

Vuoden 2025 strategiset tavoitteet ja niiden toteutumisen seuranta

Integraatiovaliokunta 19.11.2025 § 49
10835/00.01.02.00/2025

Valmistelija strategia- ja integraatiopäällikkö Teija Suorsa-Salonen puh. 040 330 6610, teija.suorsa-salonen(at)omahame.fi

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

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
- Asiakstarve ohjaa henkilöstömme osaamista
- Tuottavuus turvaa palvelut

Aluevaltuuston 27.5.2025 (§ 38) päätöksen mukaisesti integraatiovaliokunnan tehtävinä on

- palveluintegraation seuranta;
- asukas- ja asiakaspalautteen seuranta sekä palautejärjestelmien ja asukasosallisuuden kehittäminen;
- kuntien ja hyvinvointialueen yhdyspinnan toimivuuden seuranta;
- strategian toimeenpanon seuranta aluehallituksen määrittelemien painopisteiden osalta;
- seurata, raportoida ja arvioida osallisuusohjelman toteutumista ja järjestöyhteistyötä ja tehdä näitä koskevia kehitysehdotuksia;
- lausuntojen antaminen strategian ja integraation toteuttamiseen liittyvistä asioista;
- kehittää tietojohdantamista strategisten painopisteiden tukena;
- valmistella, seurata ja arvioida hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyviä ohjelmia ja suunnitelmia.

Aluevaltuusto on kokouksessaan 9.5.2023 (§ 26) päättänyt antaa strategian toimeenpanon seurannan integraatiovaliokunnan tehtäväksi siten, että valiokunta seuraa painopisteiden "Autamme sopivalle polulle ja "Osaamme ennakoida" toteutumista.

Integraatiovaliokunnan tehtävänä vuoden 2025 valtuustotason sitovien tavoitteiden osalta on siis osaltaan seurata tavoitteita:

- Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa ja

- Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille.

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 liittyvä tavoite "Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille" on haastavampi, mutta hidasta etenemistä siinäkin on tapahtunut. Tavoitteen osalta tekemisessä korostuu yhteisasiakkuuksien tunnistaminen ja systemaattisen yhteistyömallin mukaisen toiminnan jalkauttaminen. Tavoitteen edistäminen edellyttää aitoa yhteistä tekemistä. 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.

Tulosalueet ovat määritelleet käyttösuunnitelmaan yhteensä 208 strategiaan kytkeytyvää avaintulosta, joista tavoitteeseen 'Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla' liittyen 31 avaintulosta ja tavoitteeseen 'Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille' liittyen 27 avaintulosta. Kolmannen kvartaalin aikana Integraatiovaliokunnassa seurattavien tavoitteiden avaintuloksista noin 84 % on arvioitu etenevän ja noin 16 % osalta tekemisessä on huomioitavaa.

Konkreettisia tehtäviä näihin kahteen tavoitteeseen on tulosalueilla kiinnitetty 190. Tehtävistä valmiiksi asti saatettuja on noin 50 %, kesken noin 46 % ja aloittamatta noin 4 %. Aloittamatta olevien tehtävien syinä ovat niiden suunniteltu aloitus loppuvuoden 10-12/2025 ajalle, asiakastietojärjestelmän (CRM) käyttöönoton edellytys etenemiselle sekä priorisointi.

Tavoitteen omistajat Marika Paasikoski-Junninen (Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla) ja Jorma Haapanen (Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille) ovat paikalla kokouksessa esittelemässä integraatiovaliokunnassa seurattavien tavoitteiden etenemistä kolmannen kvartaalin (1-9/2025) ajalta.

Kokonaisuudessa tulosalueiden asettamat avaintulokset ja tehtävät näyttävät raportoinnin perusteella etenevän hyvin. Loppuvuonna tulosalueilla on kuitenkin tärkeää varmistaa avaintuloksiin liittyvien tehtävien loppuunsaattaminen.

Tarkemmat sitovien tavoitteiden ja avaintulosten osavuosikatsauksen raportoinnit 1-9/2025 ovat liitteenä. Esitys ensilinjapalveluista on oheismateriaalina.

Toimivallan peruste

Aluevaltuuston päätös 27.5.2025 § 38

**Toimialajohtajan
päättösesitys**

Integraatiovaliokunta päättää merkitä asian tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua strategian toimeenpanon ja palveluintegraation seuranta.

Päätös

Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.

Mikko Arminen saapui kokoukseen tämän asian käsittelyn aikana ennen päätöksentekoa.

Toimialajohtaja Marika Paasikoski-Junninen, toimialajohtaja Jorma Haapanen ja projektipäällikkö Tiina Nikkanen olivat kokouksessa paikalla asiantuntijoina tämän asian käsittelyn aikana.

Täytäntöönpano

-

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta