



Palvelunjärjestäjän omavalvontatiedon ja valvonnan osavuosisiraportti

1.5.2025-31.8.2025

Käsitteet ja mittarit:

Suluissa oleva luku kuvaa viime kauden tulosta, ellei toisin mainita.

NPS (Net Promoter Score):
Asiakastyytyväisyys, (kuinka asiakkaat ja henkilökunta suosittelevat palvelua)



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



Lapset ja nuoret

Mittarit

Lasten ja nuorten kunto, mittarit:
liikuntatulokset (luokat 5. ja 8.): osuus, joiden fyysinen toimintakyky on mahdollisesti terveyttä ja hyvinvointia haittaavalla tasolla (raportoidaan kerran vuodessa)

- 40,2% heikkeneminen (2024)

Rokotusten kattavuus (raportoidaan kerran vuodessa)

- MPR-rokotusten kattavuus parani 94% (2024) 91,8 % (2023)

Osuus, jolla keskivaikea tai vaikea ahdistuneisuus, vuosiluokat 8-9 ja toisen asteen vuosiluokat 1-2 (Kouluterveys-indikaattori, raportoidaan joka toinen vuosi)

- 8.–9. lk: 21 % (19 %), lukion 1.–2. lk: 19 % (19 %), ammattikoulun 1.–2. lk: 18 % (19 %)

Lastensuojelun huostaanotetut (Sotkanet ind 1077)

- 0,5 % 0-17 vuotiaista (2024), sama tulos kuin 2023

Läpimenoaika pääprosesseissa (raportoidaan tulevaisuudessa).

Toteutetut toimenpiteet

- Parannetaan varhaisen tuen palvelujen saatavuutta sosiaalihuollossa (ennaltaehkäisevä)
- Psykiatriset sairaanhoitajat kouluihin
- Palveluprosessi ja tuki nepsy-ongelmien yhteydessä.
- Perhekeskukset, implementointi käynnissä
- Neuvolatiimi
- Erilaiset yhteistyöhankkeet
- Työstetään liikuntaresepti yhdessä kuntien kanssa
- Lasten- ja perheiden sosiaalipalveluiden organisaatiomallin muutos
- Suunnitteilla kutsujärjestelmä neuvontakäyntejä varten

Lisätoimenpiteet

Suunniteltujen korjaavien toimien lisäksi on toteutettava lisätoimenpiteitä.

- Konkreettinen yhteistyö kuntien kanssa lasten ja nuorten liikunnan tukemiseksi.

Muut korjaavat toimet ovat käynnissä suunnitelmien mukaisesti.



Työikäiset

Mittarit

- Pohjanmaan ELY-keskusalueen työttömien työnhakijoiden osuus työvoimasta, 8,8 % (Manner-Suomen toiseksi alhaisin).
- Pohjanmaan ELY-keskuksen alueella työttömyys kasvoi 10,4 % vuodentakaisesta.
- Alle 25-vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli heinäkuussa 2025 1 300, mikä on 102 enemmän kuin edellisenä vuonna vastaavaan aikaan.
- Kotikuntoutus (Miepä) 200 asiakasta (1-9/2025), 58 päättynyttä asiakkuutta
- Terapianavigaattorin (täyttäneiden lkm 1-8/25: aikuiset 1157 och nuoret 355 , yht 1512

Toteutetut toimenpiteet

- Valmisteltu strategista yhteistyösopimusta 3. sektorin ja hyvinvointialueen välillä, Hyte-jaoston päätös
- Aloitettu kuntien ja hyvinvointialueen välisen strategisen sopimuksen valmistelu 2026-2029
- Yhteistyössä Kuntaliiton ja Hyvil Oy:n kanssa 10.9. seminaari yhdyspintatyön kehittämiseksi
- Vammaispalvelulain hyvinvointialuekohtaisen soveltamisoppaan päivitys meneillään

Lisätoimenpiteet

- Kotoutumisen tuen prosessikuvauksia tehty yhdessä kuntien ja ELY-keskuksen kanssa
- Valmistelussa ostopalvelujen johtamisessa toimintatapa-analyysi koulutus
- Valmistelussa sosiaalihuollon toimittajarekisterin avaaminen 11/2025



Ikäihmiset

Mittarit

Palveluiden painopistealueet

Vuonna 2025 tavoite kotona asuvat
ikäihmiset 93 %:ia (+75)

- Kotona asuvat ikäihmiset Pohjanmaalla
(+75) 92,1 % (2024)

Ikäihmisistä +65 (17,8%) ja +75 (28,1%)
on suuria vaikeuksia 500 metrin
kävelymatkassa (sotkanet 2022)

Päivystyksenä alkaneet sairaalajaksot (1-
3/25) 10,35 %

Sujuvat ja oikea-aikaiset hoito- ja
palveluprosessit (läpimenoajat
raportoidaan tulevaisuudessa)

Toteutetut toimenpiteet

- Ikäihmisten 24/7 palveluiden kehittäminen
- Ikäihmisten toimintakyvyn tukeminen kaikissa palveluissa
- Seniorineuvola ja finger-malli
 - 0,5 milj. hankerahoitus
- Yhteisöllisen asumisen ja asumisen monimuotoisuuden lisäämiseksi
- RAI- check up ikäihmisten itsearviointityökalu tulossa käyttöön
- Kiertävien perhehoitajien toiminta alkanut
- Tehostettu kotikuntoutus lisävakanssit + 10 siirretty muilta toimialoilta.
- Arviointi- ja kuntoutusosastojen profilointi jatkuu.

Lisätoimenpiteet

- Sote-tiimien tiiviimpi yhteistyö käytännössä ikäihmisten palveluissa (osastot, koordinoitikeskus, terveyskeskukset)
- Yhteisöllisen asumisen palveluverkko on työn alla ja keskusteluita eri tahojen kanssa on käyty.
- Ikäihmisten palveluketjun kokonaisuuden kehittäminen osana 24/7 teeman kehitystyötä. Toimintamalli akuutteihin kotiutuksiin sairaalasta ja päivystyksestä käynnistynyt.

