



Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa				
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Luottavaisuus-arvio
Ikäihmisten palvelut	Asumispalvelut	Saavutamme asumispalveluissa yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet –oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Asiakas suosittelee asumispalveluiden palveluita vähintään kansallisen tason keskiarvon mukaan, joka on 8,2	8,2
Ikäihmisten palvelut	Asumispalvelut	Saavutamme asumispalveluissa yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet –oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Hyvinvointialueen asiakastyytyväisyys kyselyn toteuttaminen vuonna 2025 , vastausprosentti tulee olla vähintään 80 %	57
Ikäihmisten palvelut	Kotihoito	Mahdollistamme asiakkaiden kotona asumisen	Arviointijakson asiakkaista ohjautuu säännöllisen kotihoidon palveluun alle 50% joka kuukausi	50
Ikäihmisten palvelut	Kotihoito	Mahdollistamme asiakkaiden kotona asumisen	Säännöllisen kotihoidon pienituntisten asiakkaiden osuus vähenee vuoden 2025 aikana	39
Ikäihmisten palvelut	Kotihoito	Mahdollistamme asiakkaiden kotona asumisen	Asiakkaiden RAI-arviot tehty 70%,. Arvioiden perusteella voidaan arvioida asiakkaan palvelutarpeen muutosta , arvioinnit tehdään puolivuosittain	67
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen brändin luottamus pääomaa kasvatetaan ja asiakaskokemusta parannetaan suunnitelmallisesti viestinnän avulla	Palveluiden ja niiden muutosten asiakasviestintään otetaan käyttöön kohderyhmälähtöinen prosessi asiakasohjauksen parantamiseksi (vakiotoimenpiteet, kohderyhmät ja kanavat määritelty)	25
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen brändin luottamus pääomaa kasvatetaan ja asiakaskokemusta parannetaan suunnitelmallisesti viestinnän avulla	Positiivinen medianäkyvyys ja sen tavoitavuus kasvaa, some-kanavien tavoitavuus kasvaa	60
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen brändin luottamus pääomaa kasvatetaan ja asiakaskokemusta parannetaan suunnitelmallisesti viestinnän avulla	Kriisiviestinnän prosessi otetaan käyttöön, Oma Hämeen maine kehittyy positiivisesti verrokkiryhmässään	45
Konserni- ja tukipalvelut	Hallintopalvelut	Hallintopalveluiden yksiköiden antamiin palveluihin ja konsultointiin ollaan tyytyväisiä toimialoilla	Sisäisen asiakastyytyväisyyskyselyn tulos vähintään 3,5.	0
Konserni- ja tukipalvelut	Hallintopalvelut	Hallintopäätökset tehdään oikein ja oikea-aikaisesti.	Päätösten valmistelun tukea vahvistetaan kuukausittaisilla Dynasty-päätöstukiklinikoilla (11kpl / v 2025)	7
Konserni- ja tukipalvelut	Hallintopalvelut	Asianhallinnan kirjaukset tehdään oikein ja oikea-aikaisesti.	Asiankäsittelyä ja Dynasty-järjestelmän käyttöä tehostetaan kuukausittaisilla asianhallintatukiklinikoilla 1/2025 alkaen (11 kpl / vuosi 2025).	6



Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa				
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Luottavaisuus-arvio
Konserni- ja tukipalvelut	Tukipalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Asiakastytytyväisyyskyselyssä 75% asiakkaista kokee saaneensa tarvitsemansa tukipalvelut oikeaan aikaan oikeassa paikassa	
Konserni- ja tukipalvelut	Hallintopalvelut	Välinehuollon Opera-Gemini järjestelmien integraatio toteutetaan	Integraatio toteutettu 1.4.2025 lukien	100
Konserni- ja tukipalvelut	Hallintopalvelut	Kehitetään Kori-tilausjärjestelmän käyttöä	Tilausten toteutumisen raportointi otettu käyttöön 2025 aikana.	50
Pelastustoimi	Pelastustoimi	Ensihoidon kiireettömien kuljetusten määrän vähennys.	Puhelinarvioinnilla ja Gerbiilin toiminnalla saadaan asiakkaat ohjattua oikean palvelun piiriin ja vähennettyä kiireettömien ensihoidon kuljetusten määrää puoleen.	55,6
Pelastustoimi	Pelastustoimi	Pelastustoimen asiakaspalvelujen parantaminen.	Asiakaslähtöisessä pelastustoimen palveluissa 90 % asiakkaista kokee, että palvelua koskevat päätökset on tehty yhteistyössä hänen kanssaan.	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Sosiaalipalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Siirtymät kuntouttavasta työtoiminnasta työhön, koulutukseen tai muihin työllistymistä edistäviin palveluihin lisääntyvät (Tavoite 10% asiakkaista)	5,7
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Perhekeskuspalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Alaikäisille nuorille toteutetaan 300 määrämuotoisia psykososiaalista hoito- ja ohjausjaksoa osana terapiatakuun toteuttamista vuoden 2025 aikana.	84
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Perhekeskuspalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Nuorisopsykiatrian asiakasmäärä vähenee 10%	0
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut	Palvelut järjestetään oikeassa paikassa ja oikea-aikaisesti.	10 % vähemmän asiakkaita raskaissa (350 €/vrk tai yli) asumispalveluissa	25
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut	Vammaispalveluiden asiakkaat kokevat palveluiden vastaavan tarpeisiinsa	Asiakkaista 90 % kokee, että palvelua koskevat päätökset on tehty yhteistyössä hänen kanssaan.	97
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut	Vammaispalveluiden asiakkaat kokevat palveluiden vastaavan tarpeisiinsa	Asiakaspalautejärjestelmä saadaan käyttöön vammaispalveluissa.	100



Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa				
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Luottavaisuus-arvio
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Asiakkaalle luodaan monialaisissa palvelutarpeissa yhteinen suunnitelma, minkä pohjalta työskentely tapahtuu	70% henkilöstöstä on koulutettu yhteisasiakkuuden toimintamalliin	40
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Asiakkaalle luodaan monialaisissa palvelutarpeissa yhteinen suunnitelma, minkä pohjalta työskentely tapahtuu	Yhteisiä suunnitelmia on laadittu 50kpl, jonka seurauksena päällekkäinen työ vähenee	3
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Asiakkaat ovat tyytyväisiä asiakassuhteeseensa lastensuojelussa.	90% asiakkaista kokee tulleen kuulluksi palvelun aikana	0
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Asiakkaat ovat tyytyväisiä asiakassuhteeseensa lastensuojelussa.	90% asiakkaista kokee, että työskentely edisti hänen tavoitteitaan.	0
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Asiakkaat ovat tyytyväisiä asiakassuhteeseensa lastensuojelussa.	Lastensuojelussa otetaan käyttöön Open Fit -ohjelma.	0
Strategia- ja integraatio	Hankinta ja laadunhallinta	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Assiin tehtävät hankinnat onnistuvat ajallisesti 100%:sesti, siten, että Assi on hankinnan osalta käyttöön otettavissa aikataulun mukaan	161
Strategia- ja integraatio	Hankinta ja laadunhallinta	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	80% valvotuista yksiköistä kokee suunnitelmallisen valvonnan hyödylliseksi (keskiarvo >4 (asteikko 1-5))	96,7
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Asiakkuudenhallintajärjestelmä ja asiakassegmentointi käytössä asiakasohjausyksiköissä, raskaimpiin asiakassegmentteihin ohjautuu 5-10 % vähemmän asiakkaita.	0
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Asiakkaan elämänlaatukyselyt on otettu käyttöön yhteensä 20 palveluketjussa vuoden 2025 loppuun mennessä: 90% asiakkaista kokee palvelun vaikuttavana	55
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	12 uutta digipolkua otettu käyttöön vuoden 2025 loppuun mennessä; digipoluilla asioiden määrä 80% asiakasryhmästä / vuosi.	20
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Toimitilapyynnot prosessi sujuvaksi	Tilapyyntölomake on otettu käyttöön Q1/2025 aikana, jonka seurauksena käsittelyajat saadaan selville	100



Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa				
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Luottavaisuus-arvio
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Toimitilapyynnot prosessi sujuvaksi	Tilapyyntöön liittyvä selvitystyö käynnistetään viikon kuluessa yhteistyössä rakennuttaminen, tilasuunnittelu ja tilahallinta	60
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Toimitilapyynnot prosessi sujuvaksi	Hyvinvointialueen toimitilasuunnitelma laatiminen 2025 kesäkuun loppuun mennessä yhteistyössä tilasuunnittelu, rakennuttaminen ja tilahallinta	40
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Assin vastaanotto toteutuu suunnitellussa aikataulussa	Vastaanotossa ei virheitä (kyllä / ei, 0-virhe luovutus)	0
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Investointien suunnittelulomakkeen sujuva käyttöönotto	Toimialueiden joryt käsittelevät ja hyväksyvät 2026 - 2029 investointisuunnitelman tilikauden 2026 investoinnit lomakkeen avulla huhtikuun loppuun mennessä (mukana olevien toimialojen määrä 0/6)	100
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Käyttöomaisuuden hankinnan periaatteiden luominen. Selvitetään ja perustallaan omaisuuden hankintaan ja vuokraukseen liittyviä tekijöitä	Käyttöomaisuuden hankinnan rahoituksen periaatteista luodaan 2025 loppuun mennessä ohjekirja, jonka avulla päätetään mitä vuokrataan ja mitä ostetaan	40
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Strukturoitu riskien hallinta on osa toimialueiden- ja tulosalueiden johtamista	Riskien seuranta toteutuu kk-tasolla toimialojen ja tulosalueiden johtoryhmissä	50
Strategia- ja integraatio	Asiakkuuksien johtaminen	Vahvistamme asiakkaiden osallisuutta ja integraatiota asiakasohjauksessa ja -prosesseissa, sekä koordinoimme tehtäviimme kuuluvien suunnitelmien toimeenpanoa	Valtuustossa tai hallituksessa päätettyjen, toimintaa koskevien suunnitelmien (kuten hytesuunnitelma, osallisuusohjelma jne.) toimenpiteitä on edistetty suunnitelman mukaisesti (K/E %)	30
Strategia- ja integraatio	Asiakkuuksien johtaminen	Vahvistamme asiakkaiden osallisuutta ja integraatiota asiakasohjauksessa ja -prosesseissa, sekä koordinoimme tehtäviimme kuuluvien suunnitelmien toimeenpanoa	Asiakaspalautteen hyödyntäminen yksikössä, asiakaspalautepohjaisten kehittämistoimien määrä	60
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Strukturoitu riskien hallinta on osa toimialueiden- ja tulosalueiden johtamista	Hyvinvointialueen riskien hallinnan ja varautumisen yhteen sovittaminen	60
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Strukturoitu riskien hallinta on osa toimialueiden- ja tulosalueiden johtamista	Hyvinvointialueen eri toimialojen lakisääteisten riskienhallintatehtävien ja johtamisen riskienhallinnan yhteistyön kehittäminen 2025	60
Terveystenhuolto	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Hoitoon liittyvät tavoitteet asetetaan potilaan kanssa yhdessä	90% potilaista kokee, että hoitoa koskevat päätökset on tehty yhteistyössä hänen kanssaan	83,16



Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa				
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Luottavaisuus-arvio
Terveystieteiden tutkimus	PTH Sairaalapalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Potilaskoordinaatio sijoittaa potilaan alle 1 vrk sisällä	4,2
Terveystieteiden tutkimus	PTH Sairaalapalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Hoitoaika osastoilla lyhenee alle 8 vrk:een	9,5
Terveystieteiden tutkimus	PTH Sairaalapalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Kotisairaalan NPS yli 80	81,82
Terveystieteiden tutkimus	PTH Avopalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Omalääkäri ja -hoitaja on nimetty jatkuvuus- ja monialaista palvelua tarvitseville asiakkaille	100
Terveystieteiden tutkimus	PTH Avopalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	90% asiakkaista kokee saamaansa palvelun hyödylliseksi	88
Terveystieteiden tutkimus	PTH Avopalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Asiakkaan hoito toteutuu hänen tarpeisiinsa ja segmenttitietoon pohjautuen palveluvalikoiman porrastuksen mukaisesti (kevyemmästä raskaampaan)	30
Terveystieteiden tutkimus	Kuntoutus	Saavutamme yhdessä kipuasiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Kipupoliklinikan matalan kynnyksen konsultaatiot lisääntyvät 30 %	30
Terveystieteiden tutkimus	Kuntoutus	Saavutamme yhdessä kipuasiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Hoito- ja terveys suunnitelman käyttöönotto 20% asiakkaille. 90 % asiakkaista kokee, että hoitoa tai palvelua koskevat päätökset on tehty yhteistyössä hänen kanssaan	20
Terveystieteiden tutkimus	Kuntoutus	Saavutamme yhdessä kipuasiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	90% asiakkaista kokee saamaansa palvelun hyödylliseksi (oikea tavoitteen asettelu)	87
Terveystieteiden tutkimus	Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Tarjotaan vaikuttavaa hoitoa masennuspotilaille	90 % perustason (mpy ja pth) henkilökunnasta ovat tyytyväisiä masennuspotilaiden hoidon toteutukseen	50
Terveystieteiden tutkimus	Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Tarjotaan vaikuttavaa hoitoa masennuspotilaille	90% masennuspotilaista kokee, että hoitoa tai palvelua koskevat päätökset on tehty yhteistyössä hänen kanssaan	50
Terveystieteiden tutkimus	Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Tarjotaan vaikuttavaa hoitoa masennuspotilaille	90% masennuspotilaista kokee saamaansa palvelun hyödylliseksi	75
Terveystieteiden tutkimus	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Hoitoon liittyvät tavoitteet asetetaan potilaan kanssa yhdessä	90% potilaista kokee saamansa palvelun hyödylliseksi	84,4
Terveystieteiden tutkimus	PTH Avopalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Asiakkaiden hoitoa/ palvelua koskevat suunnitelma on tehty yhteistyössä hänen kanssaan	735