

Oulunkaaren kuntayhtymä
Sisäinen valvonta ja
riskienhallinta

touko-elokuu 2018



Hyvinvointia ihmistä lähellä

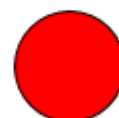
Väritunnisteet:



Etenee
suunnitellusti



Viivästynyt



Ei etene,
keskeytynyt

Sisäinen valvonta ja riskien hallinta

Riskit ja epävarmuustekijät sekä niihin varautuminen Oulunkaaren kuntayhtymässä touko-elokuu 2018.

Oulunkaaren alueen väestön ikääntyminen ja huoltosuhteen muutoksesta aiheutuvat haasteet				
Varautuminen	Kommentit	1-4	5-8	9-12
Analyysitiedon hyödyntäminen ennakoinnissa	<p>Palvelutarpeen muutoksia tarkastellaan systemaattisesti mm. osana palvelurakenteen kehittämistyöstä, osavuosikatsauksissa sekä kuntaneuvotteluissa.</p> <p>Ennakointityötä tehdään yhteistyössä kuntien kanssa mm. osana johtoryhmä- ja toimielintyöskentelyä.</p>			
Palvelurakenteen kehittäminen erityisesti ennaltaehkäisevät palvelut, avopalveluiden vahvistaminen ja kotona asumisen tuki huomioiden	Kuntien kanssa käyty läpi vuoden 2018 ja 2019 toiminnan ja talouden yhteensovittamista ja linjattu sen pohjalta rakennemuutosten eteenpäin viemistä suhteessa väestön palvelutarpeisiin. Pääosin asiassa on edetty hyvin. Erityisesti Vaalan kunnassa rakennemuutostyö vaatii vielä toimenpiteitä.			
Sähköisten palveluiden ja teknologian hyödyntäminen	<p>Digikummi on aloittanut Oulunkaarella 2/2018. Digipalveluiden kehittämisestä on laadittu tiekartta yhteistyössä palvelualueiden kanssa.</p> <p>Henkilövaihdoksen vuoksi digikummi-toimintaa on hoidettu sijasiresurssein elokuun ajan. Uusi digikummi aloittaa tehtävässään 1.9.2018.</p>			
Valtakunnallinen ja kuntien taloudellinen tilanne				
Varautuminen	Kommentit	1-4	5-8	9-12
Kustannustehokkaiden ja vaikuttavien rakenteiden ja prosessien varmistaminen	<p>Toiminnan ja talouden kehitystä arvioidaan säännöllisesti kuukausittain sekä mm. osavuosikatsauksissa, vuotuisessa toiminnan arvioinnissa ja osana kuntaneuvotteluprosessia.</p> <p>Kuntien kanssa käyty läpi vuoden 2018 ja 2019 toiminnan ja talouden yhteensovittamista ja linjattu sen pohjalta rakennemuutosten eteenpäin viemistä suhteessa väestön palvelutarpeisiin. Pääosin asiassa on edetty hyvin. Erityisesti Vaalan kunnassa rakennemuutostyö vaatii vielä toimenpiteitä.</p>			
Seudullisen synergian hyödyntäminen mm. palvelutuotannossa, hankinnoissa ja hallinnossa	Seudullista yhteistyötä kehitetään jatkuvasti kuntayhtymän strategian mukaisesti.			

Toimivan perustason palvelujen varmistaminen erikoissairaanhoidon menokehityksen hillitsemiseksi	Perustason palveluja kehitetään kuntayhtymässä systemaattisesti.			
Maakunta- ja sote-uudistus				
Varautuminen	Kommentit	1-4	5-8	9-12
Aktiivinen osallistuminen kansalliseen ja alueelliseen maakunta- ja sote-uudistuksen valmisteluun	Valmistelussa on oltu tiiviisti mukana sekä Pohjois-Pohjanmaalle että Lapissa.			
Varmistetaan kuntayhtymän maakuntavalmius ja tuetaan kuntien valmistautumista uudistukseen	Maakuntavalmiutta käsitellään mm. kuntaneuvotteluissa.			
Vahvistetaan yhteistyötä määriteltyihin avainverkostoihin.	Yhteistyöverkostoja on priorisoitu ja tarpeen mukaan myös laajennettu mm. kehittämistoimintaan ja sekä maakunta- ja sote-uudistukseen liittyen.			
Omistajaohjaus				
Varautuminen	Kommentit	1-4	5-8	9-12
Järjestämiskeskuksen kuntaneuvotteluprosessi	Kuntaneuvotteluprosessi on edennyt suunnitelmien mukaan.			
Järjestämissopimusten taloudellisten ja toiminnallisten tavoitteiden toteutumisen säännöllinen seuranta	Toiminnan ja talouden kehitystä arvioidaan säännöllisesti kuukausittain sekä mm. osavuosikatsauksissa, vuotuisessa toiminnan arvioinnissa ja osana kuntaneuvotteluprosessia.			
Omistajaohjauskyselyn toteuttaminen osana vuotuista toiminnan arviointia	Omistajaohjauskysely on toteutettu ja sen tuloksia on käyty läpi mm. toimielimissä. Kehittämistyötä tehdään esiin nousseiden tarpeiden pohjalta.			
Kuntayhtymän sisäinen hallinto ja talous				
Varautuminen	Kommentit	1-4	5-8	9-12
Sisäisen valvonnan ohjeistus pidetään ajantasaisena	Sisäisen valvonnan ohjeelle on syytä tehdä tarkastusluku sen ajantasaisuuden varmistamiseksi.			
Kehitetään edelleen talouden ja toiminnan raportointia	Johdon työpöydän käyttöönotossa on vielä työtä jäljellä.			

Vahvistetaan johtamis- ja esimiesosaamista organisaation joka tasolla.	Sote- ja maakuntauudistuksessa korostuvat johdon muutosjohtamisen taidot. Tähän on tulossa apua maakunnasta ja ministeriön taholta.			
Vahvistetaan muutoksen ja osaamisen tuki tuleva sote- ja maakuntauudistus huomioiden.	Muutokseen tulossa tukea myös POP-maakunnalta. Oulunkaaren uusimpana toimenpiteenä on henkilöstön kyselytunnit.			
EU:n tietosuojasetuksen voimaantuloon valmistautuminen	GDPR-projektin jatkotoimina on laadittu tiekartta, jolla on aikataulutettu tehtäviä asetuksen mukaisiin toimenpiteisiin, suunniteltu yhteistä selostepohjaa ja lomakemalleja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamiseen + prosesseja pyyntöjen käsittelemiseen.			
Henkilöstö				
Varautuminen	Kommentit	1-4	5-8	9-12
Varaudutaan eläköitymiseen	Eläköitymisiin varauduttu selvittämällä iäkkäämpien työntekijöiden suunnitelmat työuransa suhteen hyvissä ajoin ja näin ollen uuden työntekijän rekrytointi on osattu käynnistää ajoissa.			
Vahvistetaan alueen ja kuntayhtymän vetovoimaa työnantajana	Kuntayhtymän vetovoimaisuutta on pidetty yllä ja vahvistettu osallistumalla eri tapahtumiin ja pitämällä työntekijöiden edut kilpailukykyisellä tasolla.			
Huolehditaan henkilöstön hyvinvoinnista ja seurataan hyvinvoinnin tasoa esim. vuotuisilla henkilöstökyselyillä	Henkilöstökysely ja toiminnan arviointi on tehty suunnitellusti. Henkilöstön työtyytyväisyys on pysynyt hyvällä tasolla.			
Varmistetaan yhteistyön toimivuus työterveyshuollon kanssa	Työterveyshuollon tulevaisuuden mallin selvitystyön tulee olla valmis elokuussa 2018.			
Vahvistetaan osaamista organisaation joka tasolla	Osaamisen vahvistaminen on jatkuvaa työtä.			

