

Tavoitteiden toteumaraportointi 1-9 / 2025

Aluehallitus 17.11.2025
14555/02.02.03/2025

Valmistelija

toimialajohtaja Satu Ala-Kokko, puh. 050 306 2891, satu.ala-kokko@omahame.fi, strategia- ja integraatiopäällikkö Teija Suorsa-Salonen, puh. 040 330 6610, teija.suorsa-salonen@omahame.fi

Selostus

Aluevaltuusto on talousarviossa päättänyt viisi valtuustotason sitovaa strategista tavoitetta vuodelle 2025. Sitovat tavoitteet ovat hyvinvointialuetasoisia ja ne on muodostettu OKR-mallin (Objectives and Key Results) tukemana, mikä korostaa muutosta ja sen seurantaan. Tavoitteiden toteumaa on vuonna 2025 raportoitu aluehallitukselle kvartaaleittain.

Lisäksi palveluiden lakisääteisten käsittelyaikojen, palveluihin pääsyn ja henkilöstömitoitusten toteutuminen raportoitiin aluehallitukselle ja -valtuustolle ensimmäisen kerran osavuositarkastuksen 1-6/2025 yhteydessä. Jatkossa tämäkin kokonaisuus raportoidaan aluehallitukselle kvartaaleittain. Raportti lakisääteisten käsittelyaikojen, palveluihin pääsyn ja henkilöstömitoitusten toteutumisesta 9/2025 on liitteenä.

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 kokonaisuudessaan sujuvimmin ja tähän liittyvää kehittämistyötä on hyvinvointialuetasoisesti tehty pisimpään. Kaikkien avaintulosten tilanne on raportointijaksolla parantunut ja asetetut tavoitearvot on ylitetty.

Jatkuvan ja monialaisen asiakkuuden prosesseihin liittyvät tavoitteet ”Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet” ja ”Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärillä” ovat haastavampia, mutta hidasta 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 edistäminen edellyttää aitoa yhteistä tekemistä. Seuranta tulee helpottamaan asiakkuudenhallinnan järjestelmän (CRM) käyttöönotto, jonka avulla ammattilaisten on helpompaa tunnistaa asiakkaiden kokonaisvaltainen tilanne ja mahdolliset riskit sekä

ryhtyä tekemään tarkoituksenmukaista yhteistyötä asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamiseksi.

Tavoitteessa ”Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista” asiakastarpeen mukainen työsuunnittelu on edennyt suunnitelmallisesti. Onnistumiskeskustelujen käyminen henkilöstön kanssa on ollut kolmen kvartaalin aikana odotettua vähäisempää ja toteuma ennakoi tavoitteesta jäämistä koko vuoden osalta. Käydyt keskustelut on kuitenkin pääosin koettu hyödyllisenä. Henkilöstön kokemus tuen saamisesta lähijohtajalta sekä siitä, että tekee työtä johon on palkattu, ovat hyvällä tasolla.

Tavoitteen ”Tuottavuus turvaa palvelut” kohdalla kustannusanalyysilaskentoja on valmistunut kolme tavoitteena olleesta neljästä. Talouden muutosohjelmien toteutuminen täysimääräisenä kuluvana vuonna ei näytä toteutuvan eikä hukkatyötä vähentävistä yksittäisistä toimenpiteistä ole tarkkaa seurantatietoa. Toimintakatteen kehitys on kuitenkin parantunut, joten toimenpiteitä talouden suunnan kääntämiseksi on onnistuttu toteuttamaan.

Tulosalueet ovat määritelleet käyttösuunnitelmaan yhteensä 208 strategiaan kytkeytyvää avaintulosta (osavuositarkastuksessa 1-6/2025 tulosalueiden avaintuloksia näkyi toteumassa teknisestä virheestä johtuen 210), joista kolmannen kvartaalin lopussa noin 82,2 % on arvioitu etenevän ja noin 16,4 % osalta tekemisessä on huomioitavaa. Ei lainkaan eteneviksi avaintuloksista on raportoitu 1,4 %.

Konkreettisia tehtäviä avaintuloksiin on kiinnitetty 745, joista kesken on 46,4 % ja valmiiksi saatettuja 46,7 %. Tehtävistä 6,9 % on syyskuun loppuun mennessä ollut aloittamatta, koska osassa avaintuloksista tehtävien aloittaminen on suunniteltu vasta viimeiselle kvartaalille tai koska kolmannen kvartaalin aikana on arvioitu, että avaintulos, johon tehtävä(t) on kiinnitetty, ei etene vuoden 2025 aikana.

Kokonaisuudessa tulosalueiden asettamat avaintulokset ja tehtävät näyttävät raportoinnin perusteella etenevän hyvin. Loppuvuonna tulosalueilla on kuitenkin tärkeä varmistaa avaintuloksiin liittyvien tehtävien loppuunsaattaminen.
(SA-K)

Toimivallan peruste Kanta-Hämeen hyvinvointialueen hallintosääntö 66 §

Hyvinvointialuejohtajan päätösesitys

Aluehallitus päättää merkitä tiedoksi strategiaa toteuttavien tavoitteiden etenemisen ajalta 1-9/2025 sekä raportin lakisääteisten käsittelyaikojen, palveluihin pääsyn ja henkilöstömitoitusten toteutumisesta 9/2025.

Päätös

Täytäntöönpano Päätösote / toimialajohtaja Satu Ala-Kokko

Muutoksenhaku Ei muutoksenhakuoikeutta