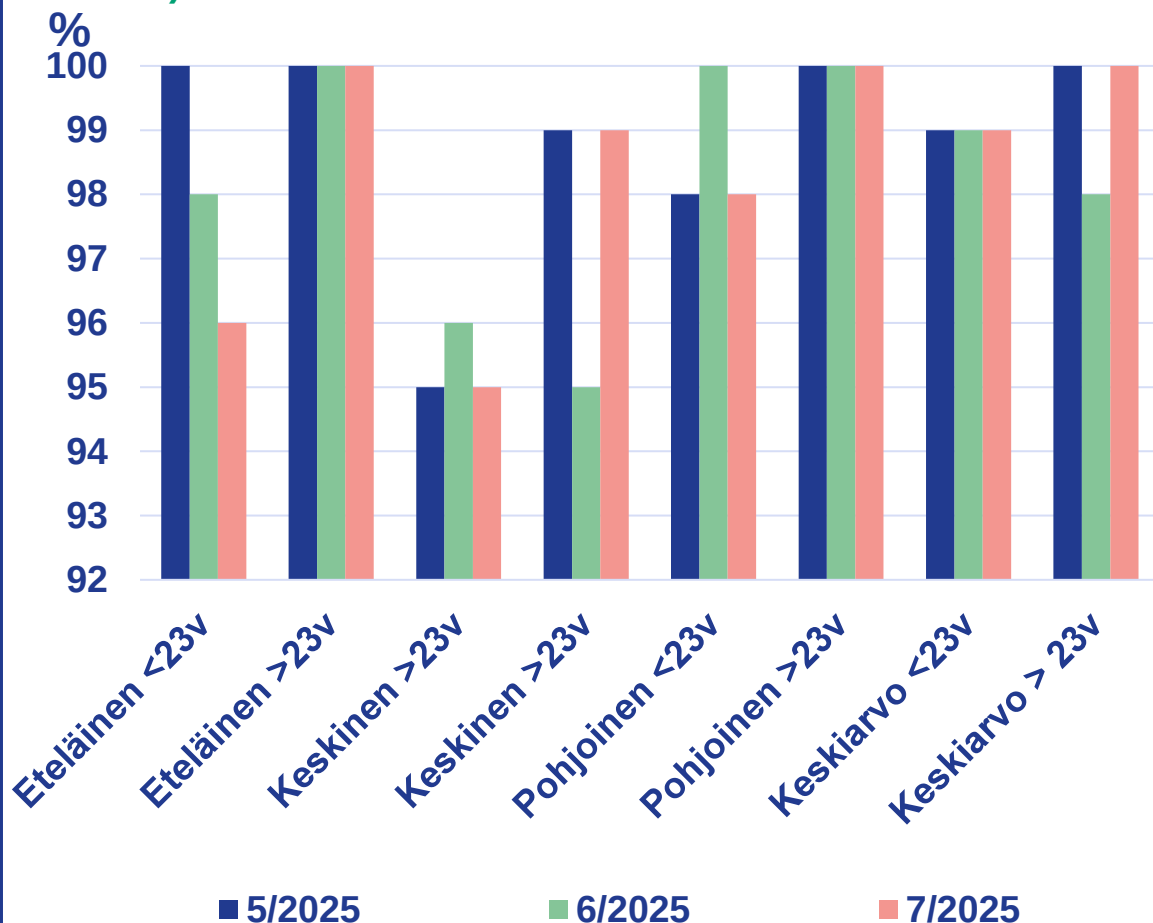


Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus

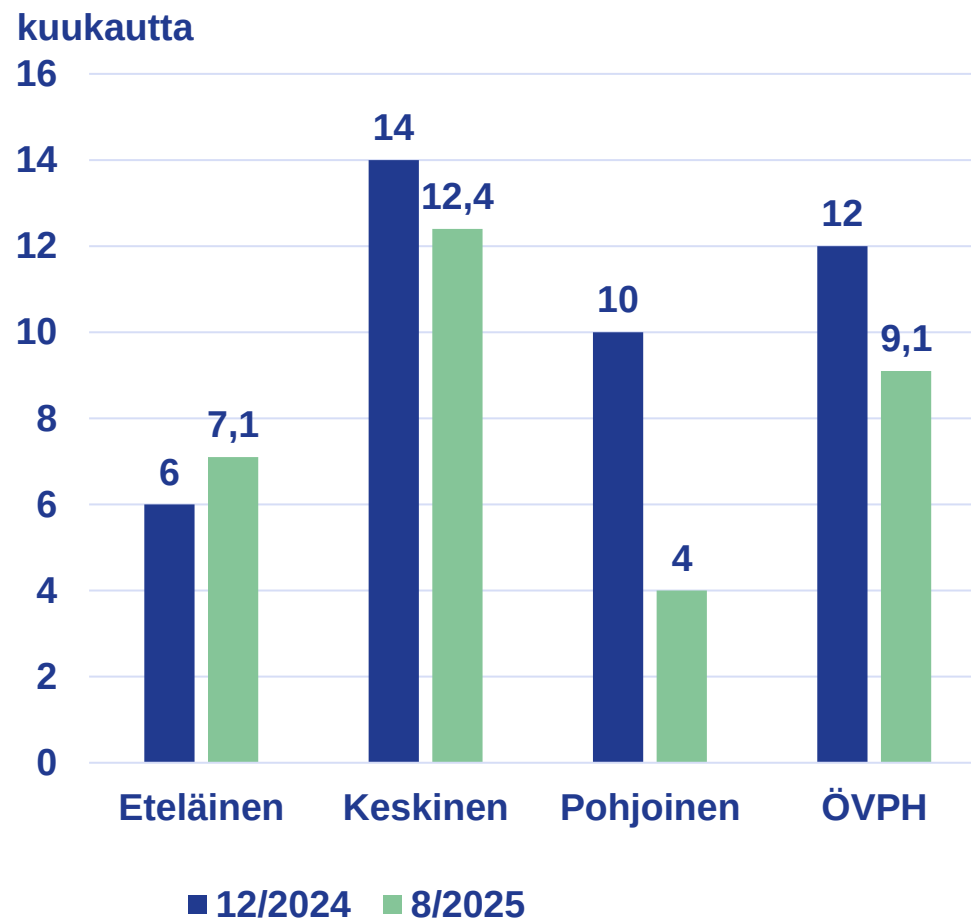


Hoitoon pääsy

Kiireetön hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa. 3 kuukauden sisällä (23-vuotiaat ja yli). 14 vuorokauden sisällä (alle 23-vuotiaat)



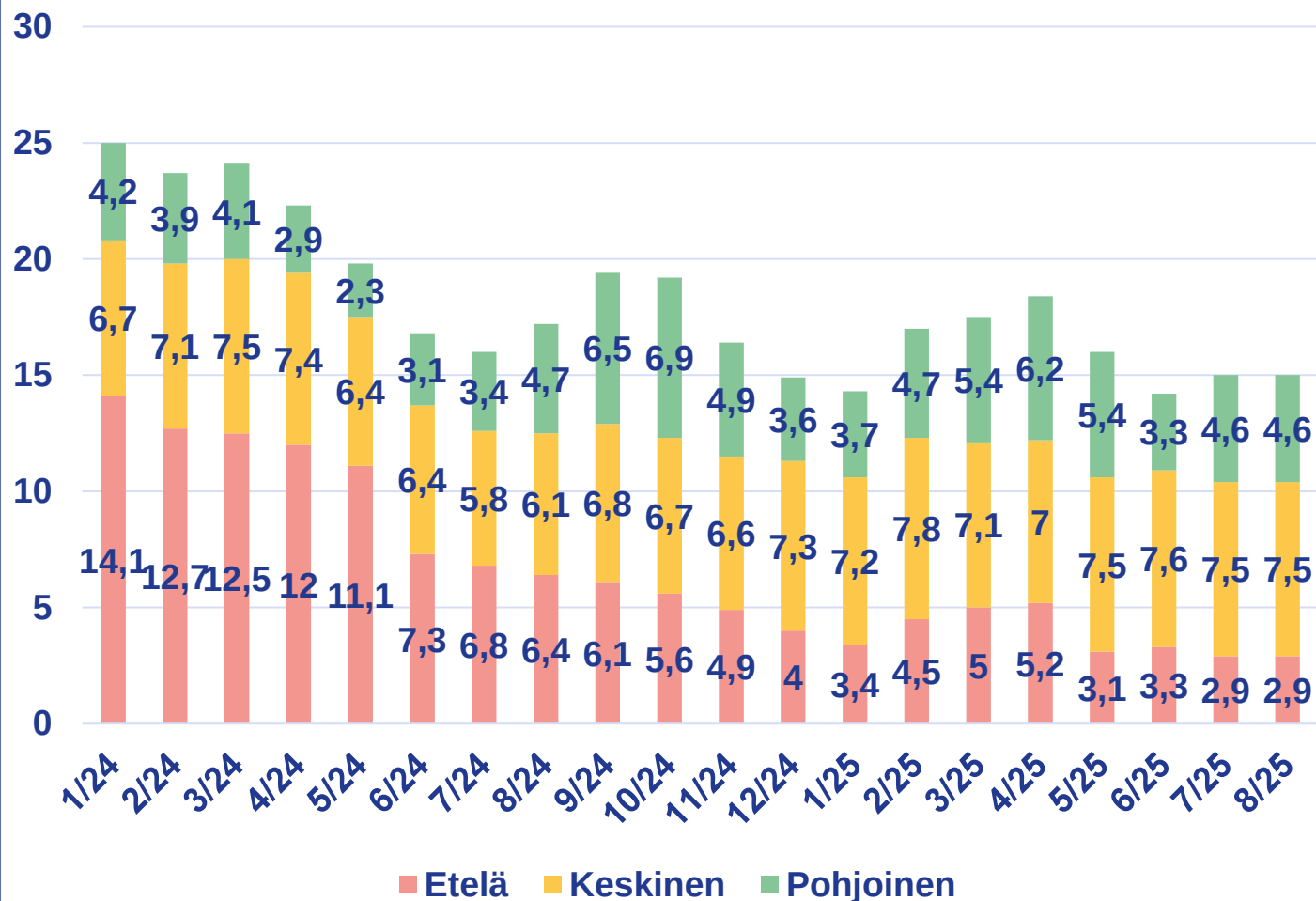
Kiireetön hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa. Hoitotakuu: alle 23-vuotiaat 3 kuukaudessa ja tätä vanhempien viimeistään 6 kuukaudessa





Palveluun pääsy

lääkkäät – asumispalvelun odottajien määrä /1000 +75 vuotiaita



Lastensuojelu/Lapsi- ja perhesosiaalityö

Arviointi 7 arkipäivässä on toteutunut 91%:ssa. Tilanne on parantunut edelliseen neljännekseen verrattuna (65%). Vaatimus: 100%.

Palvelutarpeen arvioinneista 45% valmistuu 3 kuukauden sisällä. Tilanne on huonontunut toisesta neljänneksestä (59%). Vaatimus: 100%.

Ajanjaksolla sosiaalityöntekijöillä noin 32 (31) asiakasta/työntekijä. Vaatimus: 30.



Saatavuus - Pelastuslaitos



Toimintavalmiusaika	Riskiluokka				Q1
	I	II	III	IV	
Ensimmäinen yksikön riskiluokkakohtainen ruudun toimintavalmiusajan enimmäisaika minuutteina	6 min	10 min	20 min		
Toimintavalmiusaika/riskiluokka raportointiaikana	5:39 (5:38)	7:41 (6:40)	8:12 (8:17)	13:41 (10:35)	9:19 (7:29)
Q1 % Toimintavalmiusaikatavoitteiden täyttyminen/riskiluokka raportointiaikana (min 50%)	65% (69%)	84% (90%)	99% (98%)		88% (90%)
Pelastustoiminnan riskiluokkakohtainen toimintavalmiusajan enimmäisaika minuuttina.	11 min	14 min	22 min	-	
Q1 % Toimintavalmiusaika/riskiluokka raportointiaikana	5:46 (8:39)	8:18 (8:42)	8:23 (11:25)	13:38 (13:45)	9:46 (10:46)
Q1 % Toimintavalmiusaikatavoitteiden täyttyminen/riskiluokka raportointiaikana (min 50%)	78% (84%)	86% (98%)	96% (100%)		91% (96 %)



Palveluiden turvallisuus ja laatu



Asiakas- ja potilasturvallisuuden mittarit

Haipro: Ilmoitusjärjestelmä henkilöstölle läheltä piti -tilanteista sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä haitta- ja vaaratapahtumista sekä tietosuoja/tietoturva-tapahtumista. Asiakkaat, potilaan ja läheiset voivat myös ilmoittaa erillisen kanavan kautta vaaratilanteista tai epäkohdista.

SPro: Ilmoitusjärjestelmä henkilöstölle epäkohdan uhasta tai epäkohdasta sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Fimea: Viranomainen, joka valvoo, että lääkinnällisten laitteiden valmistajat noudattavat lakisääteisiä vaatimuksia ja määräyksiä. Laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoittaminen on ammattimaisen käyttäjän lakisääteinen velvoite.

Vakava vaaratapahtuma: Asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Voi olla myös tapahtumia, joissa useiden asiakkaiden turvallisuus on vaarassa.

Vakava vaaratapahtuman tutkinta on sisäinen menettely prosessipoikkeamien selvittelyyn, missä keskitytään prosessien parantamiseen sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden lisäämiseen.

Never event – Kuuman linjan indikaattorit: Kansallisesti sovitut tapahtumat, joita ei saisi koskaan tapahtua ja jotka ovat vältettävissä noudattamalla turvallisuus-suosituksia ja -ohjeistuksia. [Linkki lisätietoihin Kuuman linjan indikaattoreista](#)

- Raportoidaan tällä tavalla:





Asiakas- ja potilasturvallisuus 1/2

Tilannekuva 15.9.2025

Kaikki ilmoitukset: 4992

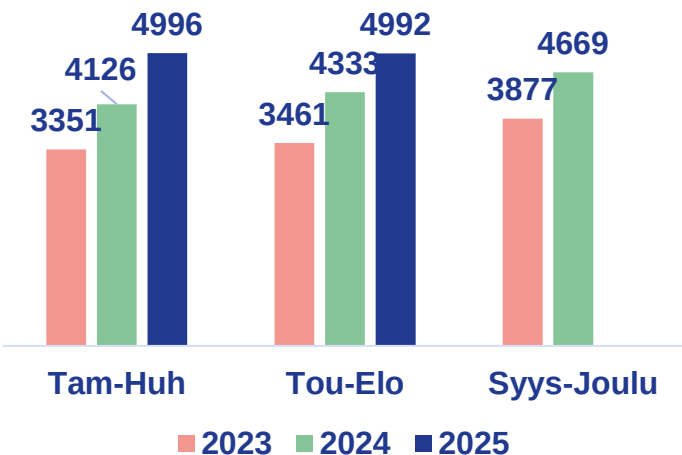
Odottaa käsittelyä: 570 (11%)

Odottaa lisätietoa: 18 (0%)

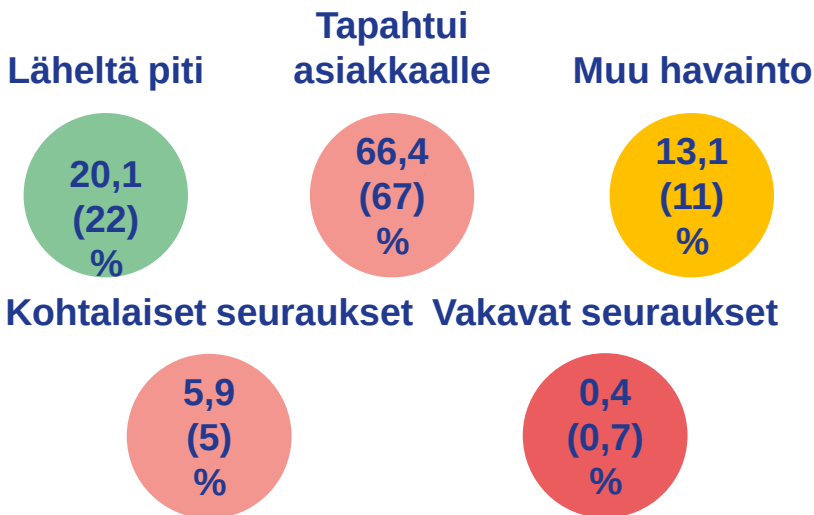
Käsittelyssä: 523 (10%)

Valmis: 3881 (78%)

Vaaratapahtumailmoitusten määrä



Vaaratapahtumailmoitusten luonne



Sosiaalihuollon epäkohta-ilmoitusten lukumäärä

32 (26)

Vakavan vaaratapahtuman selvitykset (kpl)

0 (0)

Tapahtumia, joita ei koskaan saisi tapahtua. Never event

1 (3)

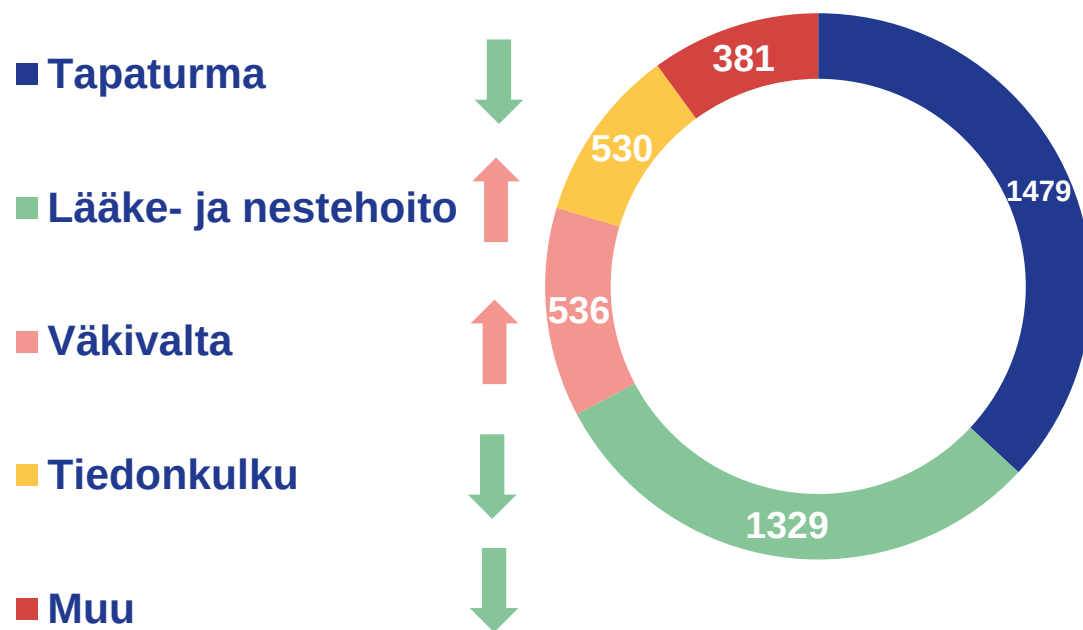
Fimealle ilmoitetut laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanteet

4 (4)



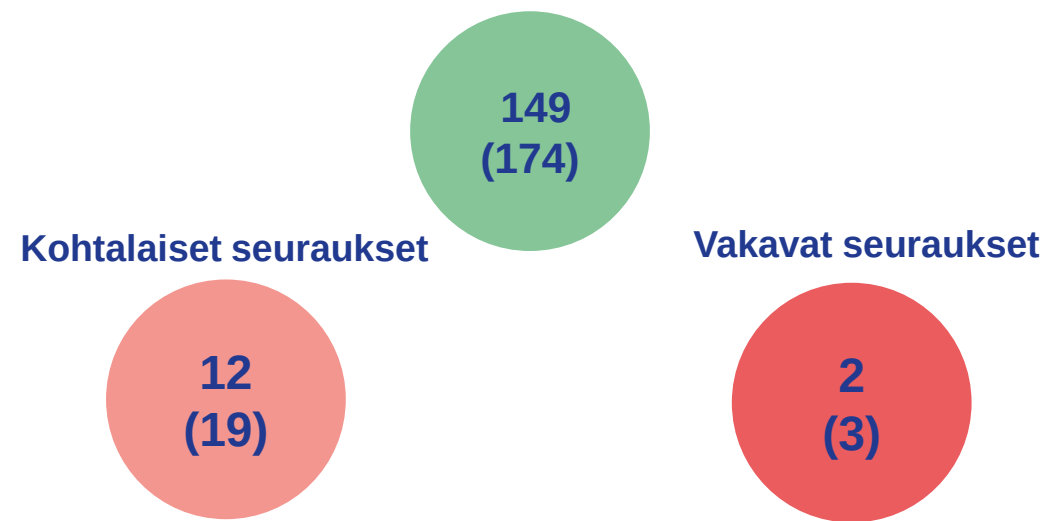
Asiakas- ja potilasturvallisuus 2/2

Yleisimmät tapahtumatyypit (kaikki ilmoitukset)



Nuolilla näytetään, ovatko ilmoitetut tapahtumatyypit lisääntyneet vai vähentyneet (%) verrattuna edelliseen ajanjaksoon.

Asiakkaiden/läheisten ilmoitukset ja yleisimmät tapahtumatyypit, määrä:



TOP 5 tapahtumatyypit:

1. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä
2. Hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä
3. Eettiseen osaamiseen ja toimintaan liittyvä
4. Muuhun tapahtumatyyppiin liittyvä
5. Lääke- ja nestehoitoon liittyvä



Asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevat havainnot ja korjaavat toimenpiteet

Havainnot

- Vaaratapahtumailmoituksissa suhteessa eniten ovat lisääntyneet lääke- ja nestehoitoon sekä väkivaltaan liittyvät ilmoitukset. Tapaturmien suhteellinen osuus vähentynyt, vaikka niitä on edelleen eniten. Asiakkaiden ja potilaiden ilmoituksissa painottuvat tiedonkulkuun ja sen hallintaan liittyvät ilmoitukset (lisäys 35%) sekä erityisesti , hoidon/palvelun järjestelyihin liittyvät ilmoitukset (lisäys 55%). Kolmanneksi eniten he raportoivat eettiseen osaamiseen ja toimintaan liittyviä haasteita.
- Uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä otettiin käyttöön keväällä 2025 ja käyttöönotossa on havaittu joitakin haasteita. Erityisesti on kiinnitetty huomiota uuden järjestelmän lääke –ja nestehoidon osion teknisiin ongelmiin, mikä näkyy vaaratapahtumailmoituksissa. Resurssien pieneneminen ja toimimattomat prosessit on tunnistettu kuormitustekijöiksi, joilla voi olla vaikutusta henkilöstön eettisen kuormituksen lisääntymiseen.
- Hoidon tarpeen arvioinnin kehittäminen ja keskittäminen yhteen numeroon on näkynyt järjestelmän ruuhkautumisena ja alkuvaiheessa asiakkaiden ja potilaiden hoitoonohjauksessa oli haasteita.
- Never event, eli Kuuman linjan indikaattoreita on päivitetty uusilla indikaattoreilla, mutta sillä ei ole ollut vaikutusta ilmoitusmääriin.
- Sosiaalihuollon epäkohtailmoituksissa on lievää nousua.

Korjaavat toimenpiteet

- Asiakas- ja potilastietojärjestelmää koskevia ilmoituksia seurataan tiiviisti ja esiin tulleita ongelmia on ratkotaan aktiivisesti järjestelmätoimittajan, tietohallinnon, hoitotyön asiantuntijoiden sekä johdon päivittäisellä yhteistyöllä.
- Eettisen osaamisen haasteisiin pyritään vastaamaan koulutuksilla ja uusien toimintamallien sekä prosessien kehittämisellä. Käytössä on mm. jälkipurkumenettely sekä ruuhkatilanteisiin kehitetty toimintamalli.
- Marraskuussa tulossa koulutusta esihenkilöille vakavien vaaratapahtumien tutkinnasta sisältäen myös henkilöstön tukemisen käytännöt kun jotain vakavaa tapahtuu.

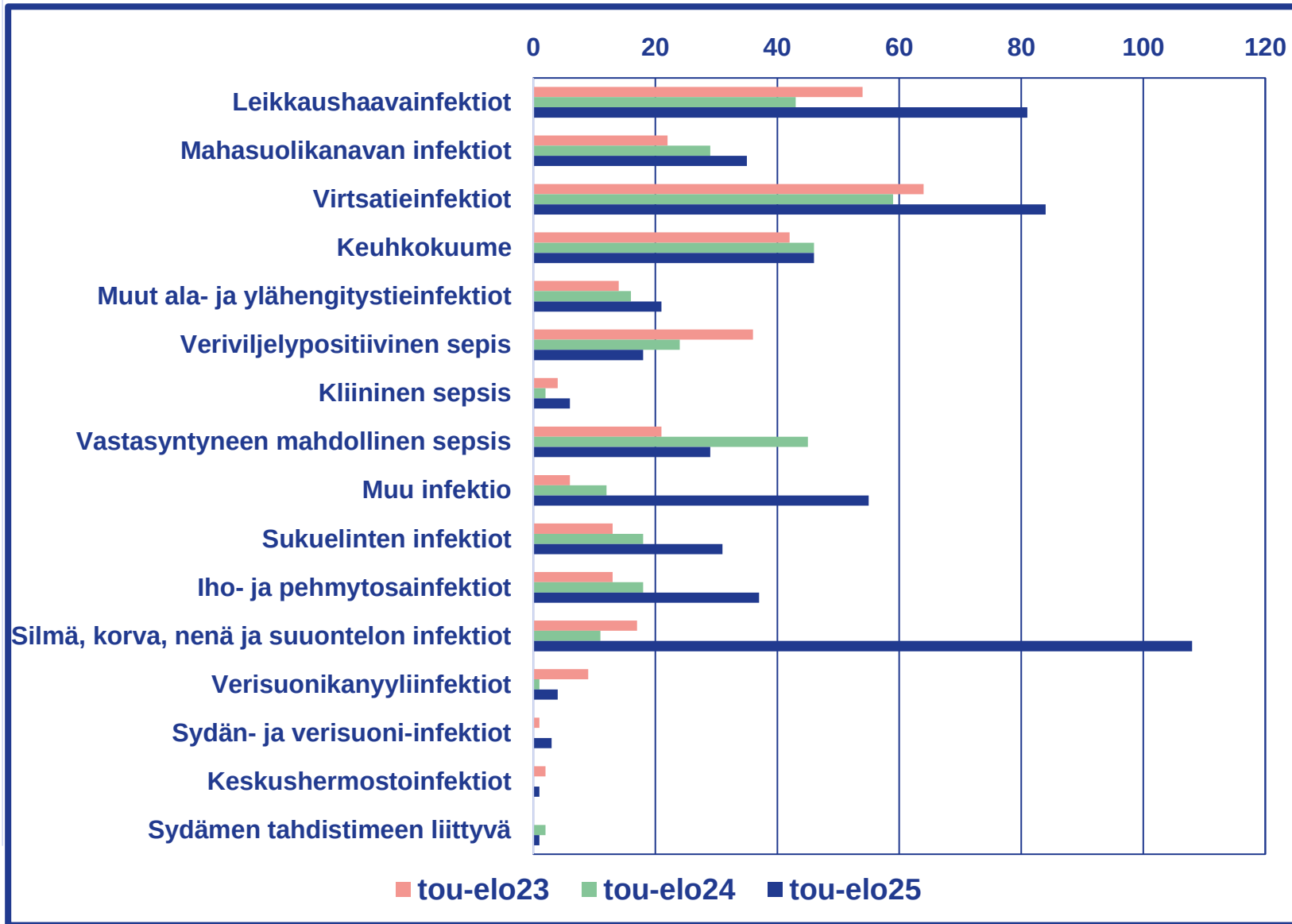


Hygieniatyö ja infektioiden torjunta

Hoitoon liittyvät veriviljelypositiiviset sepsis-infektiot /1000 hoitopäivää		Hoitoon liittyvät infektiot/1000 hoitopäivää		Erikoissairaanhoito Käsihygienia-havainnointia: 527 kpl (583 kpl) Suositeltu käsihuuhteen hieronta-aika: 30s Lääkärit: vaihtelu 6-32 s (4-15s) Hoitajat: vaihtelu 14-23 s (16-21s)
Erikoissairaanhoito	0,78 (1,3)	Erikoissairaanhoito	25,18 (17,35)	
Yleislääketieteen osastot, pois lukien Kristiinankaupunki	0,79	Yleislääketieteen osastot, pois lukien Kristiinankaupunki	18,7	Muut havainnot ja korjaavat toimenpiteet Yleislääketieteen osastojen hoitoon liittyvistä infektioista ja niihin määrättyistä mikrobilääkehoidoista saamme tiedot SAI-järjestelmän kautta 1.4.2025 alkaen, paitsi Kristiinankaupunki missä SAI on otettu käyttöön syyskuussa 2025. Käsihuuhteluvuodet ovat noin 4 kk ajalta (Q1 3 kk ajalta). Kristiinankaupungin yleislääketieteen osastoa ei ole laskettu mukaan yle osastojen kulutuslukuun. Yle osastoilla käsihuuhteen kulutus on laskenut verrattuna viime jaksoon. Kirurgian osastoilla on ollut haasteita ehtiä kirjaamaan tai tarkastamaan kaikki infektiot SAI-ohjelmaan liittyvien haasteiden vuoksi.
Käsidesinfektioaineen käyttökulutus osastoilla (ml/hoitopäivä) Kansallinen tavoite esh tasolla 100ml/hp		RAI-järjestelmän kautta ilmoitetut virtsatietulehdukset, osuus kaikista palveluasumisen asiakkaista % 5-8/2025		
Erikoissairaanhoito	25,55 (23,7)	Palveluasuminen	4% (5)	
Yleislääketiede	22,3 (33,3)			



Hoitoon liittyvät infektiot, erikoissairaanhoito



Tekonivel- infektiot %	5-8. 2023	5-8. 2024	5-8. 2025
Lonkan kokotekonivel			
-pinnallinen infektio	0	0	0,5
-syvä infektio	0	0	0
-leikkausalue/ elininfektio	1,3	0	0
Polven kokonivel			
-pinnallinen infektio	0	1,7	0
- Syvä infektio	0	0	0
-leikkausalue/ elininfektio	1	1,7	0,4



Klienternas likabehandling och jämsällldhet



Asiakaskokemus ja kielelliset oikeudet

NPS kieliryhmät

Ruotsi NPS 59 (70)
Vastaajia: 1935 (1673)
Suomi NPS 56 (64)
Vastaajia: 1222 (1306)

Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää

(arvioint asteikko 1-5)

Ruotsi ka 4,10 (4,38)
Suomi ka 3,88 (4,14)

Haittatapahtuma- ilmoitukset, joissa hoitoa tai palvelua ei voitu tarjota asiakkaan/potilaan äidinkielellä

Ilmoituksia: 9 (6)

Sain hoitoa ja palvelua omalla äidinkielelläni

(arviointiasteikko 1-5)

Ruotsi ka 4,64 (4,71)
Suomi ka 4,53 (4,60)

Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaavaan koskien tyytymättömyyttä asiointikieleen

Ruotsi: 11 (4) kaikista
yhteydenotoista 456 (509 kpl)
Suomi: 8 (7) kaikista
yhteydenotoista 456 (509 kpl)



Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistäminen

Edistämistyön arviointiperusta

1. **YHTA- suunnitelmaa tukevat toimenpiteet ja mittarit sekä toiminta yhteistyöverkostoissa**
2. **Toimialoilla toteutetut omaehtoiset YHTA- kehittämistoimet**

YHTA=Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo

YHTA-tiedon ja tietoisuuden edistäminen - mitä tehty?

- Tiedottaminen YHTA- koulutuksista
- Palvelujen saavutettavuus – kyselyn valmistelu laatuyksikön kanssa eri väestöryhmien saavutettavuus-kokemuksen mittaamiseksi (suomi-ruotsi + 5 muuta kieltä + paperiversio), julkaisu 9/25
- Kestävä ja osaava sote- hanke (ESR 2024-2026) - workshop (5/25), koulutussuunnittelu ja viestintä (5-8/25) fokuksella ihminen ratkaisee
- Antirasistinen toimintatapa – koulutus / 3 osallistujaa eri toimialoilta
- Kysely tulosalueille palvelujen yhdenvertaisen saavutettavuuden edistämisestä (11/25)

Työn alla olevat YHTA- suunnitelman mukaiset toimenpiteet

- Antirasistinen ohjelma
- YHTA-sivusto

Tulosalueiden omaehtoinen yhteistyö hankkeen tuella:

PrimaBontia/ Hyvinvoiva Pohjanmaa ja peruspalvelut / Nepsy-paketti tehneet merkittävää & vaikuttavaa palvelujen saavutettavuuden parantamistyötä, joka vahvistaa Nepsy-nuorten palvelujen saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta.

Toimintamallin kuvaus: [Keskittymis- ja tarkkaavaisuusoireisille nuorille palvelupolku, Pohjanmaan hvalue, Sujuvat palvelut- valmennus, \(RRP, P4, I1\) | Innokylä](#)

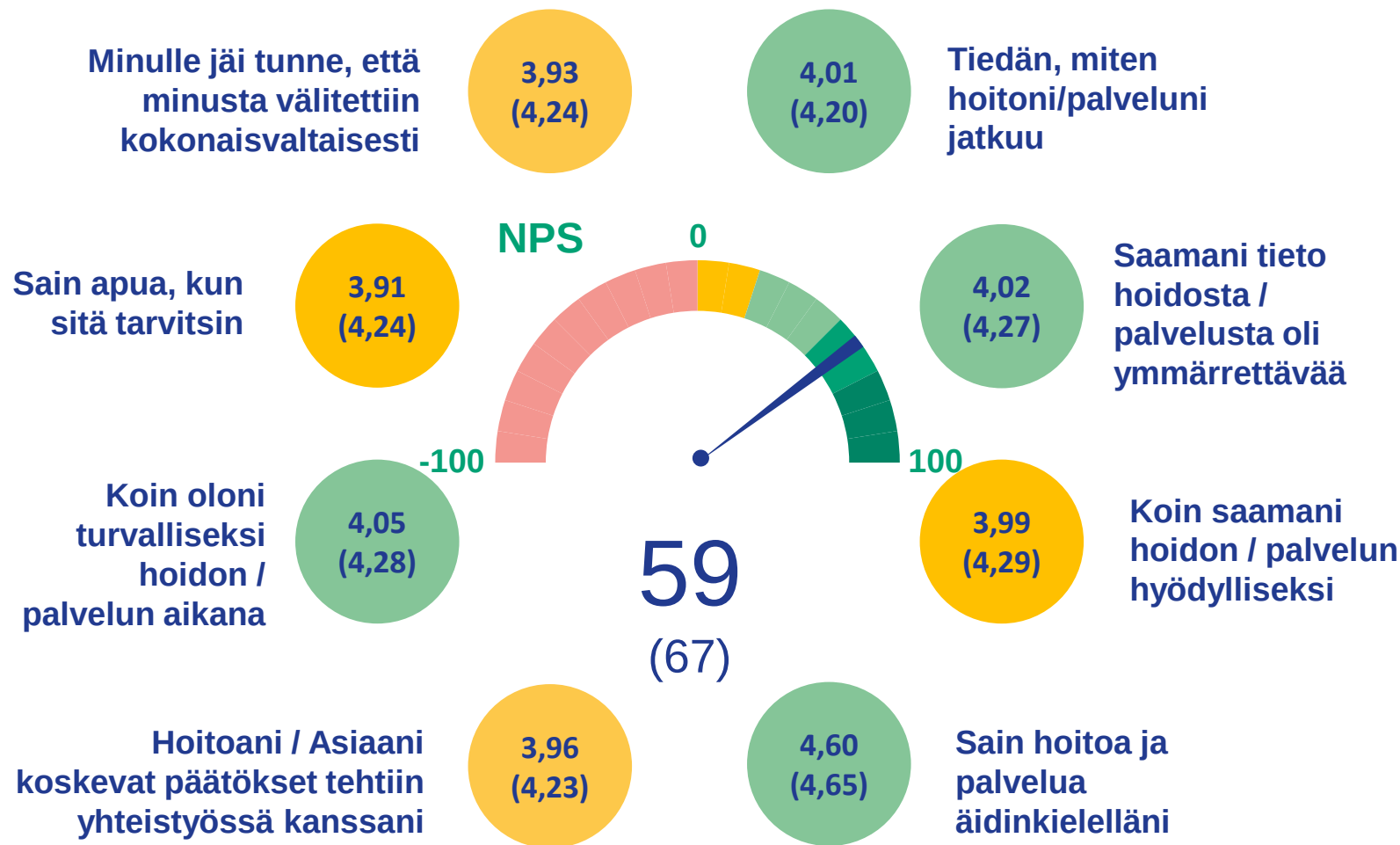


Osallisuus



Asiakaskokemus

Asiakaspalautteen kokonaismäärä kauden aikana: 3896 (3393)



Positiivinen palaute

Ystävällisyys, empaattisuus ja ammattitaito, joka yhdistyy usein myös turvallisuuden ja luottamuksen tunteeseen. Henkilökunnan osaaminen, pätevyys ja selkeä viestintä hoidon aikana. Nopea, vaivattomasti sujuva ja aikataulun mukainen palvelu.



