Etelä-Pohjanmaan Tulevaisuuden Sote-keskus -hanke

Oma-arvioinnin yhteenveto 05/2021

Tässä tiivistelmässä on koottu lyhyesti sanallisesti, taulukkoon 1 sekä kuviin 1 ja 2 keskeisimmät oma-arviointimme tulokset ja tilannekatsaus Etelä-Pohjanmaan Tulevaisuuden Sote-keskus -hankkeen oma-arvioinnista 12.5.2021. Alueellisesti yhtenäisen ja systemaattisen tiedon keräämisen, julkaisemisen ja hyödyntämisen malli yhteistyössä alueemme yhdeksän eri sote-organisaation kanssa on edelleen muotoutumassa. Hankkeen edetessä, kun toiminnat ja toimintatavat yhtenäistyvät, muotoutuu myös alueemme yhtenäinen ja yhteismitallinen arviointipohja sekä arvioinnissa tarvittavan tiedon systemaattinen kerääminen ja hyödyntäminen.

Kansalliset hyötytavoitteet ja yhteenveto niiden etenemisestä

Hankkeen kehittämistoimenpiteistä suurin osa on käynnistynyt ja pääosin etenemme aikataulun mukaisesti. Hankesalkkuun on raportoitu keskeisimmät käynnistyneet valmistelut ja toimenpiteet sekä mahdolliset poikkeamat. Tämän hetken tilanne käynnistyneistä toimenpiteistä näkyy alla olevasta tiekartasta (Kuva 1). Arviointi niiden etenemisestä on Taulukossa 1.

1. **Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantaminen**
    - Monialainen sote-keskustyöskentely sekä teemakohtaiset työryhmät käynnistyneet koko alueella
    - Sähköinen perhekeskus-kehittäminen kansallisen ohjauksen mukaisesti
    - Perhekeskus-kehittäminen yhteisesti alueella, kansallisen mallin/määritelmän mukaisesti

2. **Toiminnan painotuksen siirtäminen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoivaan työhön**
    - IPC-koulutukset käynnissä TAYS:n johdolla
    - Psykiatrisen sairaanhoitajien pilotit käynnistymässä (lukuvuosi 2021-2022)
    - Monialainen sote-keskustyöskentely: asiakasohjaustyöskentely käynnistynyt, sen myötä myös hoidon- ja palveluntarpeen arviointityö
    - Elintapaohjauksen käsikirja sisältö koostettu ja sisällön arviointi käynnissä
    - Suun sairauksien ennaltaehkäisevän työryhmän työskentely aktiivisesti käynnissä

3. **Palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen**
    - Alueellinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman laadinta käynnissä
    - Yhtenäisen asiakaspalautejärjestelmän monialainen työskentely on käynnistynyt yhteistyössä Rakenneuudistushankkeen kanssa, kansallisen kehittämisen mukaisesti.

4. **Palveluiden monialaisuuden ja yhteentoimivuuden varmistaminen**
    - Sähköinen perhekeskus-kehittäminen kansallisen ohjauksen mukaisesti
    - Perhekeskus-kehittäminen yhteisesti alueella, kansallisen mallin/määritelmän mukaisesti

- Asiakasmaksujen yhtenäistäminen alueellamme: alueellinen työryhmä on perustettu ja työryhmä on tuottanut yhteisen asiakasmaksuohjekirja tuotettu tukemaan 1.7.2021 voimaan tulevaa asiakasmaksulain muutosta, koskien sosiaali- ja terveydenhuoltolakien perusteella myönnettäviä palveluja. Työskentely jatkuu ja etenee vaiheittain.
- Monialainen sote-keskustyöskentely sekä teemakohtaiset työryhmät käynnistyneet koko alueella

5. **Kustannusten nousun hillitseminen**
    - Toteutuu, kun hankkeen muut tavoitteet toteutuvat

