



TAMPEREEN KAUPUNKI

Hyvä hallinto- ja johtamistapa

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintatapa

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksynyt xx.xx.2019





Hyvä hallinto- ja johtamistapa sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestäminen ja tuloksellisuus

Kuvaus ja itsearviointi 18.1.2019

Avopalvelujohtaja Anniina Tirronen





Palveluryhmän keskeisimmät tehtävät ja toiminta-ajatus

Avo- ja asumispalvelujen keskeisimmät tehtävät ja toiminta-ajatus :

Avo- ja asumispalvelujen palveluryhmä vastaa avo- ja asumispalvelujen järjestämisestä ja tuottamisesta sekä näihin liittyvistä tuki- ja kehittämisprosesseista. Lisäksi avo- ja asumispalvelujen palveluryhmä vastaa sosiaali- ja terveyslautakunnan ja sen jaoston toimialaan kuuluvien asioiden valmistelusta ja asiakasohjauksen järjestämisestä. Avo- ja asumispalvelut edistävät, tukevat ja hoitavat kaikenikäisten tamperelaisten terveyttä, psyykkistä hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta sekä valmiuksia sujuvaan arkeen ja kotona asumiseen Tampereella ja yhteistoiminta-alueella. Tarvittaessa, asiakkaan heikentyneen toimintakyvyn sitä edellyttäessä, palvelu tuotetaan ympärivuorokautisesti esimerkiksi asumispalveluna. Palvelut tuotetaan lähtien asiakastarpeista ja turvaamalla asiakkaan osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet. Palveluilla edistetään asiakkaiden kokemaa elämänlaatua eri elämäntilanteissa.



Palveluryhmän sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tavoitteet

- Avo- ja asumispalvelujen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tavoitteet toimintaympäristön, toiminnan sekä siihen liittyvien uhkien ja mahdollisuuksien mukaan:
 - Palvelutarpeen ja väestörakenteen hallittu muutos
 - Sote- ja maakuntaudistuksen hallittu toteuttaminen
 - Palvelutarpeen ja -tarjonnan hallinta
 - Työhyvinvoinnin ja jaksamisen vaarantumisen ehkäiseminen
 - Osaamisen ja rekrytoinnin vaarantumisen ehkäiseminen
 - Sopimuskumppanuuksien ja yhteistyöverkostojen hallinta
 - Tieto- ja puhelinjärjestelmien haavoittuvuuden ja tietosuojan vaarantumisen ehkäiseminen

Hallinto- ja johtamiskulttuuri

- *Seuraavien ohjaavien kysymysten perusteella toimintayksikkö arvioi ja kuvaa nykytilan ja tavoitetilan hallinto- ja johtamiskulttuurin mukaisista menettelyistä sekä määrittelee arvionsa perusteella tarvittavat kehittämistoimenpiteet*
 - *Hyvän hallinnon osa-alueiden, vastuiden ja toimintatapojen määrittely (hyvän hallinnon periaatteet ja prosessi: palvelujen laatu ja tuloksellisuus, tasapuolisuus ja puolueettomuus, selvittämisvelvollisuus, perustelevuus ja päätöksenteko, avoimuus ja hyvä tiedonhallintatapa), ohjaus ja valvonta*
 - *Millä tavalla johto (toimielin, johtava viranhaltija, esimies) osoittaa esimerkillään sitoutumisen kaupungin johtamis- ja eettisiin periaatteisiin ja viestii johdonmukaisesti toiminnallaan niiden merkityksestä henkilökunnalle ja palveluita tuottaville organisaatioille?*
 - *Miten ja missä johto on määritellyt ja toimeenpannut johtamisen rakenteet (mm. tehtävät, toimivaltuudet, toimintaprosessit), sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan vastuut, velvollisuudet, raportointimenettelyt esimiehille ja henkilöstölle?*
 - *Miten johto viestii henkilöstölle sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tärkeydestä, merkityksestä ja hyödyistä, sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintaperiaatteista ja menettelyistä?*
 - *Miten johto on ohjeistanut sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toteuttamisen sekä järjestänyt (esim. konsernimääräykset, ohjeet, prosessien kuvaukset) sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintatavan yksikön eri toimintoihin? Miten siinä otetaan huomioon toimintaympäristön muutokset?*
 - *Miten johto varmistaa asiantuntevan henkilöstön ja että henkilöstö ylläpitää ja jatkuvasti kehittää ammatillista osaamistaan (rekrytointi, koulutustarpeiden arviointi, resursointi, osaamisen kehittäminen)?*

Hallinto- ja johtamiskulttuuri

Hallinto- ja johtamiskulttuurin nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitela sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Avo- ja asumispalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritetty ja toiminta järjestetty niiden mukaisesti. Palveluryhmä toimii hyvän hallintotavan mukaisesti. Asetetut tavoitteet tukevat kaupunkistrategian ja palvelu- ja vuosisuunnitelman toteutumista. Havaittuihin poikkeamiin reagoidaan. Todentaminen strategia- ja talousraportoinnin ja palvelu- ja vuosisuunnitelman raportoinnin kautta sekä tilinpäätöksessä. Hoito- ja sosiaalitakuun seuranta, asiakaspalautteet, henkilöstön poikkeamailmoitukset, muistutukset ja kantelut	4		
Avo- ja asumispalvelujen organisaatorakenne on tarkoituksenmukainen. Tehtäväjaot varahenkilöineen ja tehtäväkuvaukset vastuineen on määritetty ja niitä koskeva ohjeistu on ajantasainen ja dokumentoitu. Henkilöstön koulutus on suunnitelmallista ja osaamiskartoitukset on tehty. Todentaminen hallintosäännön ja toimintasäännön liitteineen sekä palvelu- ja vuosisuunnitelman ja henkilöstö- ja koulutus suunnitelman kautta.	4		
Toiminnan ohjeistus ja päätöksenteko noudattaa lainsäädäntöä ja konsernihallinnon määräyksiä ja ohjeita. Lainsäädännön merkittävimmät muutokset ja konserniohjeistus käsitellään johtoryhmissä. Päätösvalmistelun ja –menettelyn koulutukset, sisäinen valvonta ja erilaiset sisäiset verkostot varmistavat ohjeistuksen noudattamisen.	4		

Hallinto- ja johtamiskulttuuri

Hallinto- ja johtamiskulttuurin nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Johtamisen ja esimiestyön tavoitteena mahdollistavan johtamisen toteuttaminen, joka edistää muutosta työn arjessa ja henkilöstö kehittäjänä –periaatteen toteutumista, mitkä puolestaan lisäävät työhyvinvointia ja työn tuottavuutta. Talousarvio on oikeassa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Palvelu- ja vuosisuunnitelman, tuloskorttien ja henkilöstö- ja koulutussuunnitelman, eettisten periaatteitten, hyvän johtamis- ja hallintotavan ja sisäinen valvonnan toteutumisen kautta todentaminen.	3	Päätöksentekoa tukevan raportoinnin kehittäminen	Avopalvelujohtaja, palvelulinjojen päälliköt, hallinnon päälliköt
Kokonaisarvio hallinto- ja johtamiskulttuurin nykytilasta ja kehittämistarpeista: Hallinto- ja johtamiskulttuuri hyvällä tasolla. Palveluveloitteiden täysimittainen täyttäminen haasteellista talousarvioissa pysymiseksi, mikä rajoittaa jossain määrin kasvaviin asiakastarpeisiin vastaamista ja muodostaa myös ison paineen työhyvinvoinnille.			

Hallinto- ja johtamiskulttuuri

Valitukset, oikeudenkäynnit, merkittävät korvausvaatimukset tai oikeusseuraamukset	Ajankohta	Taloudellinen riski (€ arvio)	Vastuutoimija(t)
Merkittäviä sote-palveluja koskevia riita-asioita ei ole vireillä, vireillä olevissa kahdessa lastensuojelukustannusten riidassa on intressinä 41.000 euroa, vastaavasti hallintoriita-asioissa, joissa kaupunki vireillepanijana, intressinä 190.000 euroa			

Järjestelmällinen ja tuloksellinen riskienhallinta

Seuraavien ohjaavien kysymysten perusteella toimintayksikkö kuvaa nykytilan ja tavoitetilan järjestelmällisen ja tuloksellisen riskienhallinnan mukaisista menettelyistä sekä määrittelee arvionsa perusteella tarvittavat kehittämistoimenpiteet

- Miten varmistetaan strategisten sekä toiminnan ja talouden tavoitteiden riittävyys, olennaisuus, selkeys ja tavoitteellisuus, jotta tavoitteisiin ja toiminnan tuloksellisuuteen liittyvät riskit voidaan tunnistaa ja arvioida?
- Millä tavalla johto käsittelee kaupunkistrategian ja toiminnan ja talouden tavoitteet henkilökunnan kanssa (sekä arvioi ja varmistaa toteutumisen)?
- Miten varmistetaan talousarvion realistisuus suhteessa palvelutarpeisiin sekä investointien tulorahoituksen riittävyys? Miten toiminnan suunnittelussa hyödynnetään vaikutusten (mm. kuntalais-, yritys-, ympäristö) arviointeja?
- Miten toteutetaan toimintaympäristön analysointi ja riskiprofiilin laatiminen? Miten riskejä ja epävarmuustekijöitä tunnistetaan, arvioidaan ja analysoidaan eri organisaatiotasoilla? Miten toimintaympäristön muutokset otetaan huomioon mahdollisuuksien ja uhkien sekä niiden hyväksyttävyyden arvioinnissa?
- Miten riskien hyväksyttävyydestä ja hallintamenettelyistä (eri toimijoiden kanssa) päätetään sekä riskien hallintakeinojen toimivuutta arvioidaan ja kehitetään? Miten vastuiden ja toimivaltamääräysten tarkoituksenmukaisuutta, roolien selkeyttä sekä prosessien toimivuutta arvioidaan ja päätetään toimenpiteistä? Miten resursoinnin riittävyys, riittävät ja ripeät toimenpiteet varmistetaan?
- Miten riskienarvioinnissa otetaan huomioon esimerkiksi toiminnan ja investointien tuloksellisuuteen, jatkuvuuteen ja häiriöttömyyteen, henkilöstön jaksamiseen, fyysiseen turvallisuuteen, tilojen kuntoon ja sisäilmaolosuhteisiin, lainmukaisuuteen, toiminnan eettisyyteen, väärinkäyttöksiin sekä tietojen ja raportoinnin luotettavuuteen liittyviä riskejä?
- Miten varmistetaan, että riskienhallinnan toimenpiteet saadaan kiinteäksi osaksi tavanomaisia suunnittelu-, päätöksenteko-, talous- ja toimintaprosesseja? Miten riskienhallinnan tilaa ja tuloksellisuutta seurataan ja arvioidaan talousarviovuoden aikana?

