



# HVA-tasojen tavoitteiden Q3 raportointi

10.11.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



# Strategian toimeenpano - tavoitteet, avaintulokset ja tehtävät 2025

Yleiskuva tavoitteista, avaintuloksista ja tehtävistä

HVA-Tavoite

Useita valintoja

Toimiala

Kaikki

Tulosalue

Kaikki

Avaintulos

Kaikki

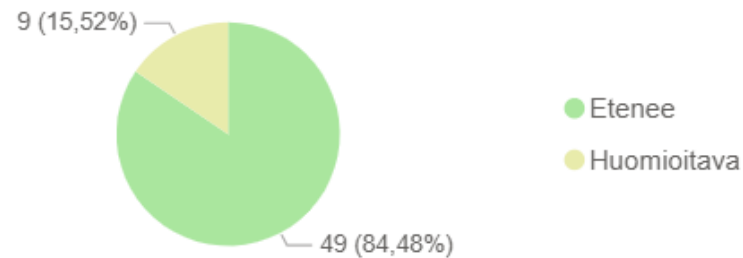
Q3Luottavaisuusarvio

Kaikki

HVA tavoitteiden määrä

2

Q3 Luottavaisuus Avaintuloksen etenemiseen



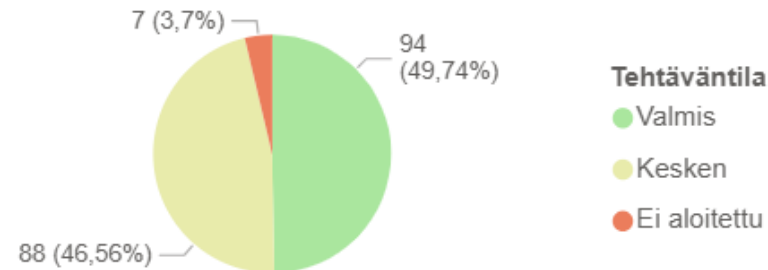
Luottavaisuusarvioiden määrä

58

Tulosalueiden tavoitteiden määrä

18

Tehtävien tila



Vastuuhenkilöiden määrä

81

Tulosalueiden avaintulosten määrä

58

Tehtävien määrä

190

# 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

- Ensikontaktin saa luvatussa ajassa riippumatta yhteydenottokanavasta, palvelukohtainen, vähintään lakisääteinen, lupaus
- 80 % ensikontaktiasiakkaista saa ratkaisun yhdellä kontaktilla
- 90 % asiakkaista tietää miten hoito ja palvelu jatkuu

### Lähtötilanne



### Q1

90,81 %

### Q2

70,11 %

### Q3

91,37 %

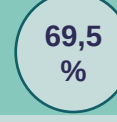
### Q4



89,71 %

90,0 %

92,2 %



81,2 %

86,6 %

90,5 %



## 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

#### NPS

85,5

### Q2

85,5

### Q4



#### Palveluajat

-

89,4 %

-

#### Pyöröovi

-

4,8 %

-

# Tavoite: Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa/Q3

## Kuvaus tavoitteen etenemisestä:

- Kaikkien avaintulosten tilanne on raportointijaksolla parantunut ja asetetut tavoitearvot on ylitetty.
- palvelulupaukset ovat hyvin erilaiset eri palveluissa. Esimerkiksi 116117-palvelu pyrkii vastaamaan puheluun suoraan linjapuheluna tai soittamaan takaisin 15 min. sisällä takaisinsoittopyynnön jättämisestä ja palvelu on auki 24/7. Vastaavasti esim. aikuissosiaalityön Ensilinja on auki arkisin 2 h ja takaisinsoitto luvataan tehdä seuraavan arkipäivän aikana. Myös puhelumäärissä on suurta hajontaa (esim. 116117 yli 7000 puhelua/kk ja aikuissosiaalityö reilut 200 puhelua/kk).
- Ensilinjoissa seurataan kuukausittain puheluiden ja chattien yhteydenottomääriä, linjapuheluiden ja takaisinsoiton osuutta sekä -viivettä. Asiakkailta pyydetään arvioita palvelusta keräämällä mm. suosittelemaindeksiä (NPS) ja mielipidettä yhteydenoton helppoudesta ja ratkaisuasteesta sekä siitä tietääkö hän kuinka palvelu jatkuu.
  - Ensilinjojen NPS on tarkastelujaksolla noussut 87,8 % (Q2: 84,6%)
  - Tarkastelujaksolla linjapuheluina vastattujen suhteellinen osuus on hiukan kasvanut 29,1 % (Q2: 25,5 %). Suunterveydenhuollossa kaikki puhelut ohjautuvat edelleen takaisinsoittoon, mikä vaikuttaa kokonaisuuteen. Jos suunth jätetään pois on linjapuheluina vastattujen osuus muissa ensilinjoissa on 42,1 % (Q2: 42,0 %)
  - Digitaalinen ajanvaraus neuvolassa on otettu käyttöön, mutta sen vaikutus puhelumääriin on toistaiseksi pieni. Lokakuussa on käyttöön otettu digitaalinen ajanvaraus rokotuksiin ja tämän odotetaan vaikuttavan merkittävästi loppuvuoden puhelumääriin edellisiin vuosiin verrattuna.
  - Digitaalisen sote-keskuksen asiointimäärä jatkaa kasvuaan, erityisesti sairaanhoitaja-chatissa. Vastausviiveitä on pystytty pienentämään erityisesti neuvolassa, mikä näkyy parempina NPS arvioina.
  - Kokonaisuutena puhelumäärät ovat laskeneet
  - Ensilinjassa ratkaisulla tarkoitetaan myös sitä, että asia otetaan ammattilaisen haltuun ja asiakas saa esim. ajan hva:n palveluun. Asioita pyritään kuitenkin hoitamaan loppuun asti mahdollisimman monessa kontaktissa. Esimerkiksi 116117 palvelussa tämän vuoden aikana on hoidettu loppuun asioinnin aikana 58 % ja vain 37,6 % on johtanut ajanvaraukseen jatkohoitoon.

