



HVA-tasoisten tavoitteiden raportointi - osavuosisikatsaus

2.9.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



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
- PROM: Asiakkaan kokema elämänlaatu, vaihteluväli 0 – 100
- 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
%

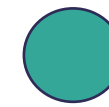
Tavoite: Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa

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. suositteluindeksiä (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: Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet

– oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa



Strateginen painopiste:
Järjestämme vaikuttavat palvelut

Avaintulokset ja seuranta

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

	Lähtötilanne	Q1	Q2	Q3	Q4
• Raskaimpiin asiakassegmentteihin ohjautuu 5–10 % vähemmän asiakkaita	-	0%	-0,2 %		
• 90 % asiakkaista kokee, että hoitoa tai palvelua koskevat päätökset on tehty yhteistyössä hänen kanssaan	77,8 %	84,0 %	84,8 %		
• 90 % asiakkaista kokee saamansa palvelun hyödylliseksi	75,1 %	86,8 %	86,6 %		

Tiivistelmä

Oma Hämeen tuottamien palveluiden tehokas järjestäminen perustuu asiakkaiden palvelutarpeen mukaiseen ryhmittelyyn sekä määriteltyihin ja yhtenäisiin palveluihin, joita kehitetään systemaattisesti. Toteutuksen perustana ovat palveluiden käytön ja kustannusten kannalta kriittisten asiakasryhmien tunnistaminen ja päällekkäisten palveluiden karsiminen.

Raskaimmilla asiakassegmenteillä tarkoitetaan jatkuvan tai monialaisen palvelutarpeen segmentteihin kuuluvia asiakkuuksia, jolloin kyse voi olla esimerkiksi useita eri palveluja tarvitsevista asiakkuuksista, paljon palvelua käyttävistä asiakkuuksista tai ns. raskaan tai erityistason palvelun asiakkuuksista.

Kehitämme asiakas- ja palvelukohtaisia vaikuttavuuden mittareita niin, että asiantuntijoilla ja asiakkailla on selkeä ymmärrys toiminnan vaikuttavuudesta elämänlaatuun. Vaikuttavuutta seurataan organisaation kaikilla tasoilla (mm. asiakaspalaute, työntekijäpalaute, kustannukset) ja tiedon perusteella kehitetään toimintaa siten, että vaikuttavuus paranee.

KPI-mittarit

	Lähtötilanne	Q2	Q4
Segmentin Asiakas-määrä	82k	82k	
NPS	85,5	85,5	
PROM	-	67,9	

Tavoite: Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa

Kuvaus tavoitteen etenemisestä:

- HVA-tasoisten avaintulosten osalta ohjautuminen raskaaseen asiakassegmenttiin on pysynyt muuttumattomana, yhteinen tavoitteenasettelu asiakkaan kanssa on parantunut ja lähenee tavoitetta, asiakkaan kokemus palvelun hyödyllisyydestä on lähes tavoitteessa.
- Tulosalueiden avaintulosten omistajien kanssa on pidetty palaveria, jossa on lisätty yhteistä ymmärrystä , tunnistettu muutostarpeita, edistetty yhteistyötä ja käyty läpi tehtävien edistymistä
- Haasteena segmentoinnin osalta on toiminnanohjausjärjestelmän (CRM) käyttöönoton viivästyminen. Segmentaatio on tehty palveluiden käytön mukaan, johon vaikuttaa tarpeen lisäksi monet muut asiat. Tämänkin takia on tärkeää päästä arvioimaan ovatko asiakkaat oikeissa palveluissa.
- Tulosalueilla tähän tavoitteeseen liittyviä tehtäviä saatu valmiiksi (n. 43 %), mutta paljon vielä kesken. Yli 90 % etenee suunnitellusti,
- Keskeistä on saada asiakkaat tarpeittensa mukaisiin palveluihin ja puuttua erityisesti riskeihin joutua raskaisiin palveluihin.

