

Vuoden 2025 strategiset tavoitteet ja niiden toteutumisen seuranta

Integraatiovaliokunta 03.09.2025
10835/00.01.02.00/2025

Valmistelija strategia- ja integraatiopäällikkö Teija Suorsa-Salonen puh. 040 330 6610, teija.suorsa-salonen@omahame.fi

Selostus Aluevaltuusto on kokouksessaan 17.12.2024 § 108 hyväksynyt Kanta-Hämeen hyvinvointialueen vuoden 2025 talousarvion sekä vuosien 2025-2027 taloussuunnitelman.

Vuoden 2025 valtuustotason sitovat tavoitteet ovat

- Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa, strateginen painopiste autamme sopivalle polulle
- Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa, strateginen painopiste järjestämme vaikuttavat palvelut
- Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille, strateginen painopiste osaamme ennakoida
- Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista, strateginen painopiste onnistumme toisiimme luottaen
- Tuottavuus turvaa palvelut, strateginen painopiste järjestämme vaikuttavat palvelut, liite 1.

Aluevaltuuston 27.5.2025 (§ 38) päätöksen mukaisesti integraatiovaliokunnan tehtävinä on

- palveluintegraation seuranta;
- asukas- ja asiakaspalautteen seuranta sekä palautejärjestelmien ja asukasosallisuuden kehittäminen;
- kuntien ja hyvinvointialueen yhdyspinnan toimivuuden seuranta;
- strategian toimeenpanon seuranta aluehallituksen määrittelemien painopisteiden osalta;
- seurata, raportoida ja arvioida osallisuusohjelman toteutumista ja järjestöyhteistyötä ja tehdä näitä koskevia kehitysehdotuksia;
- lausuntojen antaminen strategian ja integraation toteuttamiseen liittyvistä asioista;
- kehittää tietojohdantamista strategisten painopisteiden tukena;
- valmistella, seurata ja arvioida hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen

liittyviä ohjelmia ja suunnitelmia;

- valiokunta toimii kaikkien edellä mainittujen tehtävien osalta aluehallituksen ohjauksessa.

Aluevaltuusto on kokouksessaan 9.5.2023 (§ 26) päättänyt antaa strategian toimeenpanon seurannan integraatiovaliokunnan tehtäväksi siten, että valiokunta seuraa painopisteiden "Autamme sopivalle polulle ja "Osaamme ennakoida" toteutumista.

Integraatiovaliokunnan tehtävänä vuoden 2025 valtuustotason sitovien tavoitteiden osalta on siis osaltaan seurata tavoitteita:

- Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa ja
- Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille.

Sitovat tavoitteet on muodostettu OKR-mallin (Objectives and Key Results) tukemana, liite 2, mikä korostaa muutosta ja sen seurantaa.

Ensimmäisen puolen vuoden aikana:

Suoraan asiakasprosesseihin liittyvistä tavoitteista ensikontaktiin kytkeytyvä tavoite *"Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla"* on edennyt sujuvimmin ja tähän liittyvää kehittämistyötä on hyvinvointialuetasoisesti tehty pisimpään. Työ tavoitteen osalta etenee kokonaisuudessaan suunnitellusti. Avaintulosten perusteella ratkaisuaste ja tietoisuus hoidon ja palvelujen jatkosta ovat erittäin hyvällä tasolla, kun yhteys on saatu. Heikompi tulos on yhteyden saamisessa luvatussa ajassa ja siinä on vaihtelua myös eri palveluiden ensilinjojen välillä sekä eri yhteydenottokeinojen välillä.

Jatkuvan ja monialaisen asiakkuuden prosesseihin liittyvä tavoite *"Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille"* on haastavampi, mutta etenemistä siinäkin on tapahtunut. Tavoitteen osalta tekemisessä korostuu yhteisasiakkuuksien tunnistaminen ja systemaattisen yhteistyömallin mukaisen toiminnan jalkauttaminen. Tavoitteen edistämistä sekä seurantaa tulee helpottamaan asiakkuudenhallinnan järjestelmän (CRM) käyttöönotto, jonka avulla ammattilaisten on helpompi tunnistaa asiakkaiden kokonaisvaltainen tilanne ja mahdolliset riskit sekä ryhtyä tekemään tarkoituksenmukaista yhteistyötä asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamiseksi.

Tarkemmat sitovien tavoitteiden ja avaintulosten osavuositarkastuksen raportoinnit 1-6/2025 ovat liitteenä 3.

Viiteen hyvinvointialuetasoiseen tavoitteeseen liittyen tulosalueet ovat määritelleet yhteensä 221 avaintulosta, joista tavoitteeseen 'Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla' liittyen 31 avaintulosta ja tavoitteeseen 'Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille' liittyen 27 avaintulosta. Ensimmäisen puolen vuoden aikana Integraatiovaliokunnassa seurattavien tavoitteiden avaintuloksista noin 88 % on arvioitu etenevän ja noin 12 % osalta tekemisessä on huomioitavaa.

Konkreettisia tehtäviä näihin kahteen tavoitteeseen on tulosalueilla kiinnitetty tässä vaiheessa 181. Tehtävistä valmiiksi asti saatettuja on

noin 41 %, kesken noin 53 % ja aloittamatta noin 6 %, koska niiden aloittaminen on suunniteltu vasta toiselle vuosipuoliskolle.

Tavoitteen omistajat Marika Paasikoski-Junninen (Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla) ja Jorma Haapanen (Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille) sekä avaintuloksen omistaja Heli Aalto (Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille) ovat paikalla kokouksessa esittelemässä integraatiovaliokunnassa seurattavien tavoitteiden etenemistä ja havaintoja ensimmäisen puolen vuoden ajalta.

**Toimialajohtajan
päättösesitys**

Integraatiovaliokunta päättää merkitä asian tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua strategian toimeenpanon ja palveluintegraation seurantaa.

Päätös

Täytäntöönpano

-

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta