Tavoite: Kustannusten kasvun hillintä**

Karviaisen johtoajatuksena vuosittaisissa toiminnallisissa muutoksissa on ollut, että olemassa olevat resurssit käytetään mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita, lainsäädännöllisiä muutoksia ja valtakunnallisia kehittämistavoitteita tukien, sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusten kasvua hilliten.

#### **Toteutuminen**

Tilinpäätöksessä todetaan, että talouden näkökulmasta asetettuihin tavoitteisiin ei päästy vuonna 2019.

#### **Tarkastuslautakunnan arvio**

Tarkastuslautakunta arvioi, että talousnäkökulman tavoitteita ei saavutettu. Kuntayhtymän kustannusten kasvua ei ole pystytty hillitsemään, vaan alkuperäisen talousarvion kuntien maksuosuus ylittyi 4,8 miljoonalla eurolla (toteuma-% 104,2).

## KUNTAYHTYMÄN TALOUSARVION TOTEUTUMINEN

Käyttötalous ei toteutunut hyväksytyyn muutetun talousarvion mukaisena. Yhtymähallitus esitti joulukuussa toimintakulut kattavaa talousarvion muutosta, jota Karkkilan kaupunginvaltuusto ei kuitenkaan hyväksynyt, joten Perusturvakuntayhtymä Karviaisen toteutuneet toimintakulut ylittävät muutetun talousarvion mukaiset toimintakulut. Tarkastuslautakunnan näkemyksen mukaan toteutuneet toimintakulut ovat syntyneet kuntalaisille tuotetuista sosiaali- ja terveystoimen palveluista, jotka kuntayhtymän on perussopimuksen mukaisesti järjestettävä ja tuotettava.

**Hallinnon** käyttötalous toteutui talousarvion puitteissa. Toteutunut toimintakate jäi talousarviosta 4 000 euroa, minkä verran enemmän toteutuneet tuotot jäivät alle talousarvion kuin toteutuneet kulut.

**Perheiden palvelulinjan** käyttötaloudessa tarvittiin 1,75 miljoonan euron lisärahoitus jäsenkunnilta alkuperäiseen talousarvioon verrattuna. Palvelulinjan ympäristömuutokset (syntyvyyden lasku, erikoissairaanhoidon hoitokriteeristömuutokset, hoitotarpeiden kasvu) ovat pakottaneet kohdentamaan resursseja uudelleen ja sopeuttamaan toimintaa.

**Työikäisten palvelulinjan** käyttötaloudessa tarvittiin 2,26 miljoonan euron lisärahoitus jäsenkunnilta alkuperäiseen talousarvioon verrattuna. Terveyskeskuspalveluissa kulut ylittivät talousarvion miljoonalla eurolla. Kustannusten kasvu selittyy pitkälti ikääntyneen väestön määrän lisääntymisellä ja uusilla kalliimmilla hoitomenetelmillä, jotka ovat siirtyneet erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuoltoon. Päihdepalveluissa asiakkaiden monipäihteisyys ja avopalvelujen riittämättömyys on lisännyt kustannuksia. Vammaispalveluissa asiakasmäärä lisääntyi, mikä nosti kustannuksia.

**Ikäihmisten palvelulinjan** käyttötaloudessa tarvittiin vain 156 000 euron lisärahoitus jäsenkunnilta alkuperäiseen talousarvioon verrattuna eli käytännössä pysyttiin talousarvion puitteissa.

Investointeja toteutui 123 689 euron edestä, kun talousarviossa investointeihin oli varattu 326 020 euroa.

Rahoitusosa toteutui talousarvion puitteissa.

## MUUT ARVIOINTIIN SISÄLTYVÄT KOHDAT

Kuntayhtymän toimintavuosi 2019 sisälsi paljon vastuuhenkilövaihdoksia. Nämä vaihdokset näkyivät muun muassa siinä, että suunniteltu raportoinnin kehittäminen ei täysin toteutunut. Tarkastuslautakunnan on ollut myös haastavaa saada sovittuja tietoja, kun johtavat viranhaltijat ovat vaihtuneet.

Talouden seurantaraportointi ei ollut edelleenkaan vuonna 2019 riittävän ajantasaista. Tämä vaikeutti toiminnan ja talouden sopeuttamista riittävän nopeasti muuttuneeseen tilanteeseen.

Tarkastuslautakunta uudistaa suosituksensa kehittää tavoitteita ja mittareita paremmin vastaamaan toisiaan.

### 3. TARKASTUSLAUTAKUNNAN KOKOONPANO

Lautakunnan kokoonpano

Tarkastuslautakunnan jäsenet ja henkilökohtaiset varajäsenet olivat vuonna 2019

#### **Varsinaiset jäsenet**

Terhi Mattila, puheenjohtaja  
Kari Laine, varapuheenjohtaja  
Katja Etolin  
Marja-Liisa Mäkelä  
Teemu Leino

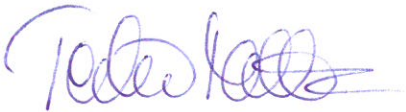
#### **Henkilökohtaiset varajäsenet**

Tuija Hyvönen  
Hannamari Auvinen  
Eino Huotari  
Heidi Nordman  
Olli Pekka Hatanpää


Lautakunnan sihteerinä on toiminut kuntayhtymän tilintarkastaja JHTT Ilpo Malinen BDO Auditor Oy:stä.

### 4. ALLEKIRJOITUKSET

Nummelassa 22.4.2020



Terhi Mattila, puheenjohtaja



Kari Laine, varapuheenjohtaja



Eino Huotari, varajäsen