



HVA-tasojen tavoitteiden osavuosisiraportointi

3.9.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Strategian toimeenpano - tavoitteet, avaintulokset ja tehtävät 2025

Yleiskuva tavoitteista, avaintuloksista ja tehtävistä

HVA-Tavoite

Useita valintoja

Toimiala

Useita valintoja

Tulosalue

Kaikki

Avaintulos

Kaikki

Q2Luottavaisuusarvio

Kaikki

HVA tavoitteiden määrä

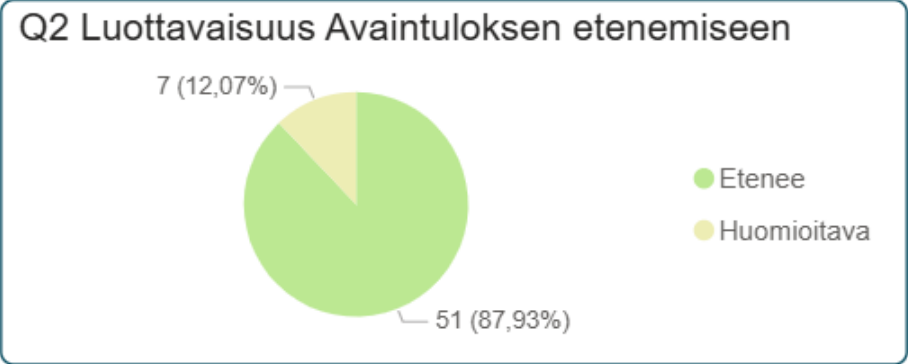
2

Tulosalueiden tavoitteiden määrä

18

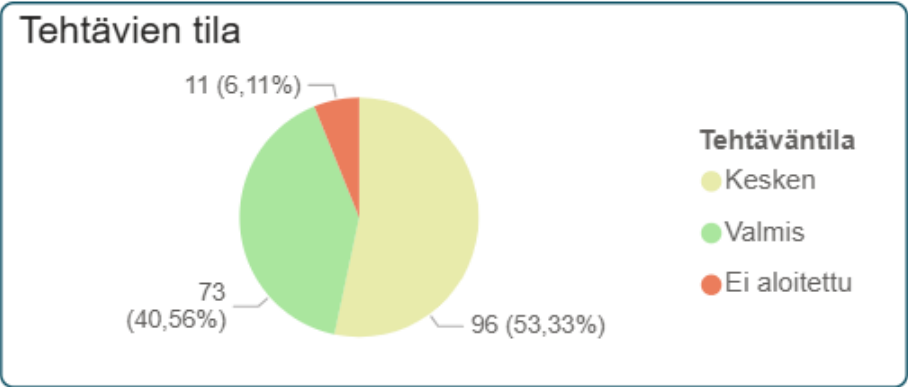
Tulosalueiden avaintulosten määrä

58



Luottavaisuusarvioiden määrä

58



Vastuuhenkilöiden määrä

78

Tehtävien määrä

181

KPI-mittareiden lyhenteet

- NPS: Yleinen asiakastyytyväisyys (suositteluindeksi): Asiakkaalta kysytään 'Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?', suositteluindeksin vaihteluväli on -100 - +100.
- Palveluajat: Palveluihin pääsy lakisääteisessä ajassa
- Pyöröovi: Päivystyksestä suoraan päivystykseen palanneiden asiakkaiden osuus kaikista päivystysasiakkaista 72 h sisällä
- Palvelutapahtumien määrä: ilmoitettu raportointipohjassa pyöristettynä desimaalilukuna, suuruusluokka miljoona (2,60 palvelutapahtumaa = kaksi miljoonaa kuusisataa tuhatta palvelutapahtumaa)

Tavoite: Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa

Strateginen painopiste:
Autamme sopivalle polulle

Avaintulokset ja seuranta

Työ edistyy
suunnitellusti

Työn toteutuksessa
haasteita, joita ratkaistaan

Työ ei etene, tarvitaan
tukea

Lähtötilanne

Q1

Q2

Q3

Q4

- Ensikontaktin saa luvatussa ajassa riippumatta yhteydenottokanavasta, palvelukohtainen, vähintään lakisääteinen, lupaus

- 80 % ensikontaktiasiakkaista saa ratkaisun yhdellä kontaktilla

- 90 % asiakkaista tietää miten hoito ja palvelu jatkuu

-

90,81
%

70,11
%

-

89,71
%

90,0
%

69,5
%

81,2
%

86,6
%

Tiivistelmä

Tavoitteena on parantaa asiakkaan kohtaamista ja ohjausta niin, että asiakas pääsee oikeaan palveluun mahdollisimman sujuvasti ja nopeasti, ja ongelmat pyritään ratkaisemaan yhdellä yhteydenotolla. Tämän toteuttamiseksi siirrytään palvelukulttuuriin, jossa palveluohjausta tehdään aktiivisesti ja yhteistyötä tiiviisti asiakkaan kanssa, sen sijaan että asiakas vain ohjattaisiin eteenpäin.

