

# Sosiaali- ja terveystoimialan toimintakertomus 2019

## 20 SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI

Vastuuelin: Sosiaali- ja terveyslautakunta  
Vastuuhenkilö: Sosiaali- ja terveysjohtaja

### Talousarvion toteutuminen

|   | Tilinpäätös    | Talousarvio<br>+muutokset | Toteutunut     | Jäljellä     | Tot%   |
|---|----------------|---------------------------|----------------|--------------|--------|
| <b>20 SOSIAALI- JA TERVEYS YHTEENSÄ</b> |                |                           |                |              |        |
| * TULOT                                 | 11 794 305,70  | 11 845 300                | 11 861 914,95  | -16 614,95   | 100,10 |
| * MENOT                                 | -78 760 882,71 | -80 489 300               | -82 256 691,27 | 1 767 391,27 | 102,20 |
| ** NETTO                                | -66 966 577,01 | -68 644 000               | -70 394 776,32 | 1 750 776,32 | 102,60 |
| * SUMU-POISTOT                          | -912 117,69    | -1 000 100                | -910 887,18    | -89 212,82   | 91,10  |

## 200 HALLINTO- JA TUKIPALVELUT

Vastuuhenkilö: Sosiaali- ja terveysjohtaja

Toiminnalliset tavoitteet (sitova)

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Strateginen perustavoite:</b><br><i>Osaava, riittävä ja hyvinvoiva henkilöstö</i> |   |  |
| <b>Tavoite:</b><br>Asiakkaat saavat tarpeenmukaista palvelua                         | <b>Arviointikriteerit/mittari:</b><br>Asiakastyytyväisyys | <b>Tavoitetaso:</b><br>85 % asiakkaista on tyytyväisiä saamaansa palveluun |

### **Asiakkaat saavat tarpeenmukaista palvelua.**

Sosiaali- ja terveystoimialalla on ollut huhtikuusta lukien käytössä kaikissa yksiköissä valtakunnallisten linjausten mukainen ns. Suositteleva kysely, josta ns. NPS-indeksi. Tämä ei ole verrannollinen aiemmin mitattuun asiakkaiden tyytyväisyysprosenttiin, eli asetettu aiempi tavoitetaso 85% ei ole NPS-indeksille käyttökelpoinen tavoitetaso.

NPS eli Net Promoter Score -kyselyllä selvitetään, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi palvelua läheiselleen tai ystävälleen. Asiakas vastaa kysymykseen arvoilla 0 – 10. Kyselyssä palveluyksikön saama NPS-kokonaistulos pisteytetään asteikolle -100 - +100. Mitä suurempi lukema, sitä tyytyväisemmät asiakkaat:

NPS negatiivinen –huono tulos

NPS 0-24 –melko hyvä tulos

NPS 25-49 -hyvä tulos

NPS  $\geq$ 50 erittäin hyvä tulos.

Heinolan sotessa tavoitteena on hyvä tulos, eli NPS  $\geq$  25.

### Terveyskeskuksen vastaanotto toiminta

- virka-aikana NPS 64
- virka-ajan ulkopuolella NPS 49
- Erikoispoliklinikka NPS 68
- Vuodeosasto NPS 63
- Suun terveydenhuolto NPS 81
- Terveysneuvontapalvelut NPS 71
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut NPS 74
- Lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja lastensuojelu NPS 43
  - Perhetyö NPS 56
- Aikuisten sosiaalipalvelut NPS 68
- Asiakasohjauspalvelut NPS 73
- Vammaispalvelut NPS 53
- Kotihoito (kotihoidon tiimit, kotisairaala ja tehostettu kotikuntoutus) NPS 55
- Asumispalvelut\* (Mäntylä, Hopeasilta, Kanervalala ja Sahaniemi) NPS 46
- Rekrytointipalvelut, sisäiset asiakkaat NPS 75, potilaat NPS 100

\*Asumispalvelun Roidu-laite on ollut syyskuun ajan huollossa ja joulukuulta ei asukas/omaispalautteita kerätty johtuen Sahanniemen muutosta uusiin tiloihin

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön vaikea saatavuus realisoitui myös Heinolassa kesällä sekä vuodenvaihteessa. Toimintoja on jouduttu supistamaan poikkeuksellisen paljon, jotta henkilökunta on saatu riittämään kriittisimpiin palveluihin.

### Talousarvion toteutuminen

|  | Tilinpäätös   | Talousarvio<br>+muutokset | Toteutunut    | Jäljellä   | Tot%   |
|--|---------------|---------------------------|---------------|------------|--------|
| <b>200 HALLINTO- JA TUKIPALVELUT*</b>          |               |                           |               |            |        |
| <b>2000 HALLINTO- JA TUKIPALVELUT</b>          |               |                           |               |            |        |
| * TULOT  | 1 095 290,11  | 1 116 000                 | 1 159 549,27  | -43 549,27 | 103,90 |
| * MENOT  | -2 048 403,80 | -2 206 400                | -2 161 974,65 | -44 425,35 | 98,00  |
| ** NETTO                                       | -953 113,69   | -1 090 400                | -1 002 425,38 | -87 974,62 | 91,90  |
| * SUMU-POISTOT                                 | -158 159,04   | -111 300                  | -101 594,61   | -9 705,39  | 91,30  |
| <b>200 HALLINTO- JA TUKIPALVELUT* YHTEENSÄ</b> |               |                           |               |            |        |
| * TULOT  | 1 095 290,11  | 1 116 000                 | 1 159 549,27  | -43 549,27 | 103,90 |
| * MENOT  | -2 048 403,80 | -2 206 400                | -2 161 974,65 | -44 425,35 | 98,00  |
| ** NETTO                                       | -953 113,69   | -1 090 400                | -1 002 425,38 | -87 974,62 | 91,90  |
| * SUMU-POISTOT                                 | -158 159,04   | -111 300                  | -101 594,61   | -9 705,39  | 91,30  |

## 230 TERVEYSPALVELUT

Vastuuhenkilöt: johtava ylilääkäri

Toiminnalliset tavoitteet (sitova)

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Strateginen perustavoite:</b><br><i>Asiakkaat aktiivisiksi toimijoiksi</i>                          |  |   |
| <b>Tavoite:</b><br>Asiakkaille tehdään moniammatillinen kuntoutussuunnitelma ja he kuntoutuvat kotiin. | <b>Arviointikriteerit/mittari:</b><br>Tehtyjen kuntoutussuunnitelmien määrä ja asiakkaalle arvoa tuottavan ajan mittaaminen. | <b>Tavoitetaso:</b><br>Kaikille osaston kuntoutuspotilaille on tehty kuntoutussuunnitelma ja osastolla olevat potilaat saavat vähintään 5 tuntia arvoa tuottavaa aikaa vuorokaudessa. |
| Asiakkaiden oma vastuu vahvistuu.  | Hoitosuunnitelmien määrä   | 75 %:lla diabetesta, verenpainetauti tai sepelvaltimotautia sairastavilla on olemassa oleva hoitosuunnitelma  |

### **Asiakkaille tehdään moniammatillinen kuntoutussuunnitelma ja he kuntoutuvat kotiin.**

Vuodeosaston kuntoutuspotilaille tehdään moniammatillinen kuntoutussuunnitelma ja he kuntoutuvat pääosin kotiin.

Potilaat saivat arvoa tuottavaa aikaa osastolla 11B keskimäärin 5 h 6 min/ asiakas vuorokaudessa ja osastolla 11 K keskimäärin 5h 7 min/asiakas vuorokaudessa.

### **Asiakkaiden oma vastuu vahvistuu.**

Hoitosuunnitelma on laadittu yhteensä 66,44%:lle kaikista, joilla on potilastietojärjestelmässä diagnoosiksi joskus tilastoitu diabetes, verenpainetauti tai sepelvaltimotauti. Osa asiakkaista kuitenkin hoitaa sairautensa muualla kuin Heinolan terveyskeskuksessa (esimerkiksi työterveyshuollon kautta, yksityisesti, asumispalveluiden kautta), jolloin hoitovastuu on muualla, emmekä voi hoitosuunnitelmaa tehdä. Heinolassa omille lääkäreillemme listatuista asiakkaista 76,2%:lla diabetesta, verenpainetauti tai sepelvaltimotautia sairastavista on voimassa oleva hoitosuunnitelma. Omille lääkäreillemme listattujen asiakkaiden osalta sitova tavoite täyttyy.