Negatiivinen palaute

Pitkät odotus- ja jonotusajat / viivästyneet palvelut. Tyytymättömyys puhelin- ja ajanvarauspalveluihin. Huono kohtelu ja epäasiallinen käyttäytyminen



Kehittämisehdotuksia asiakkailta

Puhelin-, ajanvaraus- ja digipalvelujen parantaminen. Esim. Ilmoitus jonon sijainnista, mahdollisuus soittaa omalle terveysasemalle, joustavammat aikavaihtoehdot esim. lapsiperheille. Selkeä tiedonkulku ja hoidon jatkumon näkyvyys.



Osallisuustyö

Asiakasraadit

Asiakasraatien toimikausi päättyi 31.5.2025.
Asukaspaneelin suunnittelu on aloitettu.

Asukasosallisuus

Asukaskeskusteluja on käyty Voxit - osallistumisalustalla

- 5/25 asukaskeskustelu hyvinvointialueen strategiasta
- 8/25 "Hyvinvointisuunnitelma tehdään yhdessä!"

Vaikuttamistoimielimet

Nuorisovaltuusto; 1 kokous jakson aikana
Vammaisneuvosto; 1 kokous jakson aikana
Vanhusneuvosto; 1 kokous jakson aikana

Vaikuttamistoimielinten pöytäkirjat löytyvät hyvinvointialueen kotisivulta. [Linkki pöytäkirjoihin.](#)

Muu yhteistyö alueella

- Alueellisen hyvinvointisuunnitelman 2 työpajaa kunnille ja järjestöille
- Osallistuminen kuntien yhdistysiltoihin sekä muihin yhdistysten kutsumiin tilaisuuksiin
- Säännölliset kokoukset hyvinvointialueen kuntien hyvinvointijohtajien kanssa

Kansalaisakatemia-tilaisuuden suunnittelu
(oikeusministeriön kutsumana (OM))

Järjestöyhteistyö

Säännölliset kokoukset POHY:n kanssa (Pohjanmaan yhdistykset)

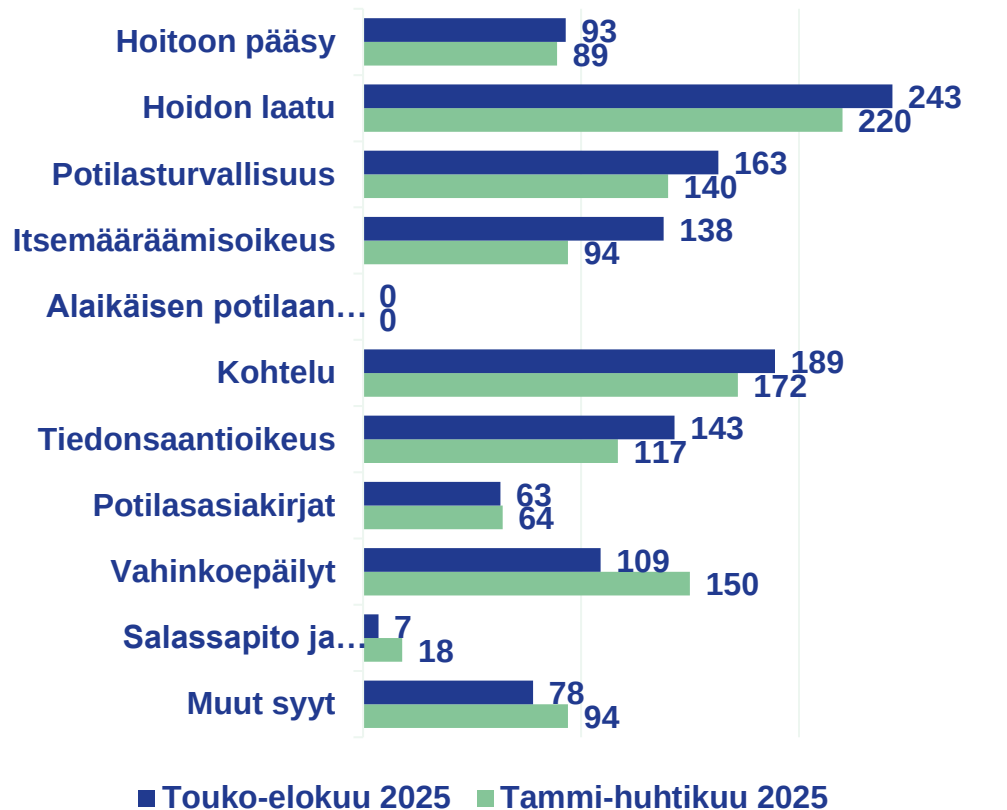
SOTE-aamukahvit 1 krt/kuukaudessa



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenotot

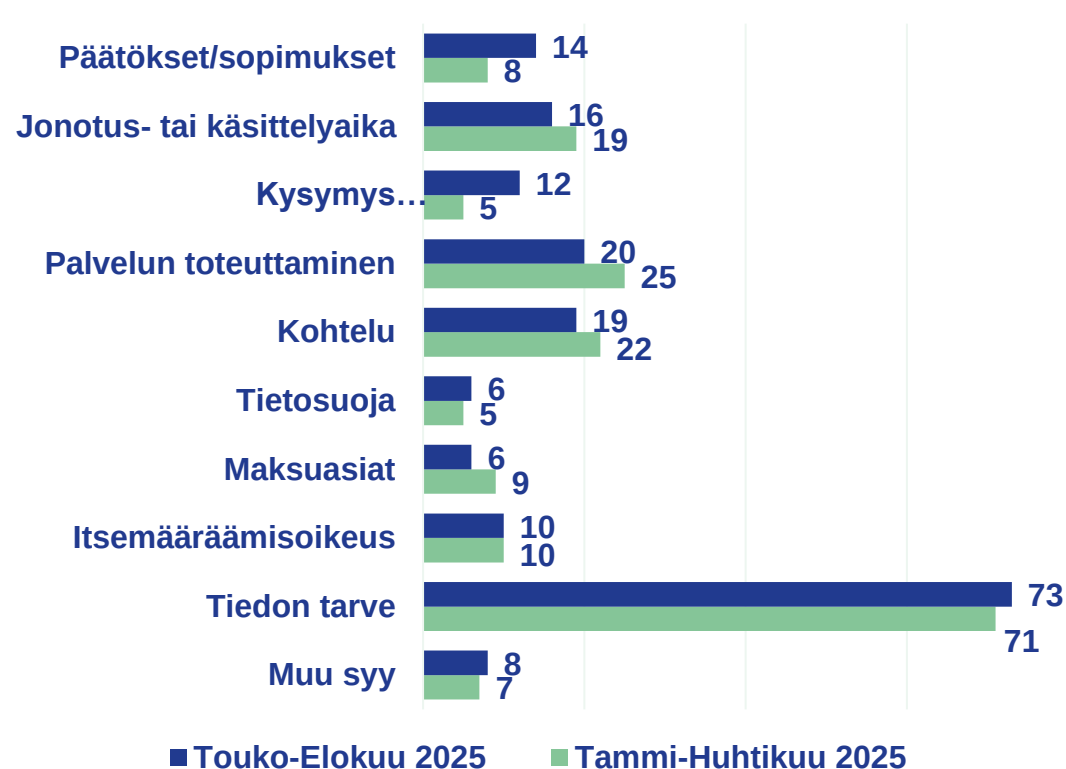
Jos yhteydenottoja on tilastoitu alle 5, esitetään yhteydenottojen määrä kuviossa lukuna 0 yhteydenottajien henkilöllisyyden suojaamiseksi.

Yhteydenottojen määrä ja aiheet potilasasiavastaavaan



Yhteydenotot yhteensä potilasasiavastaavaan ajanjakson aikana oli 368 (427) kpl. Yksi yhteydenotto voi tuottaa useampia tilastoitavia syitä.

Yhteydenottojen määrä ja aiheet sosiaaliasiavastaavaan



Yhteydenotot yhteensä sosiaaliasiavastaavaan ajanjakson aikana oli 93 (82) kpl. Yksi yhteydenotto voi tuottaa useampia tilastoitavia syitä. Yksi tilastoitava saattaa sisältää lukuisia kontakteja, tämä ei ilmene tilastossa lukuna.



Henkilöstö



Henkilöstöresurssit

VETOVOIMA (tilanne 1.1.- 30.6.2025, ei sisällä alle 5 kk määräaikaisuuksia)

AVOIMET VAKANSSIT: 561 (395) työpaikkaa, joista 457 (309) vakinaisia ja 104 (86) määräaikaisia.

HAKIJOITA keskimäärin 7,2 (4,5) hakijaa/paikka, yhteensä 4053 (1778) hakemusta

VAKANSSIT, JOTKA SAATU TÄYTETTYÄ

Rekrytointeja mihin ei tullut hakijoita: 8 (25)

Määrä rekrytointeja mihin on tullut hakijoita mutta ketään ei valittu: 53 (73), 4 (2) rekrytointeja jossa rekrytointiprosessi on kesken

Raportoidaan kahdesti vuodessa, seuraavan kerran 1/2026 mennessä.

HENKILÖSTÖN VAIHTUVUUS:

Henkilöstön vaihtuvuusprosentti kuvaa alkaneiden ja päättyneiden vakinaisten palvelussuhteiden suhdetta keskimääräisen kokonaishenkilömäärään.

Aloitettut palvelusuhteet: 4,5% (8,4% 2023)

Päätetyt palvelusuhteet: 5,0% (6,4% 2023)

Raportoidaan kerran vuodessa, seuraavan kerran 5/2026 mennessä.

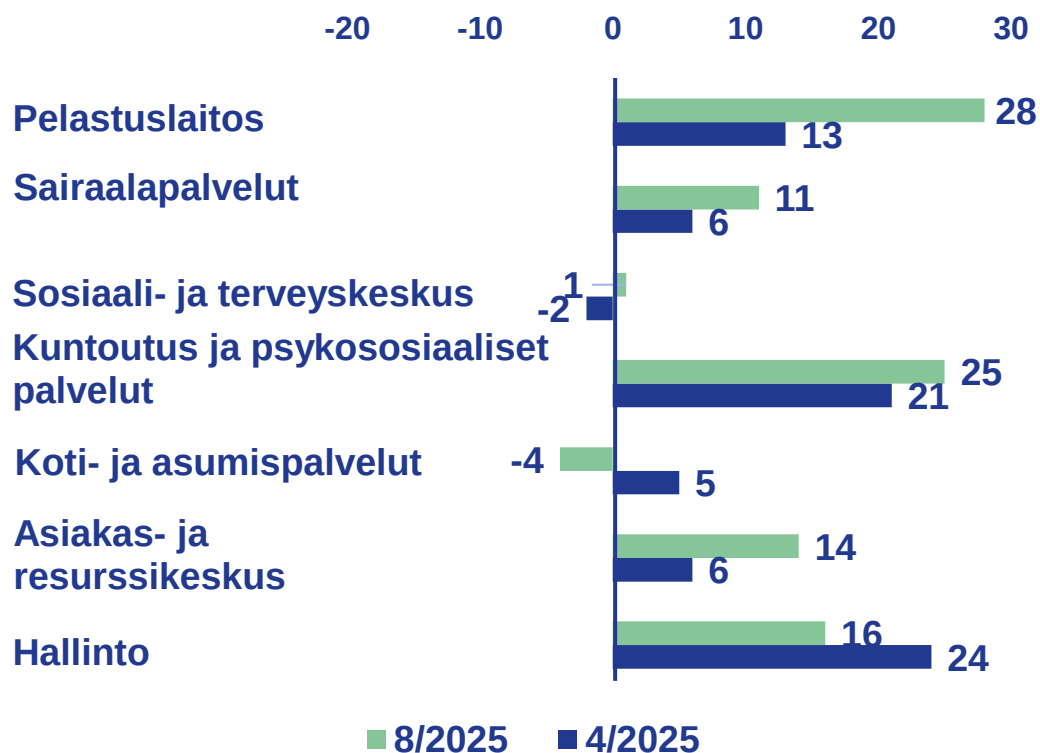
TÄYDENNYSKOULUTUS

Henkilöstön koulutuspäivät oli vuonna 2024 yhteensä 18 618 (16 669 vuonna 2023) (Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstöraportti)

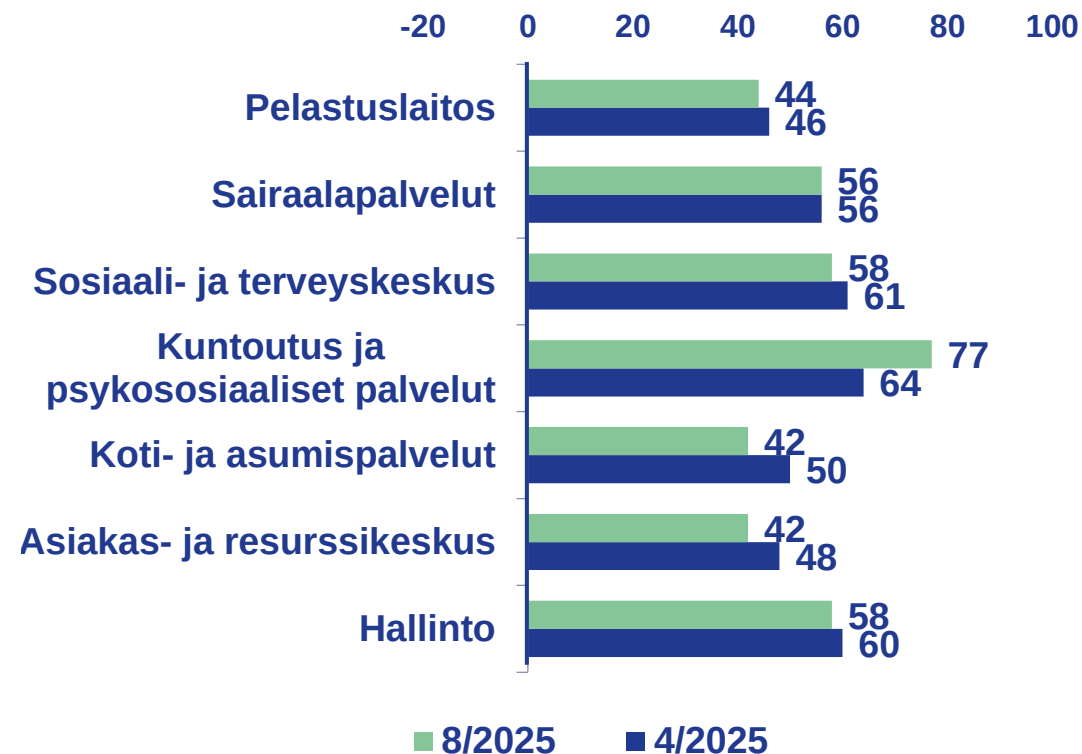
Raportoidaan kerran vuodessa. Vuoden 2025 koulutuspäivät raportoidaan 5/2026 mennessä



Henkilöstön eNPS ja NSS



eNPS – suosittelemuindeksi, vastaa kysymykseen ”oletko valmis suosittelemaan työyksikköä? NPS voi vaihdella miinus 100 ja +100 välillä. Yleisesti yli 50 lukua pidetään hyvänä.



NSS – turvallisuusindeksi. Organisaation turvallisuusindeksin lähtötaso määritetään ensimmäisessä mittauksessa.



Työhyvinvointi

Alkusyksyllä suoritettiin eNPS suosittelukysely henkilökunnalle. Organisaatiotasolla tulos oli hieman parempi verraten kevään tulokseen. Johto käyttää tuloksia kartoittaakseen miten henkilökunta viihtyy työssä. Esihenkilö löytää oman vastuuyksikön/ -alueensa tulokset ExReportista. Tulokset tulee käsitellä kaikissa tulosityksiköiden yhteistyöryhmissä ja myös yksiköitasolla. Henkilökunnalla tulee olla mahdollisuus ottaa osaa tuloksiin ja parannuskeinoja otetaan käyttöön niihin asioihin mitkä nousivat haasteellisina esille tuloksissa. Henkilöstöedustajat ja työsuojelu osallistuvat yksiköiden tuloskeskusteluihin ja tukevat yksikköä löytämään parannuskeinoja.

Työnantaja seuraa henkilöstön poissaoloja, pystyäkseen ajoissa tukea työntekijää työkyvyn heiketessä. Esihenkilö saa herätteen ExReportin kautta työntekijän poissaolo

Työnantajalla on säännölliset kokoukset työterveyshuollon kanssa, joissa seurataan terveystarkastuksien käytettävyyttä, työpaikkakäyntejä sekä henkilöstön jaksamista.

HR yksikkö järjestää tänä vuonna yhdessä Kevan kanssa esihenkilö koulutuksen Henkilöstön työkyvyn johtamiseen liittyen, mikä sisältää neljä koulutustilaisuutta. Toinen tilaisuus oli toukokuussa.

Työnohjausta järjestetään työntekijöille tarvittaessa, joko yksilö- tai ryhmäohjauksena.

Työnantaja tukee työntekijöiden hyvinvointia myös tänä vuonna epassi etuudella, liikunta, kulttuuri, ja hyvinvointi. Työntekijät ottivat aktiivisesti pyöräedun käyttöön. Yksiköt järjestivät itse TYKY-toimintaa henkilökunnalle.

Työntekijöillä on mahdollisuus ottaa Break Pro taukoliikunta- ohjelma käyttöönsä, estääkseen istumatyön negatiivisia vaikutuksia. Ohjelmaa voi käyttää myös vapaa-aikana.



Palvelutuotannon valvonta

Oma palvelutuotanto ja yksityiset palveluntuottajat



Palvelu	
Ikääntyneiden palvelut	Toiminnan lainmukaisuus ja palvelujen saatavuus, jatkuvuus sekä yhdenvertaisuus: asiakas- ja palveluohjaus, palvelutarpeen arviointi, palveluiden järjestäminen määräajassa, asiakassuunnitelmat ja hoitajamitoitukset (jatkuva) Ympäri vuorokautinen palveluasuminen ja kotihoito (jatkuva läpi vuoden), kotihoidon valvonta osana yhteisöllistä asumista
Mielenterveys- ja päihdepalvelut, työikäisten palvelut	Toiminnan lainmukaisuus ja palvelujen saatavuus, jatkuvuus sekä yhdenvertaisuus: aikuissosiaalityö; asiakassuunnitelmat, käsittely- ja määräajat (jatkuva) Ympäri vuorokautinen palveluasuminen (jatkuva) Lasten ja nuorten sekä aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut, avohoito
Lapsiperheiden palvelut ja lastensuojelu	Toiminnan lainmukaisuus ja palvelujen saatavuus, jatkuvuus sekä yhdenvertaisuus: lapsipalveluiden sosiaalityö; asiakassuunnitelmat, käsittely- ja määräajat, sosiaalityöntekijäkohtaiset asiakasmäärät (jatkuva) Lastensuojelulaitokset (jatkuva), perheryhmäkodit (uusi valvontakohde 1.1.25 alkaen) Ammatillinen perhehoito ja perhekuntoutus
Vammaispalvelut	Toiminnan lainmukaisuus ja palvelujen saatavuus, jatkuvuus sekä yhdenvertaisuus: vammaispalveluiden sosiaalityö; palveluiden ja omavalvonnan toteutuminen 1.1.25 voimaan astuneen vammaispalvelulain mukaisesti (jatkuva) Ympäri vuorokautiset asumisyksiköt (jatkuva), työtoiminta sekä osallisuutta tukeva toiminta, henkilökohtainen apu
Terveystenhuollon ja sairaanhoidon palvelut	Toiminnan lainmukaisuus ja palvelujen saatavuus, jatkuvuus sekä yhdenvertaisuus: Hoitoon pääsy, hoitotakuu (jatkuva), mitoitukset, palveluiden järjestämisen toteutuminen Erikoissairaanhoidon osastot ja poliklinikat, suun terveydenhuolto, neuvolat, koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut, osastohoito
Rajatut lääkevarastot	Rajatut lääkevarastot sosiaalihuollon palveluasumisen yksiköissä
ARA-asukasvalinta	ARA-asukasvalintojen valvonta



Valvonta – Koko alue

Valvontakäynnit/tapahtumat (lkm): 5-8/2025 (1-4/2025)

Yksityisten palveluntuottajien omavalvontailmoitukset (sisältyvät reaktiivisiin valvontatapahtumiin): 5-8/2025= 4 ja 1-4/2025 = 4

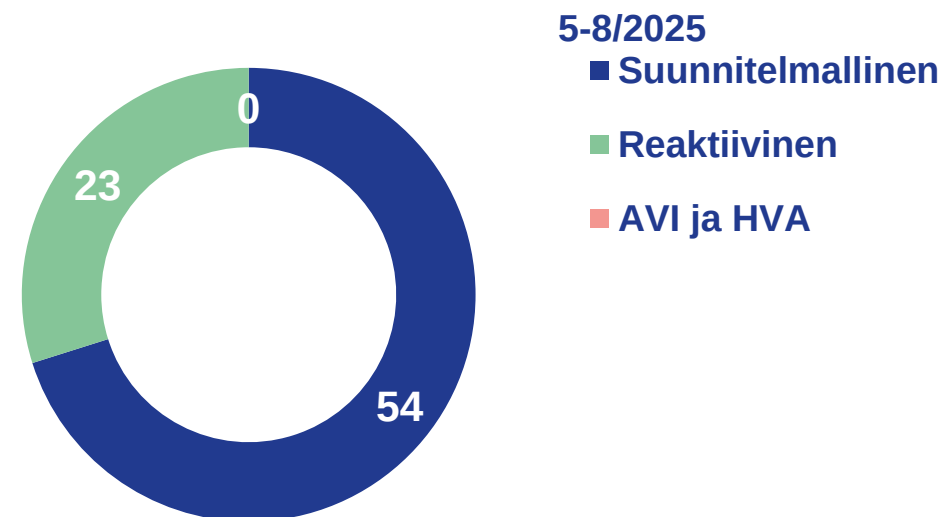


Ennakollinen valvonta (lkm) 5-8/2025 (1-4/2025)

Hyväksytyt uudet palvelusetelituottajat

9
(9)

Valvontakäyntien/tapahtumien määrä ja tyyppi
5-8/2025 yht.= 77 (suunnitelmallinen 54, reaktiivinen 23)
1-4/2025 yht.= 86 (suunnitelmallinen 67, reaktiivinen 19)





Terveystenhuolto: psykososiaaliset palvelut

Positiivisia valvontahavaintoja

- Sijaistilanne on ollut hyvä
- Yhteistyö hyvinvointialueen sisällä koetaan toimivaksi

Haasteita

- Asiakaspalautetta saadaan huonosti QR-koodilla, koska menetelmä on asiakkaille vieras

Havaittuja kehittämis-/ohjaustarpeita ja poikkeamia

- Joidenkin yksiköiden henkilöstö kokee olevansa kuormittunut
- Joissakin yksiköissä henkilöstö kokee työtehtävien olevan liian monialaisia ja tehtävään sisältyy vastuuta, joista heille ei makseta korvausta



Suun terveydenhuolto

Positiivisia valvontahavaintoja

- Yhteistyötä tehdään alueiden hammashoitoloiden välillä
- Kehittämismyönteisyys, jononpurkua tehty aktiivisesti kesän aikana (vaihtelua toimipisteittäin)
- Asianmukaiset ja toimivat tilat (keski-eteläinen alue)

Haasteita

- Rekrytointivaikeudet erityisesti hammaslääkäreiden osalta vaihtelevat alueittain
- Taloudelliset resurssit ja säästöpainet vaikuttavat toimintaan – palvelusetelitoiminta on keskeytetty toistaiseksi 6/25 alkaen

Havaittuja kehittämis-/ohjaustarpeita ja poikkeamia

- Hoitoon pääsy ei toteudu lain määrittelemissä rajoissa, vaihtelua kunnittain
- Omavalvontasuunnitelmien laadinta osittain kesken
- Turvallisuuskulttuurin edistäminen



Sosiaalihuolto: Ikääntyneiden asumisyksiköt (24/7) ja rajattujen lääkevarastojen tarkastukset

Positiivisia valvontahavaintoja

- Lääkehoitosuunnitelmat hyvin laadittuja (rajatut lääkevarastot)
- Joillakin yksiköillä on erittäin hyvä saatavuus pätevään henkilöstöön
- Joillakin yksiköillä, erityisesti yksityisten palveluntuottajien joukossa, on ollut helpompaa saada sijaisia

Haasteita

- Kaikki saatu palaute ei tule aina dokumentoiduksi
- Uusi Lifecare-järjestelmä on aiheuttanut haasteita käytössä ja dokumentoinnissa
- Yhteisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän puuttuminen voi olla riski asiakasturvallisuuden toteutumiselle: tiedonkulun haasteet (yksityiset palveluntuottajat)

Havaittuja kehittämis-/ohjaustarpeita ja poikkeamia

- Lain mukaan vähintään neljän kuukauden välein tehtävät muutokset, jotka perustuvat omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan, eivät ole yleensä toteutuneet
- Osa henkilöstöstä on edelleen ilman vaadittua koulutusta tietosuojasta ja ensiavusta
- Osalta työntekijöistä puuttuu edelleen Suosikki-rekisteröinti
- Rajoituspäätöksiä ei ole aina dokumentoitu Lifecare-ohjelmassa
- Välittömän ja välillisen työn määrittely vaihtelee edelleen yksiköittäin. Vaikka useimmilla yksiköillä on erilliset resurssit välillistä työtä varten, sen organisointi vaihtelee, mikä tekee välillisen työn määrän arvioinnista ja laskennasta haastavaa.
- Yleisesti ottaen rajattujen lääkevarastojen lääkevalikoimaa käytetään vain vähän, etenkin kun antibiootit eivät enää kuulu valikoimaan. Kotisairaala- ja Lisa-palveluiden toiminnan laajennettua lääkkeiden saanti kiireellisissä tilanteissa on helpottunut erityisesti osalla alueista.



Sosiaalihuolto: Ikääntyneiden asumisyksiköt (24/7) ja rajattujen lääkevarastojen tarkastukset

Positiivisia valvontahavaintoja

- Useilla yksiköillä on vahva ja positiivinen yksikönjohtaja, joka kannustaa työntekijöitään, vaikka organisaatio on käynyt läpi useita suuria rakenteellisia muutoksia, muun muassa johtamisrakenteessa.

Havaittuja kehittämis-/ohjaustarpeita ja poikkeamia

- Joillakin yksiköillä on havaittu riittämätön vähimmäismiehitys, mikä on johtunut joko siitä, ettei ole ollut saatavilla päteviä sijaisia tai siitä, että yksikönjohtaja ei ole seurannut riittävästi välitöntä henkilöstömitoitusta eikä siten ole havainnut poikkeamaa.
- Lainmukaisen (vähintään 0,6 työntekijää/asiakas) välittömän henkilöstömitoituksen seuranta kahdesti vuodessa (THL:n Vanhuspalvelujen tila –tiedonkeruu seuraa vanhuspalvelulain toteutumista toimintayksiköissä) ei ole riittävää. Henkilöstömitoituksen ja henkilöstön riittävyyden seuranta tulee olla jatkuvaa.



Sosiaalihuolto: Kotihoito (ikääntyneet)

Positiivisia valvontahavaintoja

- Henkilöstö osallistuu aktiivisesti omavalvontasuunnitelman laatimiseen

Haasteita

- Tällä hetkellä kotihoidon asiakkailla on usein laaja-alaisia hoidon tarpeita. Tämä vaikuttaa sekä yksittäisen asiakkaan hoitotoimenpiteiden laajuuteen, että henkilöstöresurssien mitoitukseen.

Havaittuja kehittämis-/ohjaustarpeita ja poikkeamia

- Osalta työntekijöistä puuttuu edelleen Suosikki-rekisteröinti
- Omavalvontasuunnitelmat ovat usein hyvin dokumentoituja, mutta silloin kun palveluntuottaja tarjoaa useita eri palvelumuotoja, ei aina käy selkeästi ilmi, mitä palvelua suunnitelma koskee.



Sosiaalihuolto: Lastensuojelu

Positiivisia valvontahavaintoja

- Yksityiset palveluntuottajat, jotka tarjoavat ympärivuorokautista laitoshoidoa kodin ulkopuolelle sijoitetuille alaikäisille, ilmoittavat yhä aktiivisemmin heidän omassa toiminnassaan tapahtuneista poikkeamista Pohjanmaan hyvinvointialueelle sähköisen omavalvontailmoitus -kanavan kautta
- Hyvinvointialueen valvonta on saanut positiivista palautetta yksityisiltä palveluntuottajilta hyvästä saavutettavuudesta

Haasteita

- Lastensuojelulaitoksissa on esiintynyt vakavampia poikkeamia kuin aiemmin, muun muassa alaikäisten hyökkäyksiä ohjaajia kohtaan.
- Osa ostopalveluista ei ole käyttänyt pätevää henkilöstöä työvuoroissaan, mikä on lainvastaista. Sijaiset, jotka ovat korvanneet vakituisia ohjaajia, eivät ole olleet sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisesti koulutettuja, vaikka se on lastensuojelutoiminnassa vaatimuksena. Lastensuojelulainsäädäntö on selkeä: laitossijoituksessa, jossa on seitsemän asiakaspaikkaa, tulee henkilöstömitoituksessa aina olla vähintään seitsemän ohjaajan työpanosta (vuosityö), riippumatta siitä, onko sijoitettuja lapsia vain kolme.
- Omavalvonnan seuranta, ja sen perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet olivat kehittämiskohteita toimintayksiköille. Korjaavia toimenpiteitä ei ollut julkaistu yleisessä tietoverkossa neljän kuukauden välein.

Havaittuja kehittämistarpeita ja poikkeamia

- Osassa Pohjanmaan hyvinvointialuetta on ollut suuria haasteita löytää riittävästi ja toiminnan suuntautumisen kannalta pätevää henkilöstöä lastensuojelulaitosten ostopalveluihin
- Viestintää ja yhteistyötä Pohjanmaan hyvinvointialueen ja yksityisten palveluntuottajien välillä tulisi kehittää. Lisäksi tarvitaan järjestelmällisempää sisäistä seurantaa ostopalveluissa asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi.