Arvioinnin yhteenveto

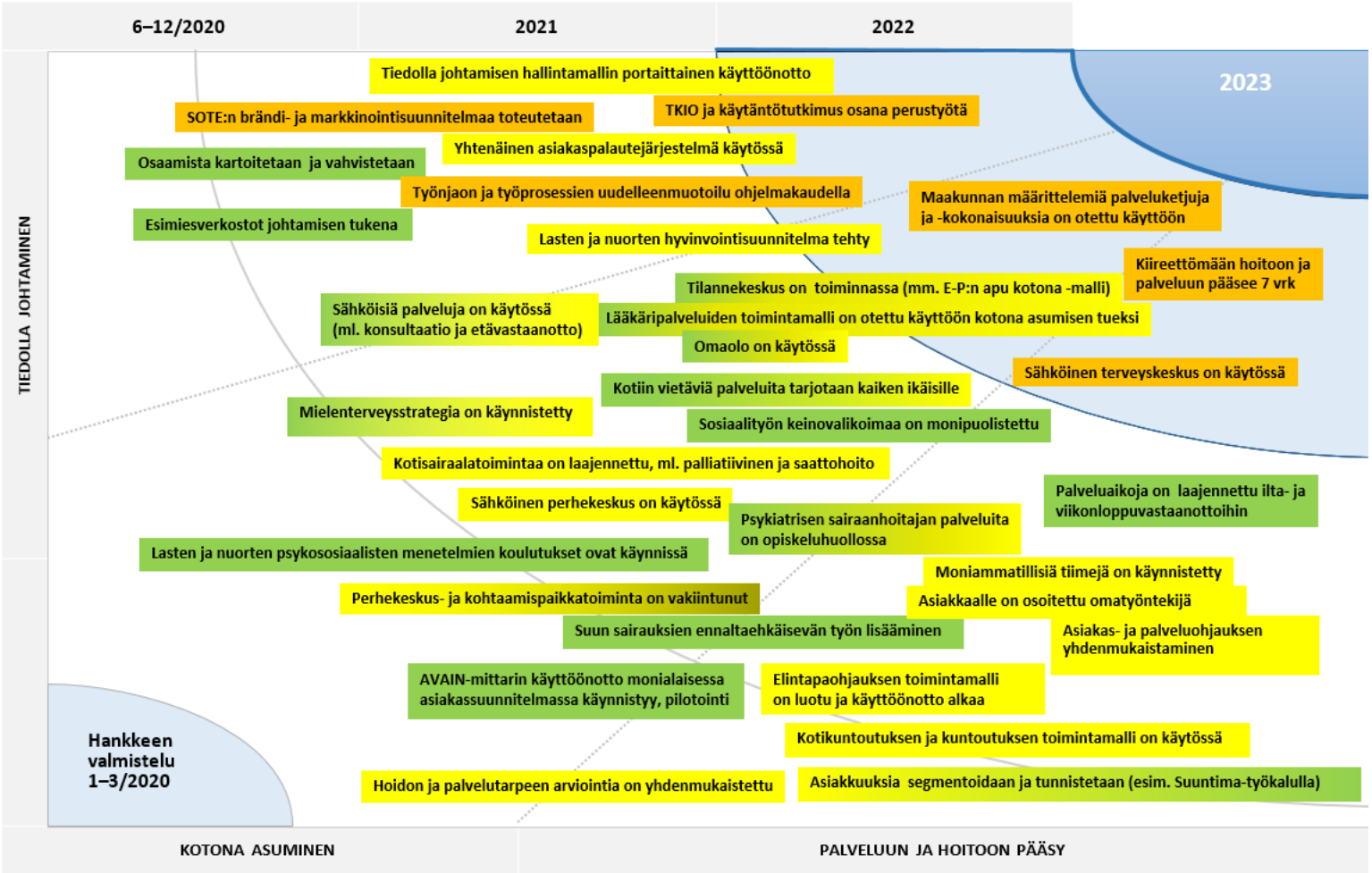
Kuvassa 1 (alla) on koottuna Etelä-Pohjanmaan Tulevaisuuden sote-keskus –hankkeen keskeisimmät toimenpiteet tiekarttaan niiden toteutumissuunnitelman mukaisesti. Kartassa on kuvattuna toiminnan ja kunkin toimenpiteen etenemistä. 35 erilaisesta kehittämiskokonaisuudesta lähes kaikki ovat lähteneet liikkeelle suunnitelman mukaisesti. Näistä 35 toimenpiteestä 16 on yhteisiä kehittämiskohteita sote-rakenneuudistushankkeen kanssa, sähköiset ja digitaaliset palvelut alueelle. Liukuväri kuvaa sitä, mitkä toimenpiteet ovat lähteneet tavalla tai toisella alueellamme jo liikkeelle. Mitä vähemmän oranssia/mitä enemmän vihreää, sitä paremmin asia on jo liikenteessä. Oranssilla olevat asiat odottavat vielä käynnistymistä.