Asiakkaan pääsy oikeaan palveluun oikeaan aikaan on tärkeää niin palveluiden vaikuttavuuden kuin tuottavuuden kannalta. Palveluiden tulee olla monikanavaisia ja tukea asiakkaan valinnanvapautta, ja niiden välillä tulee olla saumatonta yhteistyötä. Asiakkaan ongelma pyritään ratkaisemaan ensikontaktissa, mutta jos se ei onnistu, asia otetaan ammattilaisten haltuun jatkotoimia varten. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi seuraavan vaiheen palvelun varaamista suoraan asiakkaalle. Kokonaisuudessaan tavoitteena on vähentää palveluiden hajanaisuudesta johtuvia ongelmia ja kohdistaa resurssit tehokkaasti niille, jotka tarvitsevat eniten tukea.

KPI-mittarit

Lähtötilanne

Q2

Q4

NPS

85,5

85,5

Palveluajat

-

89,4
%

Pyöröovi

-

4,8
%

Tavoite: Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa

Kuvaus tavoitteen etenemisestä:

- Tilanne ensimmäiseen kvartaaliin verrattuna on kahden avaintuloksen osalta parantunut, mutta yhden kohdalla heikentynyt. Tämä johtuu siitä, että vasta maaliskuusta alkaen on saatu mitattua palvelulupauksien toteutumistietoja kaikkien ensilinjojen osalta.
- Ensilinjoissa seurataan kuukausittain puheluiden ja chattien yhteydenottomääriä, linjapuheluiden ja takaisinsoiton osuutta sekä -viivettä. Asiakkailta pyydetään arvioita palvelusta keräämällä mm. suosittelemiseksi (NPS) ja mielipidettä yhteydenoton helppoudesta ja ratkaisuasteesta sekä siitä tietääkö hän kuinka palvelu jatkuu.
 - Tarkastelujaksolla linjapuheluina vastattujen suhteellinen osuus on hiukan kasvanut, mutta edelleen on palveluiden välillä merkittäviä eroja ja takaisinsoittojen osuus kaikista puheluista on liian suuri
 - Neuvolassa on otettu käyttöön asiakkaan sähköinen ajanvaraus, jonka vaikutusta puheluiden ja chattien määrään arvioidaan seuraavassa kvartaalissa
 - Takaisinsoittoviiveet sekä chatin vastausviiveet ovat ajoittain olleet liian suuria. Tämä näkyy suoraan asiakkaiden antamaa NPS arvoa heikentävänä erityisesti, jos puhelun takaisinsoittoviive venyy yli tunnin mittaiseksi.
 - Chattien vastausajoissa on kysynnän kasvun myötä ollut viiveitä ja tähän pyritään löytämään ratkaisuja
- Asukasviestintään Ensilinjoista on panostettu. Kaikkiin kotitalouksiin on heinäkuussa jaettu asukaskirje, missä kerrotaan Ensilinjan palveluista.
- Syksyllä järjestetään työpajat sekä varsinaisille ensilinjoille että muille keskitetyille tukipalveluille
 - Asetetaan seuraavia tavoitteita ja keskitytään asiakkaan kannalta olennaisten sisältöjen eteenpäinviemiseen
- Perussisältöjä Ensilinjoissa pitää vakiinnuttaa ja työstää tilastointien yhdenmukaisuutta sekä luotettavuutta
 - Myös toiminnan sisällöt ensilinjoissa vaihtelevat ja vaikuttavat arviointiin

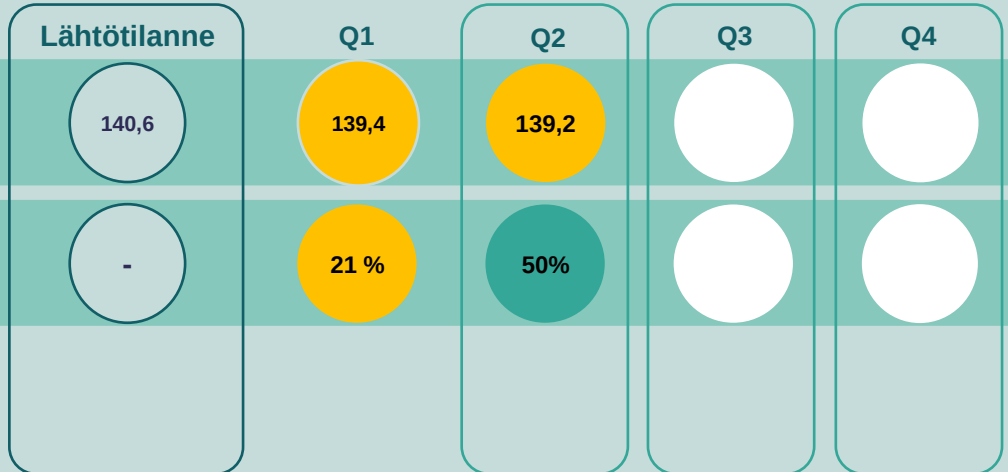
Tavoite: Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille

Strateginen painopiste:
Osaamme ennakoida

Avaintulokset ja seuranta

 Työ edistyy suunnitellusti  Työn toteutuksessa haasteita, joita ratkaistaan  Työ ei etene, tarvitaan tukea

- Monialaisen asiakassegmentin asiakkaasta laaditaan yksi yhteinen asiakassuunnitelma, minkä seurauksena kyseisen segmentin asiakaskohtainen palvelutapahtumien määrä vähenee (tapahtumat/ asiakas)
- 5 kriittisen palveluketjun läpimenoaika lyhenee vuoden 2025 loppuun mennessä



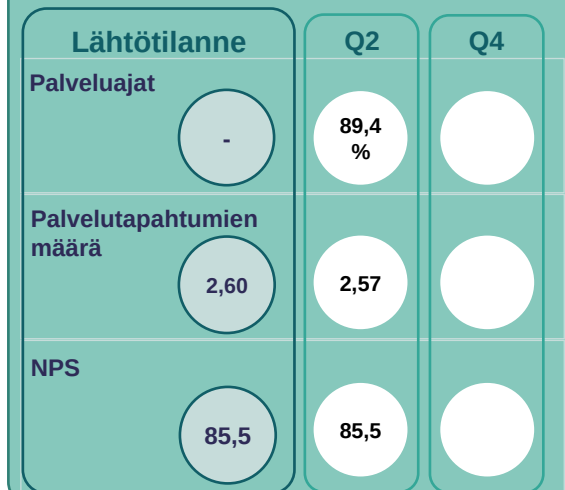
Tiivistelmä

Nykyiset sosiaali- ja terveydenhuollon mallit keskittyvät erillisten palveluiden suunnitteluun, jolloin asiakkaan kokonaisvaltainen tarve jää usein huomiotta. Tämä johtaa "lähettämisen kulttuuriin", jossa asiakkaita ohjataan useisiin, usein päällekkäisiin ja jopa turhiin palveluihin.

Tavoitteena on siirtyä kohti yhteistä asiakassuunnitelmaa, joka vähentäisi palveluiden hajanaisuutta, parantaisi jatkuvuutta ja asiakkaiden elämänlaatua. Ennakoimalla asiakkaiden tulevia tarpeita ja riskitekijöitä, sekä varmistamalla ammattilaisten saatavuus, pyritään ohjaamaan asiakkaita oikeisiin ja tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Näin voidaan ehkäistä ruuhkia ja vähentää käyntien määrää.

Monialainen tiedon hyödyntäminen auttaa johtamisessa ja ongelmien juurisyiden tunnistamisessa. Tämä uusi toimintamalli kohdistuu erityisesti viiteen kriittiseen palveluketjuun: leikkauspotilaan, masennusta sairastavan, vanhemmuuden varhaisen tuen, opiskelun tai työelämän ulkopuolella olevien nuorten sekä ikääntyneen kotiutumisen palveluketjut.

KPI-mittarit



Tavoite: Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille

Kuvaus tavoitteen etenemisestä:

- Hyvinvointialueella on tehty segmentointia neljään eri segmenttiin: satunnaisesti palveluja käyttävät, ennakointiasiakkaat, jatkuvan palvelun asiakkaat sekä monialaiset asiakkaat. Monialaiset asiakkaat ovat henkilöitä, joilla on laaja palveluntarve ja he käyttävät paljon palveluja.
- Monialaisen asiakassegmentin asiakkaiden yhteisen suunnitelman seurantaan vaikeuttaa edelleen se, että asiakkuudenhallinta järjestelmä (CRM) käyttöönotto siirtyi syksylle 2025. Lastensuojelun ja Mielenterveys- ja päihdepalvelujen yhteisasiakkailla on asetettu tälle vuodelle selkeä tavoite ja henkilöstöä on perehdytetty. Terveystieteiden huollossa yhteisasiakkaita on tunnistettu yksittäisiä. Monialaisessa segmentissä palvelutapahtumien määrä on hienoisessa laskussa, myös palvelutapahtumien määrä /asiakas on hivenen laskeva.
- Kriittisten palveluketjujen osalta työ etenee suunnitellusti, mutta on huomioitava, että varsinaisen läpimenoajan mittaamiseen päästäkseen on tehtävä runsaasti pohjatyötä. Valmisteleman työn määrä vaihtelee ketjuittain ja siksi ketjukohtaiset suunnitelmat eivät ole keskenään vertailukelpoisia.