Sosiaalihuolto: Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Positiivisia valvontahavaintoja

- Päihdepalveluissa, etenkin opioidikorvaushoidossa, on hyvää ja potilaan kannalta merkityksellistä yhteistyötä lääkärikunnan ja sosiaalihuollon kanssa
- Palvelussa toteutuu moniammatillinen yhteistyö ja henkilöstö kokee, että heille on saatavilla psykiatrista konsultaatiota
- Kesällä on ollut hyvä sijaistilanne

Haasteita

- Sijaismäärärahat ovat pienet, tai niitä ei ole budjetoitu yksiköiden toimintaan ollenkaan, tämä vaikeuttaa toiminnan toteuttamista ja luo haasteita asiakasturvallisuuden ja työturvallisuuden toteutumiselle esim. sairaspöytäalojen yhteydessä
- Osa yksiköistä joutuu laittamaan toimintansa tauolle esim. pitkien sairaspöytäalojen yhteydessä
- Joissakin yksiköissä on tullut esille, että henkilöstön ja johdon välinen työn vaativuuden ymmärrys voisi olla vielä paremmin linjassa. Lisäksi päätöksentekoprosessien toiminnassa on havaittu haasteita, jotka eivät aina ole johtaneet konkreettisiin toimenpiteisiin.
- Asiakaspalautetta ei saada QR-koodilla, ja henkilöstön saamaa suullista palautetta ei dokumentoida

Havaittuja kehittämis- ja ohjaustarpeita ja poikkeamia

- Joidenkin yksiköiden voidaan todeta toimivan kriittisellä kuormitusasteella, jossa sekä asiakkaiden turvallisuus, henkilöstön työkyky että hoidon laatu ovat vaarassa
- Henkilöstön ja esihenkilöiden työn sujuvuutta voisi parantaa vastuiden ja toimivalta-alueiden tarkentamisella ja jakamisella



Sosiaalihuolto: Vammaispalvelut

Yksiköt toiminnaltaan erilaisia (tilapäishoito, lapset, aikuisten asumisyksiköt, päivä- ja työtoimintaa). Havaintoja ei voi yleistää kaikkea toimintaa kattavaksi.

Positiivisia valvontahavaintoja

- Useat palveluesimiehet tuovat esiin osaavan ja sitoutuneen henkilöstönsä
- Omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat on laadittu ja päivitetty
- Positiivinen asenne asiakaspalauteen keräämiseen ja dokumentoinnin kehittämiseen

Haasteita

- Uusi asiakastietojärjestelmä Lifecare. Ehtiä päivittämään sosiaalihuollon päätökset vastaamaan uutta vammaispalvelulakia sekä saada dokumentoinnin pohjat vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaan toimintaympäristöä. (asuminen/päivätoiminta jne.) (työn alla)
- Yhtenäisten dokumentointiohjeistusten laadinta(työn alla)

Havaittuja kehittämis- ja ohjaustarpeita ja poikkeamia

- Lifecare asiakastietojärjestelmässä tulisi mahdollistaa dokumentointi myös muiden hyvinvointialueiden asiakkaiden saaman sosiaalihuollon osalta. Tämä on pian, syyskuun 2025 aikana järjestymässä.
- Palveluesimiesten geneeristä tehtäväkuvaa ei vielä ole laadittuna organisaatiotasolla
- Hyvä kiinnittää huomiota omavalvontasuunnitelmissa, että palveluja kuvattaessa hyvinvointialueen yksiköissä käytetään samojen palvelujen kohdalla samoja uuden lain mukaisia termistöjä. Esim. lyhytaikainen huolenpito
- Ohjausta annettu koskien omavalvontasuunnitelman liitteenä olevan kehittämissuunnitelman täytöstä ja lakisääteisestä seurannasta (kolme kertaa vuodessa)



Sosiaalihuolto: Perheryhmäkoti / yksintulevat ulkomaataustaiset lapset (22 a § SHL)

Positiivisia valvontahavaintoja

- Pohjanmaan hyvinvointialueen alueella toimii kaksi perheryhmäkotipalveluita tuottavaa yksityistä palveluntuottajaa, jossa Pohjanmaan hyvinvointialue on yhtiöosakkaana. Perheryhmäkotipalveluita tarjotaan yksin tulleille pakolaislapsille.
- Pohjanmaan hyvinvointialue on ollut palvelutuotannon järjestämisvastuussa 1.1.2025 alkaen
- Yhteistyö yksityisen palveluntuottajan, ELY-keskuksen ja aluehallintoviraston kanssa on ollut hyvää
- Ensimmäinen suunnitelmallinen tarkastus perheryhmäkoteihin tehtiin Pohjanmaan hyvinvointialueen toimesta 8/25 Tarkastukseen osallistui lisäksi kolme ELY-keskuksen edustajaa ja yksi aluehallintoviraston ylitarkastaja

Muita havaintoja

- Pohjanmaan hyvinvointialueen ja perheryhmäkotien välinen palvelusopimuksen laadinta on työn alla
- Perheryhmäkotien toimilupahakemus on käsittelyssä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolla

Havaittuja kehittämis- ja ohjaustarpeita ja poikkeamia

- Toiminnassa on havaittu kehittämistarpeita johtamisosaamisessa ja -valmiuksissa sekä omavalvonnan seurannassa ja omavalvonnallisen seurantatiedon julkaisussa
- Osaamisen varmistamisessa, kuten lääkelupien ja ensiapukoulutusten osalta, on todettu joitakin puutteita
- Joissakin yksiköissä on ollut käytössä sijaisia, joilla ei ole ollut vaadittua pätevyyttä alaikäisten kanssa työskentelyyn perheryhmäkodissa



Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa avoimna olevia valvonta-asioita

- Pohjanmaan hyvinvointialue, välitön yhteydensaanti perusterveydenhuollossa Pohjanmaan hyvinvointialueella, LSSAVI/6304/2025
- Pohjanmaan hyvinvointialue, iäkkäiden ympärivuorokautisten toimintayksiköiden henkilöstömitoituksen omavalvonnan ja valvonnan toteuttaminen, LSSAVI/17221/2025
 - THL:n seurantatietojen perusteella lakisääteinen vähimmäishenkilöstömitoitus 0,60 ei ole toteutunut kolmessa toimintayksiköissä (5/25)
- Pohjanmaan hyvinvointialue, odotusajat ikäihmisten ympärivuorokautisissa asumispalveluissa, LSSAVI/10839/2025



Korjaavat toimenpiteet - järjestäjäjohto



Teema	Vahvuudet, nostoja	Kehittämisaalueita	Korjaavat toimenpiteet
Palveluiden saatavuus	• Toimenpiteet sosiaalihuollon ennalta ehkäisevien palveluiden, neuvontatiimien, liikuntareseptien ja perhekeskusten saatavuuden parantamiseksi. • Suun terveydenhuollon toimenpiteet jonojen vähentämiseksi. • Kiireettömän hoidon pääsy 14 päivän kuluessa. • Operatiivinen tilannekuva viikottain • Aktiivista työtä hoidon tarpeen arviointiin pääsyn parantamiseksi	• Pääprosessien läpimenoaikoja ei vielä raportoida. • Hoitoon ja palveluun pääsy ei täytä lakisääteisiä aikarajoja.	• Parannetaan tiedolla johtamisen menetelmiä ja tiedon käyttöä • Varmistetaan, että hoitoon ja palveluun pääsy täyttää lakisääteiset aikarajat.
Laatu	• Asiakaskokemuksen mittaukset (NPS, turvallisuus, ymmärrettävä tieto). • Positiivisia valvontahavaintoja useilla alueilla.	• Rajoitettu laadullisen palautteen systemaattinen kerääminen. • Valvontakäyntien vaikutuksen mittaaminen puuttuu.	• Laadullisen palautteen keräämisen kehittäminen • Otetaan käyttöön indikaattoreita valvontakäyntien vaikutuksen mittaamiseksi.
Turvallisuus	• Haipron ja SPron käyttö poikkeamien raportointiin ja tieto analysoidaan eri tasolla • Omavalvontasuunnitelmia on useissa yksiköissä. • Valvontakäynnit dokumentoidaan (83 käyntiä kauden aikana).	• Organisaatiotasolla vaara- ja haittatapahtumien systemaattinen analyysi ja tietojen hyödyntäminen • Riskienhallintasuunnitelman ja turvallisuussuunnitelman implementointi on kesken • Omavalvontasuunnitelmien toteutumisen systemaattinen seuranta puuttuu. • Valvontakäyntien vaikutusta ei mitata.	• Parantaa ja selkiyttää organisaatiotason prosessia vaara- ja haittatapahtumien systemaattiseen analyysiin ja tietojen hyödyntämiseen. • Varmistetaan, että riskienhallinta- ja turvallisuussuunnitelmat ovat ajan tasalla ja niitä noudatetaan. • Varmistetaan, että omavalvontasuunnitelmat toteutetaan ja niitä seurataan. • Kehitetään indikaattoreita valvontakäyntien määrän ja vaikutuksen mittaamiseksi.



Teema	Vahvuudet, nostoja	Kehittämisaalueita	Korjaavat toimenpiteet
Yhdenvertaisuus	- NPS kieliryhmittäin (ruotsi 70, suomi 64). - Kielellisiä oikeuksia mitataan (esim. hoito äidinkielellä, ymmärrettävä tieto). - Vahva vaikuttamiselimien struktuuri ja järjestö- ja kuntayhteistyö - Selkeä yhteys YHTA-työhön	- Rajoitettu analyysi hoidon- ja palveluiden yhdenvertaisesta saatavuudesta alueiden ja ryhmien välillä. - Puute indikaattoreista, jotka mittaavat hoidon ja palveluiden saatavuutta äidinkielellä käytännössä. - Osallisuustyön vaikutusta palvelujen kehittämiseen ei ole arvioitu kokonaisuutena	- Kehitetään indikaattoreita hoidon ja palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden mittaamiseksi. - Varmistetaan, että hoito ja palvelut tarjotaan asiakkaan äidinkielellä. - Varmistetaan että osallisuustyö hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.
Henkilöstö	- eNPS-tuloksia hyödynnetään systemaattisesti, tukitoimia on käytössä - Henkilöstön saatavuus ja vetovoima ovat parantuneet usealla alueella	- Tietoa osaamiskartoituksesta ja yksilöllisestä kehittämissuunnitelmasta ei ole vielä saatavilla - Perehdytysohjelmien laadusta ja vaikuttavuudesta ei ole vielä kokonais kuvaa.	- Osaamiskartoitustyö viedään loppuun. - Viedään loppuun jo käynnistetty perehdytysohjelmien standardisointi - Laaditaan menetelmä perehdytysohjelman laadun ja vaikuttavuuden arvoimiseksi.