

Strategiaa toteuttavien tavoitteiden raportointi

Aluehallitus 08.09.2025
11211/00.01.01/2025

Valmistelija

toimialajohtaja Satu Ala-Kokko, puh. 050 306 2891, satu.ala-kokko@omahame.fi

Selostus

Hyvinvointialueen toimintaa ohjaa strategia, joka on hyväksytty aluevaltuustossa joulukuussa 2022. Hyvinvointialueen arvot ovat vaikuttavuus, rohkeus, yhdenvertaisuus ja asiakaslähtöisyys. Hyvinvointialueen merkitykseksi kiteytettiin Askeleen edellä elämäsi polulla, mistä johdettiin neljä strategista painopistettä: Tarjoamme vaikuttavat palvelut, Autamme sopivalle polulle, Osaamme ennakoida ja Onnistumme toisiimme luottaen.

Strategiatyötä jatkettiin valmistelemalla strategian toimeenpanosuunnitelma ja strategiatiekartta, jonka aluevaltuusto hyväksyi toukokuussa 2023.

Strategisten tavoitteiden kokonaisuus muodostuu valtuuston hyväksymästä strategian toimeenpanon tiekartasta ja vuosittain valtuustolle nostettavista sitovista tavoitteista, jotka tukevat strategiakartan mukaisten tavoitteiden toteuttamista. Valtuustotason sitovat tavoitteet ovat hyvinvointialuetasoisia, eli koskevat kaikkia toimialoja. Lisäksi tulosalueet esittävät käyttösuunnitelmassa toiminnallisia tavoitteita, joilla edistetään hyvinvointialueen strategisia tavoitteita.

Valtuustotason sitovat tavoitteet vuodelle 2025 muodostettiin ensimmäistä kertaa tavoitejohtamisen mallin (OKR = Objectives and Key Results) tukemana. Mallissa määritellään strategian mukaisia muutostavoitteita (Objectives) ja jokaiselle tavoitteelle asetetaan mitattavissa olevia avaintuloksia (Key Results), jotka osoittavat onko tavoite saavutettu.

Valtuustotason sitovat tavoitteet

Valtuustotason sitovat tavoitteet vuonna 2025 ovat seuraavat:

- Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa
- Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet
- Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärillä
- Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista
- Tuottavuus turvaa palvelut

Valtuustotason sitovien tavoitteiden ja avaintulosten tarkempi raportointi on liitteenä.

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. 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 yhteydenottokanavien välillä.

Jatkuvan ja monialaisen asiakkuuden prosesseihin liittyvät tavoitteet "Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet" ja "Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille" ovat haastavampia, mutta etenemistä niissäkin on tapahtunut. Ensin mainitussa tavoitteessa tekemisen osalta on tunnistettu, että keskeistä on saada asiakkaat tarpeidensa mukaisiin palveluihin sekä tunnistaa ja puuttua riskeihin joutua raskaisiin palveluihin. Jälkimmäisen tavoitteen osalta tekemisessä korostuu yhteisasiakkuuksien tunnistaminen ja systemaattisen yhteistyömallin mukaisen toiminnan jalkauttaminen. Näiden molempien tavoitteiden edistämistä sekä seuranta 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.

Tavoitteessa "Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista" asiakastarpeen mukainen työsuunnittelu etenee suunnitelmallisesti, mutta onnistumiskeskustelujen käyminen henkilöstön kanssa on ollut ensimmäisen puolen vuoden aikana odotettua vähäisempää ja toteuma voi ennakoita tavoitteesta jäämistä koko vuoden osalta. Käytyjen keskustelujen perusteella henkilöstön kokemus tuen saamisesta lähijohtajalta sekä siitä, että tekee työtä johon on palkattu, ovat hyvällä tasolla.

Tavoitteen "Tuottavuus turvaa palvelut" kohdalla kustannusanalyysia on ensimmäisellä vuosipuoliskolla valmistunut ja niitä on useampia myös työn alla. Talouden muutosohjelmien toteutuminen täysimääräisenä kuluvana vuonna näyttää epävarmalta ja hukkatyötä vähentävien yksittäisten toimenpiteiden seuranta on haasteellista. Toimintakatteen kehitys on kuitenkin parantunut, joten toimenpiteitä talouden suunnan kääntämiseksi on onnistuttu toteuttamaan.

Kolmen (3/5) HVA-tasoisien tavoitteen osalta on raportoitu, että työ tavoitteen osalta etenee kokonaisuudessaan suunnitellusti. Kahden (2/5) tavoitteen osalta on arvioitu, että kokonaisuuden etenemisessä on haasteita, mutta työ kuitenkin etenee.

Valtuustotason sitovia tavoitteita on arvioitu myös KPI (Key Performance Indicator) mittareilla. KPI-mittareiden avulla seurataan organisaation kehittymistä haluttuun suuntaan.

Valtuustotason sitoville tavoitteille sovittiin alkuvuonna omistajat, jotka vastaavat tavoitteen toteutumisen edistymisen seurannasta matriisissa, yhdessä linjajohdon kanssa. Heidän tukenaan ovat avaintulosten omistajat strategia- ja integraatio sekä konserni- ja tukipalveluiden toimialoilta.

Tavoitteiden omistajuudet sovittiin seuraavasti:

Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa:

perhe-, sosiaali- ja vammaispalveluiden toimialajohtaja

Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet:

terveyspalveluiden toimialajohtaja

Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärillä:

ikäihmisten palveluiden toimialajohtaja

Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista: henkilöstöjohtaja

Tuottavuus turvaa palvelut: talousjohtaja

Tulosalueiden avaintulokset

Tulosalueet määrittivät käyttösuunnitelmaan yhteensä 210 strategiaan kytkeytyvää avaintulosta, joista toisen kvartaalin lopussa noin 85 % on arvioitu etenevän ja noin 15 % osalta tekemisessä on huomioitavaa. Yhdenkään avaintuloksen osalta ei ole raportoitu, että ei etenisi lainkaan. Konkreettisia tehtäviä näihin on kiinnitetty tässä vaiheessa 717, joista kesken on 54 % ja valmiiksi saatettuja 35 %. Tehtävistä 11 % on kesäkuun loppuun mennessä ollut aloittamatta, koska niiden aloittaminen on suunniteltu vasta toiselle vuosipuoliskolle.

Kuntoutuksen tulosalueen avaintuloksiin esitettiin muutoksia, joista aluehallitus päätti kokouksessaan 11.8.2025. Osavuosikatsauksen raportointi on tehty muutettujen avaintulosten mukaisina.

Tulosalueiden avaintulosten raportoinnit ovat liitteinä.
(SA-K)

**Hyvinvointialuejohtajan
päättösesitys**

Aluehallitus päättää merkitä tiedoksi strategiaa toteuttavien tavoitteiden etenemisen, joka raportoidaan osana osavuosikatsausta.

Päätös

Täytäntöönpano

päätösote / toimialajohtaja Satu Ala-Kokko

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta