



Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa

Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Luottavaisuus arvio
Ikäihmisten palvelut	Asiakasohjaus	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Ensikontaktin saa luvatussa ajassa eli viimeistään seuraavana arkipäivänä, 100 %	100
Ikäihmisten palvelut	Asiakasohjaus	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	80 % ensikontaktiasiakkaista saa ratkaisun yhdellä kontaktilla	98
Ikäihmisten palvelut	Asiakasohjaus	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Ensilinjan kontaktin jälkeen asiakkaista 90 % tietää, miten palvelu jatkuu	76
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen digipalveluita markkinoidaan asiakaslähtöisesti ja niiden käyttöaste paranee	Omahame.fi-verkkosivuston löydettävyyys, saavutettavuus ja käytettävyys paranevat vähintään 10%, mikä johtaa käyntimäärien ja digiasioinnin kasvuun	95
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen digipalveluita markkinoidaan asiakaslähtöisesti ja niiden käyttöaste paranee	Oma Häme –sovelluksen käyttäjämäärä kasvaa 65% verrattuna vuoden 2024 tavoitetasoon: lataukset, kirjautumiset ja puolesta asioinnit 70.000 kpl 2025, (sisäinen chat-tavoite 4000/kk, Q4 6000/kk)	100
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen digipalveluita markkinoidaan asiakaslähtöisesti ja niiden käyttöaste paranee	Asiointi digipalveluissa kasvaa verkkosivustolla 20%, hyte-tarjottimen käyntimäärä kasvaa 40%	75
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Luomme yhdenmukaiset ja automaatiota tukevat kirjausmallit asiakasyhteydenottojen ja ja Konserni- ja tukipalveluihin ohjaamisen tarpeisiin	Asiakas- ja potilastietojärjestelmän kirjausmallit tukevat palveluiden jatkuvuuden ja ensikontaktin hallinnan seuraamista. ATPJ-järjestelmissä on toimintaa tukevat kirjaamis- ja tilastointiominaisuudet 6/2025 mennessä.	70
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Luomme yhdenmukaiset ja automaatiota tukevat kirjausmallit asiakasyhteydenottojen ja ja Konserni- ja tukipalveluihin ohjaamisen tarpeisiin	Tietohallinnon asiantuntijat ovat mukana kehittämisfoorumeissa ja koulutustoiminnassa.	75
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Asiakkaan (HVA ICT-ympäristön käyttäjät) kokeman jatkuvan palvelun laadun parantaminen ja kehittäminen.	Tietohallinnon sisäisten asiakkaiden IT Service Deskiin avattujen häiriötikettien määrä vähenee 25% vuositasolla, luomalla vakioitu ja stabiilimpi ICT-kokonaisuus hyvinvointialueelle.	50
Konserni- ja tukipalvelut	Tukipalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Kaikille asiakkaille on nimetty yhteyshenkilöt vuoden 2025 aikana	100



Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa				
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Luottavaisuus-arvio
Konserni- ja tukipalvelut	Tukipalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Eri toimintoille on laadittu selkeät vastuualueet vuoden 2025 aikana	100
Pelastustoimi	Pelastustoimi	Pelastustoimen asiakaspalvelujen parantaminen.	Kaikki asiakaslähtöisten palvelujen asiakkaat saavat asiansa vireille yhdellä kontaktilla ja antavat asiakastyytyväisyyskysely arvosanan 4-5.	
Pelastustoimi	Pelastustoimi	Pelastustoimen asiakaspalvelujen parantaminen.	Jos asian hoitamiseen tulee viivettä enemmän kuin 3 virkapäivää, asiakkaat saavat siitä tiedon ja antavat asiakastyytyväisyyskyselyssä siitä arvosanan 4-5.	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Sosiaalipalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Monikielisen palveluneuvonnan asiakkaat saavat tiedon miten palvelu jatkuu, tavoite 100%	100
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Perhekeskuspalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	80 % lapsiperheiden soteintegroidun palveluohjauksen ja neuvonnan asiakkaista kokee saaneensa apua kun sitä tarvitsi	94,4
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Hyvinvointialueen keskitetyt puhelinpalvelut on otettu käyttöön asiakasohjausta toteuttavissa yksiköissä. puhelimella tapahtuvan ensikontaktin saa vähintään lakisääteisissä määräaajoissa.	44,7
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Ensikontaktin ratkaisua seurataan hyvinvointialueen tietoportaalissa, 80% ensikontakteista ratkaistaan ensikontaktilla.	89,4
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Asiakkaan tietämystä oman hoitonsa ja palveluiden jatkuvuudesta voidaan seurata tietoportaalissa tulosalueiden toimesta osana muuta raportointia Q2/2025 lähtien.	81,5
Strategia- ja integraatio	Asiakkuuksien johtaminen	Varmistamme ja tuemme asiakaslähtöisen palvelutuotannon ja -ohjauksen toteutumisen organisaatiossa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa	Asiakkaiden ohjaus ensilinjasta hytepalveluihin kasvaa vuoden aikana.	37
Strategia- ja integraatio	Asiakkuuksien johtaminen	Varmistamme ja tuemme asiakaslähtöisen palvelutuotannon ja -ohjauksen toteutumisen organisaatiossa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa	Kaikki ensilinjassa toimivat työntekijät ovat käyneet ensilinja koulutuksen (100 %) ja ensilinjan ammattilaisten itsearviointin perusteella osaamisen taso kasvanut lähtötilanteesta. (lähtötasomittaus 2024 loppuvuonna)	0



Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa				
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Luottavaisuus arvio
Terveystieteiden tutkimus	PTH Avopalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Ensikontaktin saa luvatussa ajassa, terveysasemilla puheluihin vastataan saman päivän aikana, chat 10 min palvelulupaus	80
Terveystieteiden tutkimus	PTH Avopalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	80 % ensikontaktiasiakkaista saa ratkaisun yhdellä kontaktilla ensilinjassa	50
Terveystieteiden tutkimus	PTH Avopalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	90 % asiakkaista tietää, miten hoito ja palvelu jatkuu	82
Terveystieteiden tutkimus	Kuntoutus	Tuki- ja liikuntaelinoireinen asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	100% ensikontaktiasiakkaista saa arkipäivinä klo 8-15 chatissa ja puhelimesta yhteyden kuntoutukseen. Puhelimen ruuhkautuessa soitetaan takaisin saman päivän aikana	97
Terveystieteiden tutkimus	Kuntoutus	Tuki- ja liikuntaelinoireinen asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	80 % ensikontaktiasiakkaista saa ratkaisun yhdellä kontaktilla	92,6
Terveystieteiden tutkimus	Kuntoutus	Tuki- ja liikuntaelinoireinen asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	90 % asiakkaista tietää, miten hoito ja palvelu jatkuu	91,7
Terveystieteiden tutkimus	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Potilas saa helposti yhteyden ammattilaiseen sekä suunnitelman ensikontaktissa	90% potilaista löytää tiedon helposti mihin ja miten ottaa yhteyttä Kanta-Hämeen omaan erikoissairaanhoidon sairaalaan	82,14
Terveystieteiden tutkimus	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Potilas saa helposti yhteyden ammattilaiseen sekä suunnitelman ensikontaktissa	90 % potilaista tietää, miten hänen hoito jatkuu ensikontaktin jälkeen Kanta-Hämeen omassa palvelussa	78,9