### Talousarvion toteutuminen

|  | Tilinpäätös    | Talousarvio<br>+muutokset | Toteutunut     | Jäljellä     | Tot%   |
|--|----------------|---------------------------|----------------|--------------|--------|
| <b>230 TERVEYSPALVELUT*</b>                |                |                           |                |              |        |
| <b>2300 SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUT</b> |                |                           |                |              |        |
| * TULOT                                    | 697 269,00     | 692 200                   | 665 882,90     | 26 317,10    | 96,20  |
| * MENOT                                    | -2 005 135,59  | -2 050 300                | -2 122 991,23  | 72 691,23    | 103,50 |
| ** NETTO                                   | -1 307 866,59  | -1 358 100                | -1 457 108,33  | 99 008,33    | 107,30 |
| * SUMU-POISTOT                             | -73 823,99     | -67 400                   | -66 499,79     | -900,21      | 98,70  |
| <b>2400 PTH:N HOITOTYÖN PALVELUT</b>       |                |                           |                |              |        |
| * TULOT                                    | 812 282,65     | 868 500                   | 765 934,32     | 102 565,68   | 88,20  |
| * MENOT                                    | -6 868 271,54  | -7 174 400                | -6 786 504,26  | -387 895,74  | 94,60  |
| ** NETTO                                   | -6 055 988,89  | -6 305 900                | -6 020 569,94  | -285 330,06  | 95,50  |
| * SUMU-POISTOT                             | -312 736,28    | -322 200                  | -318 895,28    | -3 304,72    | 99,00  |
| <b>2600 PTH:N LÄÄKETIETEELLISET PALV.</b>  |                |                           |                |              |        |
| * TULOT                                    | 982 547,17     | 897 200                   | 1 068 561,99   | -171 361,99  | 119,10 |
| * MENOT                                    | -29 093 465,16 | -29 427 600               | -32 134 459,15 | 2 706 859,15 | 109,20 |
| ** NETTO                                   | -28 110 917,99 | -28 530 400               | -31 065 897,16 | 2 535 497,16 | 108,90 |
| * SUMU-POISTOT                             | -32 854,22     | -192 000                  | -122 365,59    | -69 634,41   | 63,70  |
| <b>230 TERVEYSPALVELUT* YHTEENSÄ</b>       |                |                           |                |              |        |
| * TULOT                                    | 2 492 098,82   | 2 457 900                 | 2 500 379,21   | -42 479,21   | 101,70 |
| * MENOT                                    | -37 966 872,29 | -38 652 300               | -41 043 954,64 | 2 391 654,64 | 106,20 |
| ** NETTO                                   | -35 474 773,47 | -36 194 400               | -38 543 575,43 | 2 349 175,43 | 106,50 |
| * SUMU-POISTOT                             | -419 414,49    | -581 600                  | -507 760,66    | -73 839,34   | 87,30  |

Terveyspalveluissa talousarvion toteutumisessa erityisenä riskinä on ollut erikoissairaanhoidon toteuma. Sekä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän käyttö, (ensihoito, päivystyskeskus sekä erikoissairaanhoido) että Coronarian tuottama erikoissairaanhoido ylittivät alun perin vuodelle 2019 varatun määrärahan. Tämän vuoksi vuodelle 2019 on haettu lisämäärärahaa, minkä sosiaali- ja terveyslautakunta on käsitellyt ja myöntänyt 26.11.2019: tuloarvio +134 200€, menomäärärahan ylitys 2 506 900€, netto 2 372 700.

Koska talousarviomuutoksia voidaan tehdä vain talousarviovuoden aikana ja tämän asian käsittely on ollut valtuustossa vasta 17.2.2020, tämä määrärahalisäys ei ole ennättänyt yllä näkyvään tilinpäätökseen.

## 270 HOITO- JA VANHUSPALVELUT

Vastuhenkilö: vanhus- ja hoitopalvelujohtaja

## Toiminnalliset tavoitteet (sitova)

| Strateginen perustavoite:<br><i>Kustannusten hallinta</i>  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
| Tavoite:   | Arviointikriteerit/mittari:   | Tavoitetaso:                      |
| Vanhukset voivat asua kotonaan mahdollisimman pitkään  | Niiden säännöllisen kotihoidon asiakkaiden määrä, joiden luona käydään 90 käyntiä tai enemmän kuukaudessa osuus kaikista säännöllisen kotihoidon asiakkaista nousee 2 % | 18 %                              |
|  | Raskaan asumispalvelun tarve on mahdollisimman lyhytaikainen  | Enintään 2.5 v raskaassa hoivassa |
| Kanervalan toiminta jatkuu vielä vuoden 2019 ajan. Asiakkaat siirtyvät muihin asuntoihin 31.12.2019 loppuun mennessä. Alkuvuodesta 2019  |   |                                   |
| a) päivitetään Kanervalan asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat asumisratkaisun osalta yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa  |   |                                   |
| b) asiakkaalle turvataan asumispaikka Heinolassa   |   |                                   |
| c) Heinolassa nyt toimivien asumispalvelujen tuottajien kanssa selvitetään Kanervalan asukkaiden sijoittumismahdollisuudet tarjolla oleviin palveluasuntoihin ja sovitaan menettelytavoista (palveluseteli) sekä siirtymisen aikatauluista |   |                                   |
| d) kohdan c selvityksen tulokset viedään sosiaali- ja terveyslautakunnan ja kaupunginhallituksen käsiteltäväksi maaliskuun loppuun mennessä.   |   |                                   |

### **Vanhukset voivat asua kotonaan mahdollisimman pitkään.**

Niiden säännöllisen kotihoidon asiakkaiden määrä, joiden luona käydään 90 käyntiä tai enemmän kuukaudessa osuus kaikista säännöllisen kotihoidon asiakkaista on joulukuun 2019 tilanteen mukaan 17,7 %, joten asetettu tavoitetaso 18 % lähes toteutui. Joulukuussa näistä asiakkaista, joiden luona olisi ollut 90 käyntiä tai enemmän kuukaudessa, oli viisi sairaalassa tai arviointijaksolla. Jos he olivat olleet kotihoidossa, niin vastaava luku olisi ollut 19,9 %. Raskaammissa asumispalveluissa asiakkaat olivat n.2,7v.

**Kanervalan toiminta jatkui vuoden 2019 loppuun. Asiakkaat siirtyivät muihin asuntoihin 31.12.2019 loppuun mennessä.**

## Talousarvion toteutuminen

|   | Tilinpäätös    | Talousarvio<br>+muutokset | Toteutunut     | Jäljellä      | Tot%   |
|---|----------------|---------------------------|----------------|---------------|--------|
| <b>270 HOITO- JA VANHUSPALVELUT*</b>          |                |                           |                |               |        |
| <b>2700 ASUMISPALVELUT</b>                    |                |                           |                |               |        |
| * TULOT                                       | 2 392 489,87   | 2 080 400                 | 2 322 377,02   | -241 977,02   | 111,60 |
| * MENOT                                       | -8 702 208,41  | -8 335 200                | -8 178 409,05  | -156 790,95   | 98,10  |
| ** NETTO                                      | -6 309 718,54  | -6 254 800                | -5 856 032,03  | -398 767,97   | 93,60  |
| * SUMU-POISTOT                                | -255 277,30    | -187 600                  | -187 499,16    | -100,84       | 99,90  |
| <b>2720 KOTIHOIDON PALVELUT</b>               |                |                           |                |               |        |
| * TULOT                                       | 1 015 250,96   | 996 700                   | 949 447,94     | 47 252,06     | 95,30  |
| * MENOT                                       | -5 180 560,93  | -4 857 600                | -4 937 209,53  | 79 609,53     | 101,60 |
| ** NETTO                                      | -4 165 309,97  | -3 860 900                | -3 987 761,59  | 126 861,59    | 103,30 |
| * SUMU-POISTOT                                | -42 994,48     | -46 100                   | -46 049,60     | -50,40        | 99,90  |
| <b>2740 ASIAKASOHJAUSPALVELUT</b>             |                |                           |                |               |        |
| * TULOT                                       | 701 745,07     | 747 900                   | 712 210,58     | 35 689,42     | 95,20  |
| * MENOT                                       | -6 394 046,45  | -7 465 400                | -6 481 303,85  | -984 096,15   | 86,80  |
| ** NETTO                                      | -5 692 301,38  | -6 717 500                | -5 769 093,27  | -948 406,73   | 85,90  |
| * SUMU-POISTOT                                | -7 459,56      | -21 200                   | -21 173,22     | -26,78        | 99,90  |
| <b>2760 REKRYTOINTIPALVELUT</b>               |                |                           |                |               |        |
| * TULOT                                       | 2 449 581,10   | 2 723 700                 | 2 679 079,68   | 44 620,32     | 98,40  |
| * MENOT                                       | -2 548 569,31  | -2 723 700                | -2 679 079,68  | -44 620,32    | 98,40  |
| ** NETTO                                      | -98 988,21     | 0                         | 0,00           | 0,00          | 0,00   |
| * SUMU-POISTOT                                | -848,24        | -1 600                    | -1 635,34      | 35,34         | 102,20 |
| <b>270 HOITO- JA VANHUSPALVELUT* YHTEENSÄ</b> |                |                           |                |               |        |
| * TULOT                                       | 6 559 067,00   | 6 548 700                 | 6 663 115,22   | -114 415,22   | 101,70 |
| * MENOT                                       | -22 825 385,10 | -23 381 900               | -22 276 002,11 | -1 105 897,89 | 95,30  |
| ** NETTO                                      | -16 266 318,10 | -16 833 200               | -15 612 886,89 | -1 220 313,11 | 92,80  |
| * SUMU-POISTOT                                | -306 579,58    | -256 500                  | -256 357,32    | -142,68       | 99,90  |

## 280 SOSIAALIPALVELUT

Vastuuhenkilö: sosiaalipalvelujohtaja

## Toiminnalliset tavoitteet (sitova)

|   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
| <b>Strateginen perustavoite:</b><br><i>Osaava, riittävä ja hyvinvoiva henkilöstö</i>                    |   |                             |
| <b>Tavoite:</b><br>Asiakkaan palvelujen tarve on arvioitu asian edellyttämässä riittävässä laajuudessa. | <b>Arviointikriteerit/mittari:</b><br>Valmistuneet palvelutarpeenarvioinnit | <b>Tavoitetaso:</b><br>100% |
| Asiakkailla on laadittu kirjallinen asiakassuunnitelma.   | Laaditut asiakassuunnitelmat  | 100%                        |

### **Asiakkaan palvelujen tarve on arvioitu asian edellyttämässä riittävässä laajuudessa.**

Vammaispalveluiden asiakkaista 90 %:lle on tehty määrämuotoinen palvelutarpeen arviointi ja aikuisten sosiaalipalveluissa 87 %:lle asiakkaista. Kaikille uusille asiakkaille tehdään 100 prosenttisesti palvelutarpeenarviointi, mutta aikaisemmin asiakkuuteen tulleille asiakasryhmä kerrallaan niin kauan, kun päädytään siihen, että kaikilla aikuisten sosiaalipalveluiden ja vammaispalveluiden asiakkailla on palvelutarpeen arviointi tehtynä.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja lastensuojelu -yksikössä palvelutarpeen arviointi ja mahdollinen lastensuojelun tarve on arvioitu 100%:sti. Päätyneitä palvelutarpeen arviointeja on ajalla vuonna 2019 yhteensä 303, joista 200 ei ole johtanut palveluun ja 103 lapsen osalta on alkanut joko sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukainen palvelu.

### **Asiakkailla on laadittu kirjallinen asiakassuunnitelma.**

Vammaispalvelujen asiakkaista 91 %:lle prosentille on tehty asiakas-/palvelusuunnitelma määrämuotoisesti ja aikuisten sosiaalipalveluissa 93 %:lle asiakkaista. Mielenterveys- ja päihdehuollon asumispalveluissa oleville asiakkaille on tehty kaikille asiakassuunnitelma. Kaikille uusille asiakkaille tehdään asiakassuunnitelma, mutta aikaisemmin asiakkuuteen tulleille asiakasryhmä kerrallaan niin kauan, kun päädytään siihen, että kaikilla aikuisten sosiaalipalveluiden ja vammaispalveluiden asiakkailla on asiakassuunnitelma tehtynä.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja lastensuojelu –yksikössä on suunnitelmallisen työskentelyn piirissä yhteensä 213 lasta. Heistä sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa on 72 lasta/nuorta, joille on laadittu asiakassuunnitelma. Lastensuojelun asiakkuudessa (avo-, sijais- ja jälkihuolto) on 141 lasta/nuorta, joille on laadittu asiakassuunnitelmat.

## Talousarvion toteutuminen



|  | Tilinpäätös    | Talousarvio<br>+muutokset | Toteutunut     | Jäljellä   | Tot%   |
|--|----------------|---------------------------|----------------|------------|--------|
| <b>280 SOSIAALIPALVELUT*</b>               |                |                           |                |            |        |
| <b>2800 VAMMAISPALVELUT</b>                |                |                           |                |            |        |
| * TULOT                                    | 473 713,32     | 615 900                   | 555 341,42     | 60 558,58  | 90,20  |
| * MENOT                                    | -6 214 022,63  | -6 505 500                | -6 646 825,52  | 141 325,52 | 102,20 |
| ** NETTO                                   | -5 740 309,31  | -5 889 600                | -6 091 484,10  | 201 884,10 | 103,40 |
| * SUMU-POISTOT                             | -5 413,05      | -13 300                   | -5 573,01      | -7 726,99  | 41,90  |
| <b>2850 TERVEYSNEUVONTAPALVELUT</b>        |                |                           |                |            |        |
| * TULOT                                    | 49 693,93      | 32 100                    | 55 391,74      | -23 291,74 | 172,60 |
| * MENOT                                    | -784 638,20    | -909 200                  | -859 373,78    | -49 826,22 | 94,50  |
| ** NETTO                                   | -734 944,27    | -877 100                  | -803 982,04    | -73 117,96 | 91,70  |
| * SUMU-POISTOT                             | -10 443,39     | -13 200                   | -13 195,31     | -4,69      | 100,00 |
| <b>2860 LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELU</b> |                |                           |                |            |        |
| * TULOT                                    | 456 884,89     | 433 000                   | 255 472,98     | 177 527,02 | 59,00  |
| * MENOT                                    | -4 675 954,60  | -4 923 600                | -5 204 195,31  | 280 595,31 | 105,70 |
| ** NETTO                                   | -4 219 069,71  | -4 490 600                | -4 948 722,33  | 458 122,33 | 110,20 |
| * SUMU-POISTOT                             | -10 717,03     | -6 500                    | -12 741,68     | 6 241,68   | 196,00 |
| <b>2900 TYÖIKÄISTEN PALVELUT</b>           |                |                           |                |            |        |
| * TULOT                                    | 667 557,63     | 641 700                   | 672 665,11     | -30 965,11 | 104,80 |
| * MENOT                                    | -4 245 606,09  | -3 910 400                | -4 064 365,26  | 153 965,26 | 103,90 |
| ** NETTO                                   | -3 578 048,46  | -3 268 700                | -3 391 700,15  | 123 000,15 | 103,80 |
| * SUMU-POISTOT                             | -1 391,11      | -17 700                   | -13 664,59     | -4 035,41  | 77,20  |
| <b>280 SOSIAALIPALVELUT* YHTEENSÄ</b>      |                |                           |                |            |        |
| * TULOT                                    | 1 647 849,77   | 1 722 700                 | 1 538 871,25   | 183 828,75 | 89,30  |
| * MENOT                                    | -15 920 221,52 | -16 248 700               | -16 774 759,87 | 526 059,87 | 103,20 |
| ** NETTO                                   | -14 272 371,75 | -14 526 000               | -15 235 888,62 | 709 888,62 | 104,90 |
| * SUMU-POISTOT                             | -27 964,58     | -50 700                   | -45 174,59     | -5 525,41  | 89,10  |

Sosiaalipalveluiden käyttösuunnitelma vuodelle 2019 on ollut 16 248 700 €, joka on ylittynyt 526 059,87 € eli 3,24%. Ylitys koostuu ostopalveluihin varattujen määrärahojen ylityksestä: vammaisten asumispalvelut (sekä oma toiminta että ostopalvelut), lastensuojelulaitokset ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut.

Talouteen vaikuttavia toiminnallisia muutoksia vuoden 2019 aikana on ollut Heinolan työvalmennuskeskus Oy:n toiminnan siirtyminen kaupungin omaksi toiminnaksi (erityisryhmien työ- ja päivätoiminta Rytmi) 1.3.2019 lukien. Lisäksi vammaisten asumispalvelujen oma toiminta (Kanervalan Kaislakoti ja Sahanniemi) siirtyi sosiaalipalveluista osaksi hoito- ja vanhuspalveluiden asumispalveluja 1.3.2019. Määrärahoja ei siirretty kesken vuotta 2019, vaan ne pysyivät sosiaalipalveluiden kustannuspaikoilla.

## 82 INVESTOINNIT

Määrärahat:

terveyspalvelut 405.800 e

sosiaalipalvelut 50.000 e

Talousarvion toteutuminen

|   | Tilinpäätös | Talousarvio<br>+muutokset | Toteutunut  | Jäljellä   | Tot%  |
|---|-------------|---------------------------|-------------|------------|-------|
| <b>SOSIAALI- JA TERVEYS<br/>HALLINTO JA TUKIPALVELUT*</b> |             |                           |             |            |       |
| <b>Osakkeet (sosiaali-ja terveys)</b>                     |             |                           |             |            |       |
| MENOT   | 0,00        | 0                         | -3 900,00   | 3 900,00   | 0,00  |
| NETTO   | 0,00        | 0                         | -3 900,00   | 3 900,00   | 0,00  |
| <b>HALLINTO JA TUKIPALVELUT* YHTEENSÄ</b>                 |             |                           |             |            |       |
| MENOT   | 0,00        | 0                         | -3 900,00   | 3 900,00   | 0,00  |
| NETTO   | 0,00        | 0                         | -3 900,00   | 3 900,00   | 0,00  |
| <b>TERVEYSPALVELUT*</b>                                   |             |                           |             |            |       |
| <b>TerveysLifeCare</b>                                    |             |                           |             |            |       |
| MENOT   | -80 832,33  | -380 800                  | -339 691,08 | -41 108,92 | 89,20 |
| NETTO   | -80 832,33  | -380 800                  | -339 691,08 | -41 108,92 | 89,20 |
| <b>Sähköisen asioinnin kehittäm.</b>                      |             |                           |             |            |       |
| MENOT   | 0,00        | -25 000                   | 0,00        | -25 000,00 | 0,00  |
| NETTO   | 0,00        | -25 000                   | 0,00        | -25 000,00 | 0,00  |
| <b>Skopia-laitteiston myynti</b>                          |             |                           |             |            |       |
| TULOT   | 3 622,50    | 0                         | 0,00        | 0,00       | 0,00  |
| NETTO   | 3 622,50    | 0                         | 0,00        | 0,00       | 0,00  |
| <b>TERVEYSPALVELUT* YHTEENSÄ</b>                          |             |                           |             |            |       |
| TULOT   | 3 622,50    | 0                         | 0,00        | 0,00       | 0,00  |
| MENOT   | -80 832,33  | -405 800                  | -339 691,08 | -66 108,92 | 83,70 |
| NETTO   | -77 209,83  | -405 800                  | -339 691,08 | -66 108,92 | 83,70 |
| <b>SOSIAALIPALVELUT*</b>                                  |             |                           |             |            |       |
| <b>SosiaaliEfficca</b>                                    |             |                           |             |            |       |
| MENOT   | -16 524,14  | -25 000                   | -18 720,19  | -6 279,81  | 74,90 |
| NETTO   | -16 524,14  | -25 000                   | -18 720,19  | -6 279,81  | 74,90 |
| <b>Sähköisen asioinnin kehittäm.</b>                      |             |                           |             |            |       |
| MENOT   | 0,00        | -25 000                   | 0,00        | -25 000,00 | 0,00  |
| NETTO   | 0,00        | -25 000                   | 0,00        | -25 000,00 | 0,00  |
| <b>SOSIAALIPALVELUT* YHTEENSÄ</b>                         |             |                           |             |            |       |
| MENOT   | -16 524,14  | -50 000                   | -18 720,19  | -31 279,81 | 37,40 |
| NETTO   | -16 524,14  | -50 000                   | -18 720,19  | -31 279,81 | 37,40 |
| <b>SOSIAALI- JA TERVEYS YHTEENSÄ</b>                      |             |                           |             |            |       |
| TULOT   | 3 622,50    | 0                         | 0,00        | 0,00       | 0,00  |
| MENOT   | -97 356,47  | -455 800                  | -362 311,27 | -93 488,73 | 79,50 |
| NETTO   | -93 733,97  | -455 800                  | -362 311,27 | -93 488,73 | 79,50 |



## **SELVITYS SISÄISEN VALVONNAN JÄRJESTÄMISESTÄ**

### Sääntöjen, määräysten ja päätösten noudattaminen

Hyvä hallintotapa on pääsääntöisesti toteutunut organisaation toiminnassa ja päätöksenteossa.