Kuvassa 2 on kuvattuna ne pilotit, jotka ovat käynnissä tai sovittu pian käynnistyvän alueellamme.

Taulukossa 1. on merkittynä Etelä-Pohjanmaan Sote-keskus –hankkeen tulostavoitteet, niiden alla oleviin prosessitavoitteisiin ja toimenpiteisiin sekä niiden liittyminen kansallisiin hyötytavoitteisiin (1-5). Jokaiselle prosessitavoitteelle on hankesuunnitelmassa kirjattu mittari. Arviointi-sarakkeessa on liikennevaloin kuvattu sitä, a) millä tavalla kyseisellä mittarilla arvioitu tulos on saavutettu (numeerinen, kyllä/ei tai laadullinen arvio) ja b) miten kyseinen toimenpide on edennyt hankkeessa.

- Punainen väri = tulos on vielä kaukana tavoitetilasta
- Keltainen väri = tulos menee oikeaan suuntaan, kohti tavoitetta
- Vihreä väri = yhdessä sovittu tavoitetila/-arvo on saavutettu

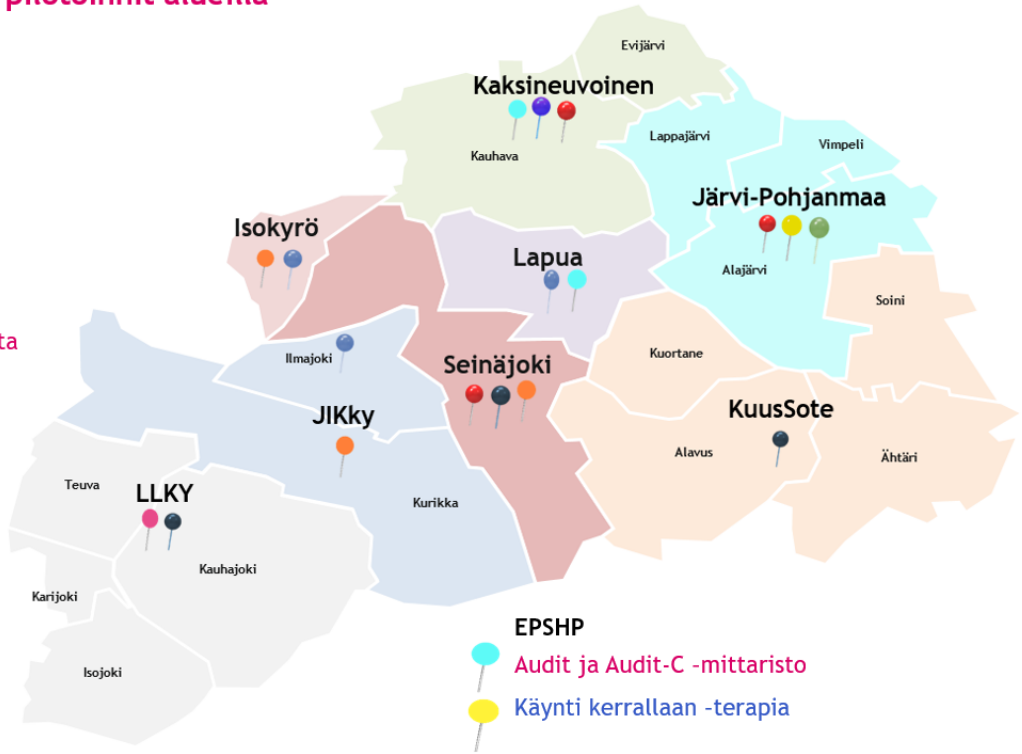
Kuva 1. Etelä-Pohjanmaan kehittämiskokonaisuuksien tiekartta toukokuu 2021



Kuva 2 Etelä-Pohjanmaalla käynnissä olevat ja käynnistyvät pilotit toukokuu 2021

Etelä-Pohjanmaan sote-uudistuksen pilotoinnit alueilla

- Työikäisten asiakassuunnitelma (Tassu): Järvi-Pohjanmaa, Kaksineuvoinen, Seinäjoki
- Osallistavan sosiaalityön menetelmät (Otso): KuusSote, Seinäjoki, LLKY
- Psykiatrinen sairaanhoitaja koulu- ja opiskeluterveydenhuolto: Ilmajoki, Isokyrö, Lapua
- Omatyöntekijän nimeäminen paljon palveluita tarvitseville: Järvi-Pohjanmaa
- Eri vastaanottomallien yhtenäistäminen ml. moniammatilliset tiimit, JIK, Seinäjoki
- Audit ja Audit-C -mittaristo
- Käynti kerrallaan -terapia: Järvi-Pohjanmaa
- Psykiatrisen kotihoidon RAICMH-toimintakykymittari: Kaksineuvoinen
- Omavalvonta: LLKY



Perhekeskusmalli konseptoidaan koko alueelle

Sote-uudistus
Etelä-Pohjanmaa

TAULUKKO 1. Hankkeen tulostavoitteet, prosessitavoitteet ja niiden arviointi

Hankkeen tulostavoite	Prosessitavoite	Kehittämistoimenpide	Kansal-linen hyöty-tavoite 1-5	Mittarit	Arviointi Mittarin tuottama tulos, olemmeko tavoitteessa?	Arviointi Miten kyseinen kehittämis-toimenpide on edennyt hankkeessa suhteessa suunnitelmaan	Mittareiden jatkojalostaminen, miten mittareita ja arviointia tulisi kehittää / syventää Alustava suunnitelma/ ehdotukset
Kiireettömään hoitoon ja palveluun pääsee 7 vuorokaudessa. Hoidon ja palvelun jatkuvuus on turvattu.	Asiakas- ja palveluohjaus sekä hoidon ja palvelutarpeen arviointi on yhdenmukaisempi	Asiakas- ja palveluohjauksen sekä hoidon ja palvelutarpeen arvioinnin yhdenmukaistaminen.	1, 2, 3, 4	Yhtenäisten hoidon ja palvelutarpeen arviointien määrä			Tavoitetila: Asiakas- ja palveluohjauksen malli on valmis, moniko alue siirtynyt yhtenäiseen malliin, lukumäärä asiakkaista eli yhtenäisten hoidon ja palvelutarpeen arviointien määrä (käyttöönottopäivästä alkaen)
	Vastaanottomallin rakenne on yhdessä sovittu ja ne ovat monialaisia Moniammatilliset tiimit ovat toiminnassa kaikissa toimipisteissä	Eri vastaanottomallien yhtenäistäminen ml. moniammatilliset tiimit	1, 3, 4	Moniammatillisten tiimien asiakkaiden määrä, T3-aika			T3 aika kerätään **kuukausittain käsin**, yhtenäinen keräystapa THL ohjeen mukaan tavoitteena Asiakasmäärä moniammatillisissa tiimissä: paljon palveluita tarvitsevat ja kertakävijät exreportista (TK)
	Yhdessä sovitut sähköiset/digitaaliset palvelut ovat käytössä kaikissa toimipaikoissa - Omaolo on käytössä - Sähköinen sote-keskus on käytössä - Etävastaanotot on käytössä	Sähköisten/digitaalisen palveluiden lisääminen (mm. Omaolo, sähköinen terveyskeskus)	1, 3, 4	Käytössä olevien digitaalisten ja sähköisten palveluiden määrä. Käyttöaste.			Nykyiset sähköiset palvelut ja mille kohderyhmälle? Käyttöaste Hyvis ammattilaisilla ja asiakkailla kuukausitilastot Omaolon käyttöönoton seuranta, käyttäjämäärät Sähköinen sote-keskus: mallinnus ja pilotti käynnissä.
	Sovitut palvelut ovat tarjolla ilta- ja viikonloppuaikaan.	Palveluaikojen laajentaminen ilta- ja	1, 3, 4,	Virka-ajan ulkopuolisten vastaanottojen määrä.			Virka-ajan ulkopuolisten vastaanottojen määrä