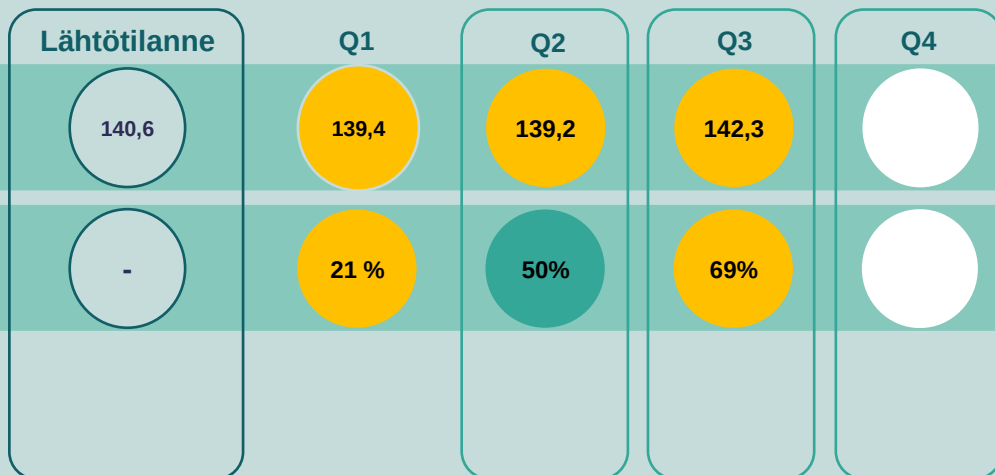
# Tavoite: Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille

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



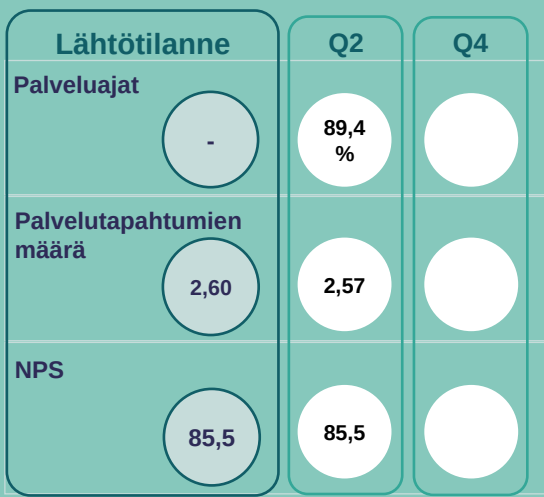
## Tiivistelmä

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



# Tavoite: Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille

---

## Kuvaus tavoitteen etenemisestä:

- Yhteisiä suunnitelmia, jotka raportoituvat on tehty yksittäisiä. Parhaillaan selvitetään, onko niitä tehty myös järjestelmässä sellaiseen paikkaan, josta ne eivät nouse raportointiin.
- Kriittisten palveluketjujen osalta työ etenee, mutta hitaasti. Mittaamisen haasteet kulminoituvat datan keruun vaikeuksiin, esimerkiksi manuaaliseen työhön. Kehittämistyö on hitaudesta huolimatta koettu mielekkääksi ja vaikka avaintulos on varsin kurottava eikä todentamista päästä kaikissa ketjuissa tekemään, on asiakkaan sujuvaan palveluun tähtäävää työtä tehty.
- Palvelujen käyttö asiakasta kohden on seuranta-aikana vaihdellut. Kulunut aika on kuitenkin varsin lyhyt, jotta varsinaiset trendit alkaisivat näkyä.
- Asiakkuudenhallintajärjestelmän kehittäminen etenee ja varsinainen käyttöönotto alkaa viimeisellä kvartaalilla. Johtoa ja henkilökuntaa on koulutettu tietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä ja käytäntöjä on hiottu.