Järjestelmällinen ja tuloksellinen riskienhallinta

Järjestelmällisen riskienhallinnan nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Avo- ja asumispalveluissa toimintaympäristöä ja siihen liittyviä muutoksia arvioidaan säännöllisesti. Riskienhallinnan prosessi on ajantasainen ja dokumentoitu sekä vastuut määritetty ja vastuullisilla riittävä asiantuntemus. Palvelutarpeiden arviointi palvelu- ja vuosisuunnitelmaa varten, strategia- ja talousraportointi johtoryhmissä ja lautakunnassa. Työn vaarojen arvioinnit päivitetään vuosittain. Työturvamonitori-ilmoitusten kooste käsitellään yhteistoimintaryhmän lisäksi johtoryhmissä.	3	Linjaorganisaation mukaiset vastuut ja asiantuntemuksen lisääminen koulutusten kautta	Avopalvelujohtaja, palvelulinjojen päälliköt Ad hoc
Riskien ja mahdollisuuksien tunnistaminen ja arviointi on osa toiminnan suunnittelua ja seurantaa, mikä perustuu järjestelmälliseen menetelmään. Toimintaympäristöanalyysin kautta tehty riskiprofiili osana palvelu- ja vuosisuunnitelman vuosikelloa. Lautakunnan valvontasuunnitelman mukaisesti omavalvonnan kautta esiin nousseet asiat, työn vaarojen arvioinnit, Työturvamonitori- ja HaiPro-ilmoitukset hyödynnetään toiminnan suunnittelussa.	4		
Kriittisille, lähinnä väkivallan uhan, riskeille määritellään hallintakeinot. Turvallisuusriskit hallintaan täsmäkoulutusten, kiinteistökohtaisten turvakansioitten ja uhka- ja väkivaltatilanneohjeistuksen kautta.	3	Täsmäkoulutusten jatkaminen. Turvakansioitten laatiminen ja päivitys kaikkiin kiinteistöihin sekä uhka- ja väkivaltatilanneohjeistus toiminnoittain. Asiakas- ja potilasturvallisuuden parantaminen.	Hallintopäällikkö, turvallisuus-päällikkö, esimiehet Kevät 2019
Tieto- ja puhelinjärjestelmien kehittämisessä hyödynnetään palveluryhmän osaamista. Toimiva yhteistyö rakennetaan eri toimijoiden välille. Varmistetaan hyvä tietosuoja- ja tietoturvaosaaminen. Huomioidaan asiakas- ja potilastietojärjestelmien jatkuvuussuunnittelu.	3	Puhelinjärjestelmän vaihdopalvelutoiminnallisuuden kehittäminen teknisten ongelmien selättämisen jälkeen	Vastaanottopalvelujen päällikkö, hallintopäällikkö

Järjestelmällinen ja tuloksellinen riskienhallinta

Järjestelmällisen riskienhallinnan nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu

Kokonaisarvio riskienhallinnan nykytilasta ja kehittämistarpeista:
Sote-palvelujen toimintaympäristöanalyysin pohjalta tehty riskiprofiili on osana palvelu- ja vuosisuunnitelmaa ja raportointi sen vuosikellon mukaisesti. Riskienhallinta on saanut selkeän pohjan toimeenpanolle. Linjaorganisaation vastuitten kuvaaminen vaatii vielä perehdyttämistä ja väkivallan uhan osalta täsmäkoulutusten jatkamista ja ohjeistusten päivittämistä. Teleoperaattorin vaihdon teknisten ongelmien selättämisen jälkeen toiminnallisuuksien kehittäminen.

Järjestelmällinen ja tuloksellinen riskienhallinta

Riskienhallinnan toteutukseen liittyvät suunnitelmat	Laadittu / päivitetty viimeksi	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Valmiussuunnitelma <ul style="list-style-type: none">Valmiussuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan vuosittain	Päivitetty vuonna 2018	Terveydenhuollon osalta saatava linkitys PSHP:n toimintaan	Hallintopäällikkö Kevät 2019
Pelastussuunnitelmat <ul style="list-style-type: none">Pelastussuunnitelmia pidetään yllä ja niiden ajantasaisuus tarkistetaan ennen lakisääteisiä palotarkastuksia	Laaditaan sen mukaisesti kun tulee uusia yksiköitä tai toiminnan muutoksia		
Työsuojelun vaarojen arvioinnit <ul style="list-style-type: none">Toteutus yhdessä työsuojeluorganisaation kanssa	Vuoden 2018 loppuun mennessä		
Jatkuvuussuunnitelmat <ul style="list-style-type: none">Tietojärjestelmien jatkuvuussuunnitelmat (mallipohja sisältäen rakenteen ja sisällön, tulee syksyllä 2018)	Päivitetty vuosina 2017 ja 2018		
Yksikkökohtaiset turvallisuusohjeistukset <ul style="list-style-type: none">Täydennetään tarvittaessa riskienhallinta- ja turvallisuustiimin turvaopasta ja -ohjeistuksia	Suurimmalta osaltaan saatu päivitettyä vuoden 2018 aikana	Päivittäminen ja uusien ohjeistusten tekeminen uusille yksiköille jatkuu	Hallintopäällikkö, turvallisuuspääll., Yksikköjen esimiehet Ad hoc

Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteet

- *Seuraavien ohjaavien kysymysten perusteella toimintayksikkö kuvaa nykytilan ja tavoitetilan johdon ja esimiesten (ennaltaehkäisevistä, havaitsevista ja korjaavista) valvontatoimenpiteistä sekä määrittelee arvionsa perusteella tarvittavat kehittämistoimenpiteet*
 - *Miten on määritelty toimielimen, johtavien viranhaltijoiden ja esimiesten keskeiset valvonnan kohteet sekä toteuttamisvastuut, toimeenpantu dokumentoidusti valvontamenettelyt (tavoitteiden ja riskien perusteella)?*
 - *Miten varmennetaan päätöksenteon laadun ja hyvän hallinnon menettelyiden asianmukaisuutta (valmistelu, esittely, tasapuolisuus, puolueettomuus, viivytyksettömyys, toimivaltuuksien noudattaminen jne.)?*
 - *Miten edistetään kuntalaisten palvelutarpeisiin vastaamista, toiminnan ja talouden tavoitteiden saavuttamista, tuloksellisuutta, investointien laadukasta toteutumista, toimintaan liittyvien lakien ja määräysten noudattamista sekä toiminnan eettisyyttä?*
 - *Miten varmennetaan talousarvion noudattamista sekä investointihankkeiden suunnitelmanmukaista ja kustannusarvioiden toteutumista?*
 - *Miten varmennetaan taloudenhoidon menettelyiden asianmukaisuutta (tulojen perusteet ja laskutus, menojen käsittely, hankintamenettely, asia- ja numerotarkastus, hyväksymismenettelyt)?*
 - *Miten johto on arvioinut valvontatoimenpiteiden riittävyttä ja tuloksellisuutta (merkittävien riskien hallinnan ja valvontatoimenpiteiden riittävyys, tavoitteiden saavuttaminen, raportoinnin luotettavuus ja toiminnan laillisuus)?*
 - *Kun huomataan poikkeamia toiminnoissa ja prosesseissa, miten johto varmentaa korjaavien toimien kohdentamisen ja riittävyden mm. (osto)palveluiden saatavuus ja laatu, häiriöt teknologioissa ja tietojärjestelmissä, investointien hallinta, väärinkäytökset, jne.?*

Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteet

Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteiden nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Toiminnan ja talouden tavoitteiden seuranta ja arviointi on järjestelmällistä ja luotettavaa. Todennetaan säännöllisen raportoinnin kautta johtoryhmässä ja lautakunnassa.	3	Talouden ja toiminnan raportointijärjestelmien kehittäminen	Avopalvelujohtaja, palvelulinjojen päälliköt, esimiehet Vuosi 2019
Havaittuihin poikkeamiin reagoidaan hoito- ja sosiaalitakuun seurannan, omavalvonnan, asiakaspalautteen koonnin sekä muistutuksiin, kanteluihin sekä henkilöstön poikkeamailmoituksiin vastaamisen kautta.	4		
Yksiköissä toimitaan hyvän hallintotavan mukaisesti ja käsitellään esiin tuodut kehittämiskohteet tai toiminnan puutteet. Johtoryhmätyöskentely ja tehokas omavalvonta varmistavat toimintatavan; SAM/PAM-kertomuksiin, tarkastuksiin ja palautteisiin reagoidaan.	4		
Asianmukaisesti järjestetty ja ajantasainen seurantajärjestelmä sopimusten hallintaan. Todentamista vaikeuttaa sopimusten hallintajärjestelmän puuttuminen.	3	Sopimusten hallintajärjestelmän hankinta	Avopalvelujohtaja, palvelulinjojen päälliköt, kehittämisspäälikkö (hankinnat)

Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteet

Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteiden nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Ostopalvelujen sopimuksenmukaisuus ja oman toiminnan laadun varmistaminen. Palvelujen hankitaan varten on laadittu valvontasuunnitelma ja valvontatoimenpiteet dokumentoidaan. Todennetaan seurantaneuvottelujen, omavalvonnan, ohjaus- ja valvontayksikön suunnitelmallisten sekä reaktiivisten käyntien ja laatukäyntien raportoinnin sekä muistutusten ja asiakaspalautteitten käsittely kautta.	3	Omavalvonnan ja muun valvontatoiminnan kehittäminen edelleen	Avopalvelujohtaja, palvelulinjojen päälliköt, hallintopäällikkö
Tietojärjestelmien käyttövaltuuksien hallinta on asianmukaisesti järjestetty ja seuranta on ajantasaista. GDPR-lainsäädännön ja -ohjeistuksen noudattaminen, tietosuojavastaavan raportit, toimikorttien varmennuspalvelujärjestelmä varmistavat tietojärjestelmien asianmukaisen käytön.	4		

Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteet

Johdon ja esimiesten valvontatoimenpiteiden nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu

Kokonaisarvio valvontatoimenpiteiden nykytilasta ja kehittämistarpeista:
Palveluryhmän laaja-alaisuus ja toimintakulttuurien erilaisuus on tullut näkyväksi ja yhdenmukaisia toimintamalleja on haettu aktiivisesti. Valvontatoiminta on kuitenkin hyvällä tasolla.

Viestintä ja raportointi

- *Seuraavien ohjaavien kysymysten perusteella toimintayksikkö kuvaa nykytilan ja tavoitetilan viestinnän ja raportoinnin menettelyistä sekä määrittelee arvionsa perusteella tarvittavat kehittämistoimenpiteet*
 - *Miten johtamista, sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa palveleva olennainen ja laadukas sisäinen ja ulkoinen tieto on tunnistettu ja määritelty?*
 - *Miten tietoa kerätään ja jalostetaan johtamista, päätöksentekoa, sisäistä, kuntalaisten ja eri sidosryhmien ulkoista arviointia sekä valvontaa palvelevaksi?*
 - *Miten varmistetaan tietojen oikeellisuus, riittävyys ja hyödynnettävyys toiminnan arvioimiseksi?*
 - *Miten johto ja esimiehet viestivät kaupungin toimintaan liittyvistä tavoitteista, periaatteista ja vastuista henkilöstölle ja eri sidosryhmille?*
 - *Miten johto ja esimiehet hyödyntävät tietoa ja raportointia yksiköiden johtamisessa, päätöksenteossa sekä toiminnan ja talouden tavoitteiden saavuttamisen, investointien toteutumisen seurannassa, sekä tuloksellisuuden arvioinnissa?*
 - *Miten johto ja esimiehet ovat järjestäneet ja varmentaneet riittävän raportoinnin tavoitteista, riskeistä sekä korjaavien toimenpiteiden toteutuksesta?*
 - *Miten johto ja esimiehet varmentavat tietojen ja asiakirjojen julkisuuden, luottamuksellisuuden ja salassapidon sekä käsittelyn lainmukaisuuden?*

Viestintä ja raportointi

Viestinnän ja raportoinnin nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Raportointi- ja tietojärjestelmät tukevat päätöksentekoa ja muuta toimintaa. Tiedolla johtamisen osaamisessa kehitettävää. Säännönmukaiset strategia- ja talousraportit osana palvelu- ja vuosisuunnittelua, hyvinvointisuunnitelman raportointi ja hyvinvointikertomus todentavat raportoinnin tilanteen. Tietojen analysointi ja hyödyntäminen päätöksenteossa lisäksi Kuusikko-raportoinnin kautta.	3	Raportointijärjestelmien ja tiedolla johtamisen kehittäminen	Avopalvelujohtaja, palvelulinjojen päälliköt, kehittämisspäällikkö ja talousspäällikkö Vuonna 2019
Tiedonvälityksessä viestintä on organisoitua ja vastuuhenkilöt nimetty. Konsernin yhteistyömalli kuvattu ja johtoryhmän viestintävastaava nimetty. Tiedon jakelu yksiköitten sisällä ja sidosryhmille on varmistettu. Yhteinen verkkolevy ja työtila varmistavat tiedon jakelun. Taskun, infotilaisuuksien ja sidosryhmätapaamisien hyödyntäminen. Lautakunnan tiedottaminen.	4		
Häiriötilanneohjeistuksen ja -viestinnän järjestäminen yhtenäisen toimintamallin mukaisesti koko palveluryhmässä. Kunnossa ikäihmisten palveluissa. Asiakastietojärjestelmien osalta kunnossa.	3	Häiriötilanneohjeistuksen päivittäminen	Avopalvelujohtaja, palvelulinjojen päälliköt, hallintopäällikkö Kevät 2019
Tiedon toimittaminen ja hankinta riittävän nopeasti ajantasaisen raportointitiedon kautta. Uuden henkilöstön suunnitelmallinen perehdytys. Konsernin perehdytysuunnitelma ja yksikkökohtaiset perehdytyskansiot sekä osallistuminen uuden henkilöstön kurssille.	4		

Viestintä ja raportointi

Viestinnän ja raportoinnin nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Kokonaisarvio viestinnän ja raportoinnin nykytilasta ja kehittämistarpeista: Pääsääntöisesti hyvällä tasolla. Toiminnan raportointijärjestelmissä kehitettävää. Tiedolla johtamisen koulutukseen lisätarvetta.			



Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan seuranta ja arviointi

- *Seuraavien ohjaavien kysymysten perusteella toimintayksikkö kuvaa nykytilan ja tavoitetilan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan asianmukaisen järjestämisen seurannan ja arvioinnin menettelyistä sekä määrittelee arvionsa perusteella tarvittavat kehittämistoimenpiteet*
 - *Miten lauta- tai johtokunta arvioi ja valvoo hyvän hallinto- ja johtamistavan ja siihen sisältyvän sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämistä sekä siihen liittyvien eri osatekijöiden ja menettelyiden riittävyyttä ja tuloksellisuutta?*
 - *Miten lauta- tai johtokunta osallistuu toimintaympäristön analysointiin ja riskiprofiilin sekä merkittävimpien riskien hallinnan käsittelyyn?*
 - *Miten ulkoistetuissa palveluissa tai avustustoiminnassa seurataan ja arvioidaan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan riittävyyttä ja toimivuutta?*
 - *Miten käsitellään sisäisen ja ulkoisen tarkastuksen raportit ja huolehditaan annettujen suositusten toteuttamisesta?*
 - *Miten valmistellaan tilinpäätöksen toimintakertomukseen sisältyvä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan selonteko?*

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan seuranta ja arviointi

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan seurannan ja arvioinnin nykytilan mukaiset menettelyt ja tavoitetila sekä viittaus todentavaan dokumentaatioon	Arvio nykytilasta (1-4)	Kehittämistoimenpiteet	Vastuutoimija(t) ja aikataulu
Palveluryhmä arvioi säännöllisesti johtamistapaansa ja sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimivuutta. Poikkeamat analysoidaan ja käsitellään viivytyksessä. Lautakunnan talous- ja strategiaseminaari, tilinpäätös sekä talouden ja toiminnan raportointi todentamassa nykytilaa.	4		
Sisäiset arvioinnit sekä tilintarkastajien ja muiden tahojen arvioinnit käsitellään asianmukaisesti. Todennettavissa johtoryhmien muistioitten kautta.	4		
Kokonaisarvio sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan seurannan ja arvioinnin nykytilasta ja kehittämistarpeista: sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan seuranta hyvällä tasolla			



Liitteet

Toimintaympäristöanalyysiin perustuva, viimeksi 29.10.2018 päivitetty, riskiprofiili osana vuoden 2019 palvelu- ja vuosisuunnitelmaa