		viikonloppuvastaanottoihin.					Toimipaikkojen määrä (kaikista), joissa tarjotaan ilta- ja viikonloppuaikoja
	Yhteisesti sovitut palveluketjut ja kokonaisuuksien käyttöönotto on aloitettu alueen määritelmän mukaisesti.	Palveluketjujen ja -kokonaisuuksien käyttöönotto maakunnan määrittelyn mukaisesti.	1, 3, 4, 5	Yhdessä sovittujen palveluketjujen ja -kokonaisuuksien määrä ja toimivuuden arviointi			Palvelukokonaisuuksien määrä ja käyttöönottoaste Muistisairaan potilaan palveluketju eteneminen Vammaisten henkilöiden palvelukokonaisuuksien eteneminen
	Asiakkuudet segmentoidaan ja tunnistetaan yhteisesti sovitun mukaisesti. Asiakas ohjautuu oikealle polulle. Suuntima-palvelu on käytössä sosiaali- ja terveydenhuollossa.	Asiakkuuksien segmentointi ja tunnistaminen (esim. Suuntima-työkalun käyttöönotto).	1, 2, 3, 4,	Kertakävijöiden ja paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden määrä. Asiakkaat, joille on tehty Suuntima			Kertakävijöiden ja paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden määrä. Suuntiman käyttöönoton eteneminen (monessako toimipaikassa käytössä, millä kohderyhmillä) Suuntima-palvelusta asiakasmäärät (sisältää laskurin, kun saamme palvelun käyttöön) Asiakaskokemus ja ammattilaisten kokemus suuntimasta
	AVAIN-mittari on otettu käyttöön työikäisten asiakassuunnitelmissa.	AVAIN-mittarin käyttöönotto moniammatillisen asiakassuunnitelmien tueksi ja vaikuttavuuden arvioimiseksi (THL:n tuki)	1, 2, 3, 4	Eri työyhteisöjen määrä, jossa AVAIN-mittari on otettu käyttöön sekä asiakkaiden ja asiakassuunnitelmien määrä, joissa käytetty AVAIN-mittaria.			
	Omatyöntekijä on nimetty paljon palveluja tarvitseville asiakkaille tarpeen mukaisesti	Omatyöntekijän nimeäminen, asiakas-, palvelu- sekä terveys- ja hoitosuunnitelmien tekeminen paljon palveluja tarvitseville.	1, 2, 3, 4, 5	Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden määrä, joille on osoitettu omatyöntekijä			Paljon palveluita käyttävät (kokonaiskäyntimäärä/asiakas) Luokitteluna kertakävijät ja paljon palveluja käyttävät: ExReport tulossa

	Paljon palveluita tarvitseville on tehty asiakas-, palvelu- sekä terveys- ja hoitosuunnitelma			(%kaikista ppt-asiakkaista).			Omatyöntekijä osoitettu? Tiimimalli → miten poimitaan tieto, kenelle nimetty omatyöntekijä? Terveys- ja hoitosuunnitelmien määrä (uudet ja päivitetyt ExReport)
Kotona asuminen on turvattu.	Asiakkaan palvelutarve on määritelty Palvelutarpeen mukaiset kotiin vietävät palvelut tarjotaan kaiken ikäisille	Palvelutarpeen mukaisesti kotiin vietävien palveluiden tarjoaminen kaiken ikäisille.	1, 2, 3, 4, 5	Kotihoidon asiakkaiden asiakasprofiili (ikäjakauma ja erityisryhmä).			Palvelusuunnitelma tehty (% asiakkaista, määrä) Laajempi asia, kuin vain kotihoidon asiakkaat, tarkennettava
	Kotikuntoutuksen ja kuntoutuksen toimintamalli on sovittu ja ne ovat käytössä	Kotikuntoutuksen ja kuntoutuksen toimintamallin käyttöönotto.	1, 2, 3, 4	Kotikuntoutuksen asiakasmäärä ja toteutuneiden kotikuntoutusjaksojen määrä.			Toimintamalli on tiedossa ja sovittu Se on käytössä: Monessako toimipaikassa malli on käytössä? Asiakasmäärät (mallin mukaan toteutettu palvelu) sekä kotikuntoutusjaksojen määrä
	Kotisairaalatoiminta on yhdenmukainen alueellamme. Palliatiivinen hoito ja saattohoito on tarvittaessa mahdollista kotona koko alueellamme	Kotisairaalatoiminnan laajentaminen, ml. palliatiivisen ja saattohoidon mahdollistaminen kotona.	1, 3, 4	Terveyskeskusten vuodeosastojen käyttöaste. Kotisairaalapotilaiden määrä ja profiili (ml palliatiivinen ja saattohoito).			TK vuodeosastojen käyttöaste saadaan automaattisesti? Kotisairaalapotilaiden määrä, palliatiivisten ja saattohoitopotilaiden määrä
	Käytössä on uusia sähköisiä palveluita kotona asuminen turvaamiseksi	Sähköisten palveluiden lisääminen kotona asumisen turvaamiseksi.	1, 2, 3, 4, 5	Käytössä olevien digitaalisten ja sähköisten palveluiden määrä kotona asumisen turvaamiseksi ja käyttäjämäärä			KS. YLLÄ Nykyiset sähköiset palvelut ja mille kohderyhmälle? jne Applikaatio
	Etelä-Pohjanmaalla on yhteinen sote-tilannekeskus	Tilannekeskuksen muodostaminen (ml. 116117-puhelinpalvelu ja E-P:n apu kotona -malli).	1, 2, 3, 4, 5	Erityissairaanhoidon lähetteiden määrä. Yhteispäivystysten käyntimäärät.			Tilanne-keskus on muodostettu ESH lähetteiden määrä Yhteispäivystyksen käyntimäärät Ensihoidon kuljetusten määrät

