

Tarkastuslautakunnan suositukset

Tarkastuslautakunnan tehtävänä on arvioida tilinpäätökseen sisältyvän toimintakertomuksen perusteella, ovatko aluevaltuuston asettamat toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet toteutuneet. Se arvioi, miten hyvin aluevaltuuston tahdon täyttämässä sekä miten palvelujen järjestämisessä asiakkaille on onnistuttu.

Tarkastuslautakunnan suositus

4.2. Valtakunnalliset tavoitteet sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiselle

Vastannut toimialue

Vastaus

Tarkastuslautakunta on nostanut vuoden 2024 arviointikertomuksessa esiin, että strategia on ylätasoinen ja johtamisessa se on jäänyt taka-alalle. Vuoden 2025 arviointikertomusta kirjoitettaessa uusi strategia on valmisteluvaiheessa ja tulossa aluevaltuuston päätettäväksi kesäkuun 2026 kokoukseen.

Marika Lanne

Uudessa strategiassa on huomioitu edellisestä strategiasta annettu palaute. Tavoitteita on merkittävästi vähennetty ja toimenpiteissä on haettu konkretiaa niissä kysymyksissä, joita aluevaltuusto on pitänyt tärkeänä. Toimeenpanoon on valittu OKR-malli, jotta strategia aidosti lähtee elämään osana toiminnan suunnittelua.

Tarkastuslautakunta suosittelee uudella strategiakaudella tiiviimpää strategista ohjausta ja seurantaa kaikilla toiminnan tasoilla sekä edelleen raportointia indikaattorien toteutumisesta. Ohjausasiakirjojen sisältämien indikaattoreiden tulee olla yhdenmukaisia ja mitattavia.

Marika Lanne

Strategian toimeenpanoon valittu OKR-malli lisää avoimuutta ja läpinäkyvyyttä strategian toimenpanossa. Eri avaintulosten saavuttamista raportoidaan toimielimissä. Erityisesti lautakuntien roolia on jatkossa mahdollisuus vahvistaa. Strategian toimareissa raportoidaan tietoja, joilla aluevaltuustolle luodaan näkymää, että tavoitteiden osalta ollaan menossa oikeaan suuntaan, ja mittareiden asettamisessa on huolehdittu siitä, että niihin on järjestelmistä tiedot saatavilla.

4.5. Henkilöstö

Tarkastuslautakunta suosittelee toimenpiteiden jatkamista ikääntyneiden palvelujen toimialueen terveysperusteisten poissaolojen vähentämiseksi. Väkivallan uhan ja työtapaturmien vähentämiseen on panostettava.