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

Lähtötilanne

140,6

Q1

139,4

Q2

139,2

Q3

Q4

-

21 %

50%

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

Lähtötilanne

Palveluajat

-

Q2

89,4 %

Q4

Palvelutapahtumien määrä

2,60

2,57

NPS

85,5

85,5

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 syksyille 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.

Tavoite: Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista



Strateginen painopiste:
Onnistumme toisiimme luottaen

Avaintulokset ja seuranta

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

	Lähtötilanne	Q1	Q2	Q3	Q4
• Asiakastarve ohjaa työsuunnittelua, kattaen 80 % työyksiköistä					
• Yli 80 % henkilöstöstä kokee tekevänsä työtä, johon on palkattu ja saa tukea työhönsä					
• Onnistumiskeskustelut on käyty ja 80 % henkilöstöstä kokee ne hyödyllisenä					

Tiivistelmä

Oma Häme on asiakaslähtöinen organisaatio, joka mahdollistaa palvelujen tehokkaan tuottamisen ja asiantuntijoiden saumattoman yhteistyön.

Oma Hämeelle on määritelty yhteinen johtamismalli, mikä mahdollistaa luottamuksen ja läpinäkyvyyden sekä ammattilaisten osaamisen systemaattisen ja tavoitteellisen kehityksen. Johdamme osaamista ja kehitämme urapolkuja sekä mahdollistamme ammattilaisten yhteistyön kehittämisen vuorovaikutuksella ja tietopohjaisesti.

KPI-mittarit

	Lähtötilanne	Q2	Q4
Lähtö- vaihtuvuus			
Tulovaihtuvuus			
Terveysperusteiset poissaolot/ HTV2			

Tavoite: Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista

Kuvaus tavoitteen etenemisestä:

- Avaintulokset etenevät suunnitelman mukaan työvuorosuunnittelun osaamisperusteisuuden, uuden työvuorosuunnittelujärjestelmän käyttöönoton ja vuosiloman resurssilaskennan osalta.
- Onnistumiskeskustelukierros käynnistyi tammikuusta ja yleisenä toimintatapana niiden toteutus painottuu enemmän syyskaudelle kuin keväälle. Kesäkuun lopussa käytyjä onnistumiskeskusteluja on valmiina 24 % tavoitteesta 100 %. Tänä vuonna onnistumiskeskustelulomakkeella arvioidaan mm. kokemusta hyödyllisyydestä ja lähijohtamisesta, mitkä toteutuvat hyvällä tasolla. Toteutuneista keskusteluista 68,3 % on koettu hyödylliseksi (tavoite 80 %). Onnistumiskeskustelun yhteydessä 85,9 % henkilöstöstä arvioi saavansa tukea omalta lähijohtajaltansa ja 91,1 % kokee tekevänsä työtä, johon on palkattu.
- Kevään aikana on toteutettu toimialojen tukitoimenpiteitä onnistumiskeskustelutavoitteiden saavuttamiseksi (mm. johtoryhmäkeskustelut, tukiklinikat, koulutukset) sekä viestitty aktiivisesti onnistumiskeskustelujen merkityksestä työn tavoitteiden saavuttamiseen ja työssä onnistumiseen, työntekijälle itselleen tärkeiden asioiden käsittelyyn sekä lähijohtajan roolissa. Syksyllä jatketaan aktiivista tukea ja viestintää, mutta ennen kaikkea toteuman seuranta tietoportaalista ja aktiiviset ohjaukset linjajohtossa tulisi toteutua kuukausittain.
- KPI-mittareista tulo- ja lähtövaihtuvuus ovat pysyneet Oma Hämeessä hyvällä tasolla. Yleisesti ottaen alle 10 % vuosittainen vaihtuvuus kuvaa vakaata henkilöstötilannetta. Organisaation sisällä on ammattiryhmäkohtaisia eroja ja toimialojen välillä löytyy vaihtuvuudessa eroja johtuen mm. henkilöstön siirroista. Sairauspoissaolot eivät ole vähentyneet suunnitellusti Oma Hämeen tasolla. Tulosalueiden välillä esiintyy eroja, mikä viittaa siihen, että käytännön toimenpiteiden vaikuttavuus vaihtelee alueittain. Mikäli tukitoimia ei oteta systemaattisesti ja yhdenmukaisesti käyttöön, niin asetettua tavoitetta ei saavuteta päivinä ja seurauksena taloudellinen säästö poissaolojen kautta jää vajaaksi.

Tavoite: Tuottavuus turvaa palvelut



Strateginen painopiste:
Järjestämme vaikuttavat palvelut

Avaintulokset ja seuranta

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

- Tiimeissä toteutetaan hukkaa vähentäviä toimenpiteitä, minkä seurauksena toimintakatteen kehitys on talousarvion ja taloussuunnitelman mukaisella tasolla.
- Kustannusanalyysi tehdään vähintään palveluista, joissa kustannukset ylittävät kansallisen kustannustason
- Talouden muutosohjelmat viedään läpi suunnitellusti

Lähtötilanne



0/4



Q1

-5,5 %

1/4

74,8 %

Q2

-2,3%

3/4

70,9 %

Q3



Q4



Tiivistelmä

Talousohjelmien ja palveluverkkosuunnitelman toimenpiteitä sekä muita sopeuttamistoimia edistetään aktiivisesti tehtyjen päätösten mukaisesti.

Jokaisella tulosalueella tehdään tuottavuusvertailuja omien yksiköiden välillä. Lisäksi vertaillaan omaa toimintaa yksityisen palvelutarjontaan tuotantotapa-analyysien/kustannusanalyysien avulla ja tehdään tarkoituksenmukaiset järjestämisen ratkaisut sen perusteella. Tiimeissä toteutettava hukka jahti on osa tuottavuuden parantamista

KPI-mittarit

Lähtötilanne

Toimintakatteen muutos

TP 2024

Q2

-2,3%

Q4

Tarvevakioidut menot

TP 2024

vuositason mittari

Suoritekustannusten muutos (€,%)

-0,3%

Tavoite: Tuottavuus turvaa palvelut

Kuvaus tavoitteen etenemisestä:

- Toimialoilla toteutetaan hukkaa vähentäviä toimenpiteitä, mikä osaltaan vaikuttaa talouden toteumaan. Toimintakatteen kehitys on parantunut -2,3% vuoden 2024 vastaavaan aikaan verraten.
- Kustannusanalyysit tehdään vähintään palveluista, joissa kustannukset ylittävät kansallisen kustannustason. Laskentoja on määritetty 7 kpl, joista kolme on valmistunut. Valmiita ovat Ikääntyneiden kotihoito, lastensuojelun sijaishuollon yksiköt ja työllistymistä tukeva pajatoiminta. Kesken on perusterveydenhuollon vastaanottopalvelut, vammaisten ympärivuorokautinen asumispalvelu ja vammaisten päiväaikainen toiminta. Suun terveydenhuolto (PTH) laskentaa ei ole vielä aloitettu. Oleellista on tulosten huolellinen analysointi ja johtopäätösten tekeminen sekä toimenpiteistä päättäminen ja niiden toteuttaminen.
- Suoritekustannusten muutoksessa on laskettu ikääntyneiden toimialan kustannusmuutosta
 - Ikääntyneiden Kotihoito 10–12/2023 112 €/h TP2024 113 €/h -> muutos +0,9 % ja Asuminen TP2023 206 €/vrk TP2024 204 €/vrk -> muutos -1,0 %, kokonaismuutos muutos -0,3 %
- Talouden tasapainottamistoimien toteuttamista on jatkettu suunnitellusti. Uusien vuodelle 2025 asetettujen tavoitteiden toteutumisessa on jääty toisella kvartaalilla hieman alemmalle tasolle kuin ensimmäisellä. Ohjelmien toteutuminen täysimääräisenä kuluvana vuonna näyttää epävarmalta.