				Ensihoidon kuljetusten määrät kotoa/hoitopaikasta.			
	Lääkäripalveluiden toimintamalli kotona asumisen tueksi on sovittu ja on käytössä.	Otetaan käyttöön lääkäripalveluiden toimintamalli kotona asumisen tueksi.	1, 2, 3, 4, 5	Lääkäripalveluiden toimintamalli on käytössä. Toteutuneiden palvelujen määrä.			Yhdessä sovittu malli on olemassa ja se on käytössä (monessako toimipaikassa) Yhteys sote-tike, arvio toimivuudesta Toteutuneiden palvelujen määrä. Asiakaskokemus, ammattilaisten kokemus
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut ovat yhtenäiset ja riittävät.	Perhekeskustoiminta on yhtenäistä ja se on vakiintunut alueellamme Sähköinen perhekeskus on käytössä	Perhekeskustoiminnan vakiinnuttaminen ja yhtenäistäminen, ml. sähköinen perhekeskus	1, 2, 3, 4	Perhekeskuspalveluiden lukumäärä ja käyttäjien määrä.			Perhekeskustoiminnan vakiinnuttaminen (monellako alueella toiminnassa) Perhekeskuksilla on yhtenäinen eteläpohjalainen malli (kyllä/ei, monellako toimijalla käytössä) Sähköinen perhekeskus on käytössä Käyttäjäkokemukset, ammattilaisten kokemukset
	Kriteerit täyttäviä kohtaamispaikkoja on alueella. Matalan kynnyksen palvelut ovat käytössä (Chat, walk in, kohtaamispaikat)	Matalan kynnyksen palveluiden vahvistaminen esim. chat, walk in- ja kohtaamispaikat)	1,2, 3, 4	Chat-, walk in- ja kohtaamispaikkojen määrä sekä käynti- ja kävijämäärät.			Kriteerit täyttävien kohtaamispaikkojen määrä Muiden kohtaamispaikkojen määrä Mitä matalankynnyksen palveluita on käytössä? Käynti- ja kävijämäärät Käyttäjäkokemukset, ammattilaisten kokemukset

	Psykiatrisen sairaanhoitajan palveluita on käytössä opiskeluhuollossa	Laajennetaan psykiatrisen sairaanhoitajan palveluita opiskeluhuollossa	1, 2, 3	Psykiatristen sairaanhoitajien määrä opiskeluhuollossa sekä kävijä- ja käyntimäärät.			Psykiatristen sairaanhoitajien määrä opiskeluhuollossa sekä kävijä- ja käyntimäärät.
	Psykososiaalisia työmenetelmiä on käytössä alueella lasten ja nuorten perustason palveluissa.	Psykososiaalisten menetelmien vahvistaminen erityisesti lasten ja nuorten perustason palveluissa, eri menetelmien avulla erillisen suunnitelman mukaan.	2, 3	IPC-koulutettujen määrä sekä ohjausta saaneiden lasten ja nuorten määrä.			Mitä menetelmiä on käytössä? Missä alueellamme on käytössä? Kattavuus Asiakasmäärät= ohjausta saaneiden lasten ja nuorten määrä. Asiakaskokemus Ammattilaisten kokemus
	Perhekeskuksen ja sivistystoimen yhteistyöryhmätoiminta on syventynyt	Yhteistyöryhmätoiminnan syventäminen sivistystoimen kanssa (varhaiskasvatus, perusopetus)	1, 2, 3, 4	Käynnissä olevien yhteistyöryhmien määrä.			Käynnissä olevien yhteistyöryhmien määrä. Mitä asioita viety yhdessä eteenpäin konkreettisesti?
	Erityistason palvelut on tuotu perustasolle, ml. konsultaatiot ja etävastaanotto.	Erityistason palvelut tuodaan perustasolle, ml. konsultaatiot ja etävastaanotto.	1, 2, 3, 4, 5	Erityistason eri palvelujen lukumäärä perustasolla ja asiakasmäärä.			Palveluiden lukumäärä Palveluiden aihepiiri, monellako alueella on käytössä ja missä laajuudessa, asiakasmäärät
Ennaltaehkäisevät palvelut ovat yhtenäisiä, systemaattisia ja kattavia	Mielenterveysstrategian mukainen toiminta on käynnissä	Mielenterveysstrategian toimeenpano	2, 4	Mielenterveysstrategian toimenpiteiden määrä.			Montako toimenpidettä on käytössä? Kuinka monta painopistealuetta on edennyt, miten etenee?
	Puheeksioton menetelmiä on käytössä koko alueellamme	Puheeksioton menetelmien käyttöönotto (esim. mini-interventio)	1, 2	Interventioiden määrä.			Audit ja Audit-C määrä
	Ehkäisevän päihdetyön verkosto työskentelee maakunnallisen suunnitelman mukaisesti	Ehkäisevän päihdetyön verkostotyöskentely maakunnallisen suunnitelman mukaan.	1, 2, 4	Verkoston kokousten ja osallistujien määrä.			Verkoston tuottamien sopimusten / yhteisten toimenpiteiden määrä

	Sosiaalityön keinovalikoima on monipuolistunut (ml. järjestöyhteistyö) Matalan kynnyksen kohtaamispaikat ovat tarpeenmukaisesti uudistuneet ja lisääntyneet (ml. järjestöyhteistyö)	Sosiaalityön keinovalikoiman monipuolistaminen (ml. yhteisösosiaalityö ja etsivätyö) sekä matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen lisääminen järjestöyhteistyö huomioiden.	1, 2, 4	Sosiaalityön keinojen käyttöönoton arvio, chat-, walk in- ja kohtaamispaikkojen määrä ja niiden käynti- ja kävijämäärät sekä yhteistyössä mukana olevien järjestöjen määrä.			Pilottien etenemisen, tulosten ja jalkautumisen seuranta (kolme pilottialuetta) Chat-walkin ja kohtaamispaikkojen määrä→ kyselystä poimittu (syksyisin) Olemassa olevien paikkojen kävijämäärät, pystytäänkö keräämään? Järjestöjen määrä koko hankkeen osalta, ja näissä palveluissa (määrä) Asiakaskokemus Ammattilaisten kokemus
	Alueella on yhtenäinen elintapaohjauksen malli Malli on käyttöönotettu	Elintapaohjauksen toimintamallin luominen ja käyttöönotto.	1, 2, 3, 4	Elintapaohjauksen toimintamallia käyttävien organisaatioiden määrä sekä elintapaohjausta saaneiden asiakkaiden määrä.			Malli on olemassa Kuinka moni käyttää? ja montako asiakasta? Asiakaskokemus? Ammattilaisten kokemus
	Alueella on yksi yhtenäinen maakunnallinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma	Tehdään maakunnallinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma.	1, 2, 3, 4	Niiden kuntien määrä, jotka osallistuvat hyvinvointisuunnitelman laadintaan ja käyttöönottoon.			
	Suun sairauksien ennaltaehkäisevä työ on lisääntynyt Yhteistyö kuntien (koulut, päivä- ja palvelukodit) ja kolmannen sektorin kanssa on vahvistunut.	Suun sairauksien ennaltaehkäisevän työn lisääminen, yhteistyö kuntien (koulut, päivä- ja palvelukodit) ja kolmannen sektorin kanssa	1, 2	Ennaltaehkäisevien tilaisuuksien ja toimenpiteiden määrä.			lisäksi ammattilaisten kokemus, asiakaskokemus Kuinka moni on osallistunut tilaisuuksiin Suun terveyden mittaristo (laatu ja vaikuttavuus) käytössä