Kaisa Harjunpää ja toimialuejohtaja
Jaana Männikkö

Ikääntyneiden toimialueella jatketaan tehostettuja toimia terveysperusteisten poissaolojen vähentämiseksi. Henkilöstöpalveluiden asiantuntijat ovat tukemassa toimialueen työtä. Esimerkkeinä voi mainita työkykyjohtamisen ohjausryhmätoiminnan, esihenkilöille järjestettävät työpajat, joissa KEVA mukana, sekä erilaiset toimialueen palaverit ja tapaamiset, joissa henkilöstöpalveluiden asiantuntijat ovat mukana. Vuonna 2025 toimialueen kaikki kotihoidon esihenkilöt osallistuivat työkykykoordinaattorien pitämiin työkykypajoihin, joissa he pääsivät kysymään haastavista tai epäselviksi jääneistä työtyökykyasioista. Tavoitteena oli lisätä tietoutta, antaa tukea ja auttaa hankalien tilanteiden ratkaisukeinojen löytämisessä. Korvaavan työn käyttö ikääntyneiden toimialueella on otettu tehokkaasti käyttöön. Esihenkilöt ovat ratkaisevassa roolissa terveysperusteisten poissaolojen vähentämisessä. Esihenkilöiden omaa jaksamista on tuettu keväällä 2026 työterveyspsykologin ohjaaman voimavararyhmän keinoin, ja tämä oli suunnattu nimenomaan ikääntyneiden toimialueen esihenkilöille. Sairauspoissaolojen vähentäminen on pitkäjänteistä työtä, eikä tehtyjen toimien vaikutus välttämättä näy heti. Väkivallan uhan hallinta ja työtapaturmien ennaltaehkäisy ovat monialaista toimintaa, jota on jatkuvasti kehitettävä. Sata-alueen yleisin tapaturman aiheuttaja on työväkivalta. Sata-alueen tapaturmien esiintyvyys on toimialaan verrattuna tavanomainen. Väkivallan uhka on tunnistettu yhtenä organisaatiotason riskinä, johon kiinnitetään koko ajan huomiota ja sen hallintaa on resursoitu tukipalveluin. Työsuojelun toimintaohjelmassa tapaturmien ja haitallisen kuormittumisen ennaltaehkäisevä työ on nostettu yhdeksi keskeiseksi tavoitteeksi. Yhteiskunnan, arvojen ja väestörakenteen muutokset näkyvät sosiaali-, terveys- ja pelastusallalla uudenlaisina odotuksina ja vaatimuksina. Väkivallan uhan sekä muiden vaaratekijöiden hallinta perustuu ajantasaiseen tilannekuvaan, huolelliseen työn suunnitteluun ja henkilöstön ammattiosaamiseen. Esihenkilöitä koulutetaan ja tuetaan tekemään työn kuormitus- ja vaaratekijöiden arviointeja, joiden kautta hallintakeinot määritetään työkohtaisesti. Ammatillista täydennyskoulutusta sekä asiakkaan kohtaamiskoulutusta järjestetään sisäisinä koulutuksina. Lisäksi Sata-alueen perehdytykseen sisältyy kaikille työntekijöille työturvallisuuden sekä työväkivallan hallintaan liittyvät verkkokurssit. Henkilöturvallisuuden ja työsuojelun asiantuntijat tukevat esihenkilöitä turvallisen työympäristön suunnittelussa. Sata-alueella toteutetaan turvallisuuskoulutusmallia, missä väkivallan uhan riskitason perusteella kohdennetaan väkivallan hallinnan ehkäisevää koulutusta, joka vaihtelee tunnin infosta viikon mittaiseen vaatvien tilanteiden peruskoulutukseen. Ajankohtaisina koko organisaatiota koskevia kehittämiskohteina ovat työväkivallan hallinnan ohjeistuksen päivitys sekä osallistuminen syksyllä 2026 alkavaan Työterveyslaitoksen hankkeeseen, jossa yhteiskehittämisen kautta etsitään uusia työväkivallan hallintakeinoja.

Lautakunta suosittelee ottamaan huomioon Työterveyslaitoksen antamia suosituksia koskien Mitä kuuluu? -kyselyn tuloksia.

Kaisa Harjunpää

Hyvinvointialueatasolla on kiinnitetty huomiota tuloksiin ja niiden kautta on kehitetty prosesseja. Muun muassa palautumisen kehittämistoimenpiteet ovat yksi käytännön esimerkki. Vuonna 2023 palautumisen tulokset olivat keskitasoa heikommät, mutta vuonna 2025 tulokset olivat erilaisten toimenpiteiden vuoksi parantuneet hyvinvointialueiden keskitasoa paremmalle tasolle. Työyhteisö- ja työyksikkötasolla tulokset käsitellään ja kirjataan voimavaroja tukevat toimenpiteet sekä kehittämistoimenpiteet.

Tarkastuslautakunta katsoo, että henkilöstökertomuksessa tulee sanallisesti kuvata ne toimenpiteet, joilla on pyritty parantamaan keskeisten henkilöstömittareiden tuloksia.

Kaisa Harjunpää

4.6. Potilasturvallisuus ja asiakastytyvyisyys

Lautakunta suosittelee panostamista potilasturvallisuuteen henkilöstöä kouluttamalla. Tilanteiden läpikäynti ja syylistämätön kulttuuri edesauttaa virheistä oppimista.

Kaisa Harjunpää

Vaikka pääosa asiakaspalautteista oli positiivista, kritiikkiä annettiin kiireiseen tai tylyksi koettuun kohteluun liittyen sekä siihen, ettei asiakasta kuunneltu riittävästi. Lautakunta suosittelee asiakkaiden kohtaamiseen ja kohteluun liittyvää koulutusta henkilökunnalle.