Palvelutuotanto				
Varautuminen	Kommentit	1-4	5-8	9-12
Varmistetaan palvelutuotannon toimivuus normaaliolojen lisäksi myös poikkeus- ja häiriötilanteissa.	Poikkeus- ja häiriötilanteisiin on olemassa valmiussuunnitelma (ERVA-taso) ja pelastautumisharjoituksia tehdään yksiköissä säännöllisesti. Valmiussuunnitelman yhteystietojen tarkistaminen on käynnissä.			
Ennakoidaan muutoksia palvelutarpeessa ja toteutetaan tarvittavat rakenteelliset ja sisällölliset toimet.	<p>Palvelutarpeita ennakoidaan jatkuvana prosessina ja ennakoinnissa hyödynnetään tiedolla johtamista. Kehittämistiimi koordinoi ”Kehittäminen kuuluu kaikille”-toimintamallia, jonka avulla esimerkiksi rakenteellisia ja sisällöllisiä muutoksia toimeenpannaan.</p> <p>Kilpailukyky sopimuksen tuoma lisätyöaika on kohdennettu kehittämistyöhön, jolla tuotetaan lisäarvoa asiakkaille mm. kehittämällä palvelujen sisältöjä. Toimintaprosesseja tarkastellaan jatkuvasti myös yksiköiden sisällä. Lisäksi huomioidaan palvelurakenteeseen liittyvät aloitteet (esimerkiksi palvelusetelien käyttöönotto-aiheet, yöhoidon järjestäminen). Sähköisten palvelujen kehittämisen tueksi käytetään Digikummin työpanosta.</p> <p>Palvelutuotannossa ennakoidaan yllättäviä muutoksia palvelutarpeessa, esim. sähkökatkosten aiheuttamat toimenpiteet ja pandemioihin varautumiset.</p>			
Vahvistetaan asiakkaiden osallisuutta.	<p>Järjestämisen osalta asiakkaiden osallisuutta vahvistetaan toimivalla kuntaneuvotteluprosessilla, jossa kuntien luottamushenkilöt edustavat asiakkaita. Kuntaneuvotteluprosessi ja yhteistyö kuntien kanssa on toimiva.</p> <p>Palvelutuotannossa asiakkaiden osallisuutta on vahvistettu mm. palvelutuotannon esittelytilaisuuksissa. Asiakkaiden osallisuutta vahvistetaan palvelutarpeen arvioinnissa ja palvelusuunnitelman laadinnassa, jotka tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaat ovat mukana kehittämässä palveluja (mm. asiakasfoorumit ja kehittäjäasiakkaat) ja asiakkaat antavat konkreettisia ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi. Huomioidaan myös saadut asiakaspalautteet.</p> <p>Asiakasosallisuuden vahvistamista kehitetään kaikilla palvelualoilla erilaisia menetelmiä hyödyntäminen (esim. asiakasfoorumit, sähköisten palveluiden kehittäminen, avoimet ovet, palvelutuotannon kyselytunnit, kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen).</p>			

<p>Systemaattisesti seurataan ja kehitetään laatua</p>	<p>Palveluiden laatua seurataan mm. palvelualojen asiakaspalautekyselyillä. Henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelmia hyödynnetään osaamisen vahvistamisessa palveluiden laadun parantamiseksi. Työntekijöiden työhyvinvointia on huomioitu: Oulunkaarella on pilotoitu sosiaalitoimistojen työntekijöiden kanssa uudenlaista PUHURIA-toimintamallia, jossa työntekijät voivat tilata heidän työssäjaksamista ja työhyvinvointia tukevia palveluja.</p> <p>Palvelujen asiakasmääriä ja mahdollisia huomautuksia (muistutukset, kantelut, huomautukset) sekä viranhaltijapäätöksiä seurataan ja niiden pohjalta muutetaan tarvittaessa toimintatapoja, jotta palvelujen laatu on asetetuissa rajoissa.</p> <p>Laadun kehittämisessä hyödynnetään myös opinnäytetöitä (asiakastyytyväisyys, asiakkaiden kohtaaminen, työhyvinvointikyselyt), osallistutaan mahdollisuuksien mukaan erilaisiin tutkimuksiin (esim. THL:n tutkimukset), ja tuetaan työntekijöiden tutkimustyötä (esim. yleislääketieteen alalla). Lisäksi palveluiden hyvän laadun varmistamiseksi palveluissa on käytössä moniammatillisia asiantuntijaryhmiä.</p>			
Sopimukset, ostopalvelut				
Varautuminen	Kommentit	1-4	5-8	9-12
Sopimussalkun hallinta	Tarkoituksena on ottaa käyttöön sopimushallintajärjestelmä, joka mahdollistaa tehokkaan sopimushallinnan sen elinkaaren aikana ja näkymät mm. johdolle ja tilintarkastukseen. Järjestelmässä tulee olemaan laajat mahdollisuudet ottaa eri raportteja (arvot luokituksella, vakuudet, sopimuksen omistajat, sopimus tyypit). Järjestelmän hankintaa jatketaan talousarvion laadinnan yhteydessä.			
Sopimusehtojen tarkastaminen	Sopimusehdot käydään läpi jokaisen sopimuksen teon yhteydessä. Kaikkiin sopimuksiin liittyy sopimusehto. Uudessa sopimushallintajärjestelmässä toimittajalta tai palveluntuottajalta vaadittavat selvitykset automatisoidaan. Sopimusehdot tarkistetaan jokaisen reklamaation yhteydessä.			
Ostopalveluiden laadun varmistaminen	Uuteen järjestelmään on tarkoitus ottaa käyttöön tilaajan ja palveluntuottajan välinen kommunikointi sekä reklamaatioiden käsittely.			

Tietohallinto				
Varautuminen	Kommentit	1-4	5-8	9-12
Tietosuojatyöryhmä toimii	<p>Tietoturvapoliittika: -Oulunkaaren kuntayhtymän hallituksen vahvistama tietoturvapoliittika kattaa kaikkeen tietojenkäsittelyyn liittyvät tehtävä. Sitä noudattaa jokainen viranhaltija, työntekijä sekä luottamusmies. Myös organisaation ulkopuoliset, jotka käyttävät tai tuottavat palvelua Oulunkaaren tietojärjestelmiin sitoutuvat tähän.</p> <p>ICT järjestelmien käyttäjäsitoumus, tietosujoaohje ja tietoturvaohje: -Jokainen viranhaltija, työntekijä ja luottamusmies tekee sähköisen käyttäjäsitoumuksen Navisec flex järjestelmään. Samasta paikasta löytyy myös ohjeet.</p> <p>ICT valmiussuunitelma: -Koostuu vastesuunnitelmasta, toipumissuunnitelmasta ja jatkuvuussuunnitelmasta.</p> <p>Tietoturvatyöryhmä vastaa em. tietoturvatyön kokonaisuudesta, mm. vastaanottaen ja käsitellen tietosuoja- tai tietoturvaloukkauksien prosessiin kuuluvat poikkeamailmoitukset</p>			
Tietohallintotoimintojen kehittäminen yhteistyössä kuntien kanssa	Tietohallintotoimilla ja yhteistyöllä on pitkät perinteet Oulunkaaren kuntayhtymän ja sen omistajakuntien välillä. Yhteistyöllä pyritään jatkossakin löytämään tavoitteita tukevia kustannustehokkaita ratkaisuja.			
Vahinkoriskit				
Varautuminen	Kommentit	1-4	5-8	9-12
Tarkoituksenmukaiset vakuutukset	Kuntayhtymällä on erilliset vakuutus sopimukset henkilövakuutuksiin ja vahinkovakuutuksiin. Vakuutusehdot ja vakuutusturva tarkistetaan vuosittain.			
Yksikkö- ja kuntayhtymätason varautumis- ja turvallisuussuunnitelmat	Kuntayhtymä on laatinut oman sekä kuntayhtymän peruskuntien kanssa yhteiset varautumis- ja turvallisuussuunnitelmat.			