Johtaminen on strategista ja perustuu tiedolla johtamiseen alueen toimintaympäristössä.	Tiedolla johtamisen hallintamalli on luotu, sen käyttöönotto on suunnittelu ja se on portaittain otettu käyttöön Tietotarpeet tunnistetaan systemaattisesti. Kerättävästä tiedosta on sovittu ja tiedon keruun ja-tuotannon määrittely sote-integroiduissa palveluissa on tehty	Tiedolla johtamisen hallintamallin ja sen käyttöönoton suunnittelu sekä portaittainen käyttöönotto (keinoälytoiminnan ja tietojohtamisen toimintamalli), tietotarpeiden systemaattinen tunnistaminen ja kerättävästä tiedosta sopiminen sekä tiedon keruun ja-tuotannon määrittely sote-integroiduissa palveluissa.	3, 4, 5	Arvio tiedolla johtamisen hallintamallin suunnittelun ja käyttöönoton etenemisestä.			Hallintamalli on luotu, siitä on käyttöönottosuunnitelma ja arvio sen käyttöönoton etenemisestä. Tietotarpeet on tunnistettu On sovittu, mitä tietoa kerätään On määritelty tiedonkeruusta ja tuotannosta
	Asiakaspalaute kerätään yhtenäisesti ja systemaattisesti kaikista sote-palveluissa.	Yhtenäistetään ja systematisoidaan asiakaspalautteen kerääminen	3, 4	Arvio systematisoidun asiakaspalautteen toteutumisesta ja palautejärjestelmiä käyttävien organisaatioiden määrä sekä arvio asiakaspalautteen käytöstä.			Arvio asiakaspalautteen yhtenäisyydestä ja sen käyttöönoton etenemisestä
	Alueella on hallintorajat ylittäviä esimiesverkostoja Johtajuutta tukevaa koulutusta on järjestetty tarpeen mukaisesti	Hallintorajat ylittävien esimiesverkostojen ja koulutusten järjestäminen johtajuuden tukemiseksi	3, 4, 5	Esimiesverkostojen ja koulutusten määrä. Henkilöstön tyytyväisyys muutosjohtamiseen.			Esimiesten aamukahvit, muut verokostot (hanketyöntekijät arvioi)
Alueella on riittävä, osaava ja ammattitaitoinen henkilöstö	Työnjako ja työprosessit on uudelleenmuotoiltu	Työnjaon ja työprosessien uudelleenmuotoilu	1, 2, 3, 4, 5	Toteutuneet työnjaot ja työprosessien uudelleenmuotoilu ja niiden toimivuus. Lääkäreiden kiireelliset ja kiireettömät vastaanottokäyntimäärät ja niiden välinen suhde.			

	Ammattilaisten osaaminen on kartoitettu Ammattilaisten osaaminen on vahvempaa mm. menetelmien, työkäytäntöjen, kohtaamisen ja vaikuttavuuden näkökulmista	Osaamisen kartoittaminen ja vahvistaminen (menetelmät, työkäytännöt, kohtaaminen, vaikuttavuus)	1, 3, 4, 5	Osaamisen kartoittamisen ja vahvistamisen menetelmien määrä sekä niihin osallistuneiden määrä.			kartoitettu ja kartoitetaan tarkemmat osaamistarpeet Tarvitaan oma työryhmä ja prosessi tätä varten
	Ammattilaiset voivat työssään paremmin	Työhyvinvoinnin tukeminen, esim. lisäämällä etä- ja hajautetun työn mahdollisuuksia	3, 5	Etä- ja hajautettua työtä tekevien määrä.			Työhyvinvointibarometrit? Työn joustavuuden arviointi
	TKIO-toiminta on osa perustyötä Alueella on käytäntölähtöistä tutkimusta	TKIO-toiminta osaksi perustyötä, vahvistetaan käytäntötutkimusta	3, 4, 5	Tutkimus- ja kehittämistyötä tekevien määrä. Käynnistyneiden tutkimusten määrä.			
	Sote-palveluissa on yhtenäinen Brändi- ja markkinointisuunnitelma, jota toteutetaan yhdessä sovitun mukaisesti	Brändi- ja markkinointisuunnitelman toteuttaminen (mm. yhteiset rekrytoinnit)	4, 5	Brändi- ja markkinointisuunnitelman kehittämistoimenpiteiden toteuttaminen. Rekrytointitilaisuudet, joihin on osallistuttu yhtenäisesti.			