Kaisa Harjunpää

4.7. Toiminnalliset sitovat tavoitteet toimialoille

Talousarvio on aluevaltuuston hyväksymä asiakirja ja valtuuston tulee saada tieto siitä, miten talousarvion sisältämät tavoitteet on saavutettu. Nyt tämä ei toteudu kaikilta osin. Lautakunta edellyttää, että jo talousarvion laadintavaiheessa sitoudutaan siihen, että asetetuista tavoiteista myös raportoidaan tilinpäätöksessä. Ilman systemaattista raportointia aluevaltuusto ei voi tehdä tietoon perustuvia päätöksiä tulevista painotuksista tai korjaustarpeista.

Jyrki Vatanen

4.9. Konsernitavoitteiden toteutuminen

Satakrunu Oy:n talouden tasapainottamiseen tähtäviä toimenpiteitä tulee jatkaa.

Kari-Matti Haapala

5.2. Merkittävimmät riskit

Lähes jokainen lautakunnan arviointikohteena ollut asiantuntija on tuonut esiin, että Jani Lavonen kirjaamiskäytännöissä on haasteita ja tämä tuo ongelmia valtionrahoitukseen, joka on osin riippuvainen kirjauksista (diagnoosit). Kirjausten oikeellisuuteen tulee edelleen tehdä parantavia toimenpiteitä.

Jani Lavonen

Lautakunnan mielestä tietojärjestelmien tulisi tukea enemmän oikeita toimintatapoja. Tiedolla johtamisen haasteet kasvavat jatkuvasti muuttuvassa ympäristössä.

Jani Lavonen

Lautakunta suosittelee riskienhallinnan vakiinnuttamista osaksi arjen johtamista. Reaaliaikainen talouden ja toiminnan riskimittaristo toisi mahdollisuuden reagoida ennen kuin riski realisoituu. Taloudellisten riskien kehitystä tulee seurata erityisen tarkasti.

Jaana Lehtonen

6.1. Ikääntyneiden palvelut

Tarkastuslautakunta suosittelee, että ikääntyneiden toimialueen talousarviota arvioidaan ensisijaisesti suhteessa tarveharkintaan eikä suhteessa muihin toimialueisiin, ja että palvelutarvetta seurataan mittarein.

Jaana Männikkö

Henkilöstöpalvelut kehittää henkilöstökertomuksen sisältöä tarkastuslautakunnan palautteen perusteella ja jatkossa henkilöstökertomukseen lisätään analyysia sekä tietoja, mitä asioita on tehty tulosten parantamiseksi.

Hyvinvointialueen henkilöstökoulutukseen on sisällytetty ja sisältyy edelleen koulutusta asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Hyvinvointialueen henkilöstökoulutukseen on sisällytetty ja sisältyy edelleen koulutusta asiakkaiden ja potilaiden kohtaamiseen.

Tavoitteiden asettamista on edelleen kehitetty vuoden 2026 talousarvioon ja tavoitteiden toteutumisen raportointiin tilinpäätöksessä 2026 tullaan kiinnittämään huomiota. Vuodelle 2027 tavoitteet tullaan muodostamaan OKR -mallin mukaisesti ja tämän odotetaan tuovan systemaattisuutta niin tavoitteiden asettamiseen kuin raportointiin.

KOy Satakrunun talouden tasapainottamista jatketaan. Vuokratason muutos omakustannuseriaatteelliseksi varmistaa tasaisen kustannukset kattavan tulotason.

Potilastietojärjestelmään voidaan kaikki diagnoosikentät laittaa tarvittaessa pakollisiksi, järjestelmien osalta siis ei ole haastetta. Haaste syntyy siitä, että kirjaamiseen käytettävä aika kasvaa, jolloin prosessi ja toimintamalli pitää saada toimivaksi. On myös otettava huomioon eri ammattiryhmien tarpeet kirjaamiselle.

Tietojärjestelmien kehityksessä kehitystrendi on tekoälyn hyödyntäminen, joka osaltaan yksinkertaistaa ja automatisoi tiedon syöttämistä sekä parantaa tiedon hyödynnettävyyttä. On kuitenkin huomioitava että tekoälyn hyödyntäminen nostaa järjestelmäkustannuksia merkittävästi käyttövolyyymista riippuen. Tiedolla johtamisen suurin haaste on tiedon hyödyntäjien kyvykyys käyttää ja erottaa relevantti tieto suuresta datamassasta. Strategisten ja operatiivisten mittareiden määrittäminen ja seuranta on ensiarvoisen tärkeää. Tämä vaatii kyvykyiden nostamista, eli koulutuksia ja ammattilaisten ajan käyttöä asian suhteen.

Riskienhallinnan vakiinnuttaminen ja strateginen kehittäminen on jatkunut vuoden 2026 aikana aiempien vuosien mukaisesti. Riskienhallinnan ohjeistusta terävoitettiin erottamalla erilliseksi AH:n hyväksymä politiikka ja ohjemateriaalit. Riskienhallinnasta raportoidaan talouden mukana kvartaaleittain osavuosikatsauksessa ja Graniten reaaliaikaiset lukemat ovat vastuualue- ja toimialuejohdon sekä hyvinvointialuejohdon käytettävissä.

Ikääntyneiden toimialueella talousarviota on valmisteluvaiheessa peilattu suoraan väestön palvelutarpeeseen, ja pyritty näin kohdentamaan talousarviossa määrärahat palvelutarpeen mukaisesti. Hyvinvointialueella alijäämien kattamisvelvoite on kuitenkin ollut osittain määräävä tekijä valmistelutyössä. Talousarvion valmistelussa on pyritty siirtämään painopistettä tarveperusteisuuteen, ja palvelutarpeen kehitystä on seurattu säännöllisesti, mm. asiakkaiden toimintakyky (RAI-mittaristo), palvelujen kysyntä (jonotusajat) sekä palvelurakenteen tarkastelu muutosten näkökulmasta (MDI ikääntyneen väestön palvelutarveanalyysi).