Sosiaali- ja terveyslautakunta on suorittanut sisäistä valvontaa yleisellä tasolla mm. sosiaali- ja terveysjohtajan ajankohtaiskatsausten yhteydessä. Lautakunta on suorittanut valvontaa myös pyytämällä erilaisia selvityksiä toiminnasta.

### Tavoitteiden toteutuminen, varojen käytön valvonta, tuloksellisuuden arvioinnin pätevyys ja luotettavuus

Määrärahojen ja sitovien tavoitteiden toteutumista on seurattu osavuosikatsauksissa ja tilinpäätöksen yhteydessä annettujen ohjeiden mukaan.

Suoriteperusteiden budjetointi on ollut käytössä koko sosiaali- ja terveystoimessa ja sitä on hyödynnetty tuottavuuden ja laadun parantamiseksi. SPB:n tuottaman talous- ja suoritetiedon visualisoinnin pilotointi on toteutettu talousarviovuonna.

Kaikki sosiaali- ja terveystoimen toimintayksiköt on valmennettu Lean-ajatteluun ja kaikissa yksiköissä on jollain tasolla käytössä jatkuvan kehittämisen toimintamalli ja asiakkuudenhallinnan työmenetelmiä.

Sosiaali- ja terveystoimen hallintoa on kevennetty muutaman viime vuoden aikana; esimiesten työkuorma ja johtamistyön haavoittuvuus on lisääntynyt. Soten asiakas- ja potilastietojärjestelmien pääkäyttäjäpalvelun ulkoistus on aiheuttanut osittain myös haasteita sekä toiminnalle että taloudelle ensimmäisenä toimintavuonna 2018, sekä lisännyt osaltaan myös esimiesten työkuormaa. Samoin kaupungin ICT-palveluiden muutos on lisännyt esimiesten työtä myös sellaisissa ICT-asioissa, missä esimiehet eivät ole asiantuntijoita.

### Riskienhallinnan järjestäminen

Toiminnan järjestämisen riskienhallinnassa on käytössä turvallisuussuunnitelmat. Eri kiinteistöissä on suoritettu terveyshaittojen kartoitusta, lähinnä sisäilman osalta ja niistä on raportoitu tekniselle toimelle korjaustoimenpiteiden toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja terveys toimiala toteuttaa riskienhallintaa osana talous- ja toimintasuunnittelua ja arviointia. Riskienhallinnan vastuut on määritelty, mutta riskienhallinnan asiantuntemuksessa on koettu olevan puutteita.

Henkilöstön rekrytoinnissa on ollut ajoittain vaikeuksia, varsinkin eri alojen erityistyöntekijöiden rekrytointi on ajoittain ollut haasteellista.

HaiPro-ohjelman tarkoituksena on saada tietoa läheltä piti- ja haivatapahtumista potilaille/asiakkaille sekä työntekijöille. Vuoden 2018 aikana on tullut HaiPro-ohjelman kautta ilmoituksia 1315 kpl, mikä on 8 ilmoitusta enemmän kuin vuonna 2017.

### Omaisuuksien hankinnan, luovutuksen ja hoidon valvonta

Sosiaali- ja terveystoimen alaisissa investoimissa ja palveluissa on hankinnat kilpailutettu. Hankinnoissa tehdään merkittävää yhteistyötä maakunnallisesti. Hankinnat on suoritettu talousarvion puitteissa hankintaohjeessa mainittujen määräraharajojen ja vastuiden puitteissa.

Sosiaali- ja terveys toimialan hallinnossa toimii asiantuntija, joka koordinoi kaikilla sotien palvelualueilla tehtäviä hankintoja.

### Sopimustoiminta

Sosiaali- ja terveystoimintaan koskevat sopimukset on viety atk-pohjaiseen sopimusten hallintajärjestelmään.

Sopimusten ehtojen noudattamista arvioidaan tilaajan ja tuottajien seurantalaverissa, ohjausryhmissä sekä mahdollisista poikkeamaepäilyistä raportoitaessa.