Tarkastuslautakunta suosittelee kotihoidon tehokkuuden parantamisen jatkamista, jotta välittömän työajan osuus saadaan tavoitteeseen. Yhteisöllistä asumista tulee lisätä.	Jaana Männikkö	Välittömän työajan nostaminen on tärkeää ja välttämätöntä kotihoidon tehokkuuden parantamiseksi. Kotihoidossa työsuunnittelussa on otettu käyttöön toiminnanohjausjärjestelmä (optimointi). Kotihoidon työntekijöiden "reitit" optimoidaan välittömän työajan asiakasajan kasvattamiseksi. Lisäksi on suunnitteilla yhteisöllisen asumispalvelun lisääminen, mikä osaltaa jatkossa tulee vähentämään henkilöstön matkustamiseen kuuluvaa aikaa keskittäen palvelua.
Väestökehityksestä tehtyjä analyysseja tulee huomioida palvelurakennesuunnitelmissa. Raportointia keskeisistä tunnusluvuista, kuten odotusaikojen toteutumisesta, on parannettava.	Jaana Männikkö	Analyyisit on tärkeä huomioida suunnitelmia tehtäessä, jotta jatkossa osaaamme mitoittaa palvelut ikärakenteen muutoksessa (vanhusten määrä kasvaa ja työikäisten määrä hva:lla vähenee). Palvelujen piiriin pääsemisessä pyrimme nopeuttamaan palvelutarpeen arviointia ja näin nopeuttamaan palvelun piiriin pääsyä esim. ikäkeskuspalvelua ja mm. asiakas- ja palveluohjausta. Odotusaikoja seurataan säännöllisesti ja niistä raportoidaan kuukausittain.
Asiakasohjauksen parantamiseksi lautakunta edellyttää varmistamaan, että takaisinsoittojärjestelmä toimii, Sata.fi-sivut ovat toimivat ja saavutettavat, palvelukriteerit ovat läpinäkyvät ja palvelut on yhteensovitettu tarkoituksenmukaisella tavalla.	Sari Rantanen	Asiakasohjausta parannetaan monin eri tavoin. Asiakasohjauksen projekti on meneillään ja sen tavoitteena on parantaa palvelujen saatavuutta ja vähentää merkittävässä määrin palvelunumeroita sekä yhdenmukaistaa ja yksinkertaistaa palveluihin pääsyä. Sata.fi verkkosivujen päivitys on meneillään ja myös sen tavoitteena on sujuvoittaa palveluihin pääsyä. Takaisinsoittoihin pystytään tällä hetkellä vastaamaan saman päivän aikana .
6.2. Hankinta- ja logistiikkapalvelut		
Uuden hankintalain takia tarkastuslautakunta suosittelee riskienhallintasuunnitelmaa erityisesti sidosyksikköihin liittyville sopimus- ja omistusjärjestelyille. Mahdolliset tulkintaepävarmuudet tulee dokumentoida ja ratkaista asiantuntijatuella. Asiantuntijoiden koulutustarpeet tulee huomioida.	Juha-Pekka Heikkonen	Hyvinvointialueelle on perustettu "työnyrkki" koordinoimaan ja suorittamaan sidosyksikkösääntelyn muutoksiin liittyvät sopimus- ja omistusjärjestelyt. Työnyrkki koostuu johtavista viranhaltijoista, jotka käyttävät asiantuntija-apuna hankintajuristia ja sopimusjuristia. Työnyrkin työ jatkuu, kunnes kaikki sidosyksikköihin liittyvät tarvittavat järjestelyt on saatettu päätökseen. JHNY ja HYVIL järjestävät asiaan liittyen koulutusta, johon työnyrkin jäsenet osallistuvat tarpeen mukaan ja asiantuntija-apuna toimivat juristit osallistuvat lähtökohtaisesti.
Lautakunta edellyttää, että hyvinvointialueella otetaan huomioon VTV:n tarkastusraportissaan tuomat havainnot ja suosituksen.	J-P Heikkonen	VTV:n raportin havainnot käydään läpi yhteistyössä hallintopalveluiden kanssa ja implementoidaan soveltuvin osin käytäntöön hyvinvointialueella.
6.3. Viestintä		
Lautakunta suosittelee asiakasviestinnän priorisointia siten, että lakisääteinen palvelu- ja potilasturvallisuuskriittinen viestintä asetetaan etusijalle. Pitää keskittyä viestinnän ydintehtävään.	Katariina Ruohonen	Palveluviestintä on nostettu omaksi kehityskohteekseen vuoden 2026 alusta ja sille on laadittu oma viestintäsuunnitelmansa. Palveluviestintä on keskeinen osa sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen perustehtävää. Sen tehtävänä on varmistaa, että alueen asukkaat ymmärtävät, mitä palveluja on tarjolla, miten niihin hakeudutaan ja miten eri tilanteissa tulee toimia. Palveluviestintä tukee asukkaiden hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta sekä palvelujärjestelmän toimivuutta.
		Satakunnan hyvinvointialueella palveluviestintä on jatkuvaa palveluohjausta, joka kulkee mukana kaikissa palveluissa ja kaikissa asiakaskohtaamisissa. Se yhdistää strategiset tavoitteet, arjen palvelutyön sekä asiakkaan ja heidän läheistensä.
Lautakunta suosittelee vastuiden ja prosessien läpikäyntiä kriisiviestintään liittyen.	Jaana Lehtonen	Kehittämistyötä tähän asiaan viestinnän näkökulmasta on tehty viime vuodesta alkaen ja päivitetty häiriötilanteiden viestintäohje valmistuu tämän vuoden loppuun mennessä. Ohjeesta muodostetaan kokonaisuus yhteistyössä pelastuslaitoksen sekä varautumisen ja valmiuden yksikön ja viestinnän kanssa. Kriisiviestinnän laajan teeman alle kuuluva häiriötilanteiden viestintä sisältää mm. vaaratiedottamisen, joka on pelastuslaitoksen lakisääteinen tehtävä ja se on ohjeistettu pelastuslaitoksen sisäisissä ohjeissa. Samoin häiriötilanteiden kriisiviestintä (mm. VIRVE, SECAPP, tuve ja Krivat) ovat osa valmiussuunnittelua ja niin ikään liitteinä valmiussuunnitelmissa tai toimialuekohtaisissa ohjeissa. Osa näistä ohjeista on TLIV luokiteltua materiaalia.
Lautakunta suosittelee varmistamaan, että keskeiset asiakaspolut (ajanvaraus, kiireelliset palvelut, ohjeet) ovat selkokieliisiä, saavutettavia ja tarjolla myös painettuina – erityisesti ikääntyneille ja digituen tarvitsijoille. Sata.fi-sivustoa tulee edelleen kehittää käyttäjäystävällisempään suuntaan.	Katariina Ruohonen	Verkkosivujen sisältö täyttää digipalvelulain (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, 306/2019) edellyttämän saavutettavuustason. Sata-alueella tehdään parhaillaan verkkosivu-uudistusta, jonka yhtenä tavoitteena on lisätä verkkosivujen helppokäyttöisyyttä. Jatkuvasti kehittyvät digipalvelut tukevat saavutettavuusvaatimusten ja helppokäyttöisyyden toteutumista. Verkkosivujen selkokielistä sisältöä pyritään resurssien puitteissa lisäämään. Vuoden 2026 aikana julkaistaan tiivistetty versio painetusta Salli-asiakaslehdessä.
6.4. Asiakaspalvelu		
Tarkastuslautakunta suosittelee mittareiden kehittämistä, tavoitetasojen määrittelyä ja säännöllistä seuranta.	Mari Viljanen-Peuraniemi	Hyvinvointialueen mittarit tulevat kansallisesti määriteltynä. Lisäksi hyvinvointialueelle on tulossa kaksi omaa mittaria. Tarkoitus on muuttaa nämä kaksi mittaria vuoden 2027 alusta strategian tavoitteiden suuntaiseksi. Tavoitetasot on määriteltä verkkopalutteen osalta NPS 40 ja kaikkien väittämien ka 4,5 ja tekstiviesipalautteissa NPS 70 ja kaikkien väittämien ka 4,7. NPS -tavoitetasot päätetty hyvinvointialueen jorjssa 3.11.2025.

Lautakunnan mielestä erityistä huomiota tulee kiinnittää asiakaspalveluhenkilöstön osaamiseen ja työkykyyn. Ruuhkien hallinta ja digitaalisen itsepalvelun ohjaus ovat kriittisiä, jotta palvelutaso säilyy.

Mari Viljanen-Peuraniemi

6.5. Kuntien ja hyvinvointialueen yhteistyön arviointi

Tarkastuslautakunta suosittelee tiedonkulun parantamista sekä roolien ja vastuiden selkeämpää määrittelyä keskeisillä yhdyspinnoilla. Palveluketjujen kehittämistä tulee jatkaa.

Sari Rantanen

Hyvät rakenteelliset mallit, mm. opiskeluhuollon ohjausryhmät, varautumisen mallit ja uudistuneet HYTE-rakenteet, tulisi vakioida koko alueelle yhdenvertaisesti. Verkostojen tarkoituksenmukaista määrää tulee tarkastella ja päällekkäisyyksiä välttää. Verkostojen tulee olla todellisia yhteiskehittämisen foorumeita.

Sari Rantanen

Osa asiakaspalvelun työntekijöistä on osatyökykyisiä ja tullut organisaation sisäisellä siirrolla asiakaspalveluyksikköön töihin. Poistumien kautta ollaan pyritty rekrytoimaan uusia asiakaspalvelun ammattilaisia ja digiorentoituneita töihin. Prosessi on hidasta, mutta suunta on parempaan. Asiakaspalveluyksikkö ei voi vaikuttaa kaikkiin siirtoihin ja valintoihin. Organisaatiossa haetaan säästöjä, jonka vuoksi tärkeää, että työntekijät voivat jatkaa töissä eläköitymiseen asti.

Palveluketjujen kuvaukset ja määrittelyt ovat työn alla ja osa jo valmistunutkin. Tärkeimmäksi arvioidut palveluketjut valmistuvat tänä vuonna ja ne käsitellään soite-integraatioryhmässä.

Alueellinen opiskeluhuollon yhteistyöryhmä ja HYTE-rakenne on koko Satakunnan alueella samanlainen. Hyte-toimikunnassa on kaikkien kuntien edustus. Opiskeluhuollon yhteistyöryhmässä on mm. 4 kuntaedustajaa (isot kunnat, keskikokoinen ja pieni kunta) ja 2 oppilaitosedustajaa. Tarkoituksenmukaisia verkostoja ja niiden laajuutta tarkastellaan yhdessä kuntien ja palvelutuotannon kanssa.