



Valtuustotason sitovat tavoitteet vuodelle 2025



Integraatiovaliokunta 23.1.2025



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	Q2	Q3	Q4
-	xx YYY	xx YYY	xx YYY	xx YYY
-	xx YYY	xx YYY	xx YYY	xx YYY
69,5 %	xx YYY	xx YYY	xx YYY	xx YYY

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	xx YYY	xx YYY
Palveluajat -	xx YYY	xx YYY
Pyöröovi -	xx YYY	xx YYY

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	-	xx YYY	xx YYY	xx YYY	xx YYY
• 90 % asiakkaista kokee, että hoitoa tai palvelua koskevat päätökset on tehty yhteistyössä hänen kanssaan	77,8 %	xx YYY	xx YYY	xx YYY	xx YYY
• 90 % asiakkaista kokee saamansa palvelun hyödylliseksi	75,1 %	xx YYY	xx YYY	xx YYY	xx YYY

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 Asiakasmäärä	52k	xx YYY	xx YYY
NPS	85,5	xx YYY	xx YYY
PROM	-	xx YYY	xx YYY



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

- 5 kriittisen palveluketjun läpimenoaika lyhenee vuoden 2025 loppuun mennessä

Lähtötilanne	Q1	Q2	Q3	Q4
-	XX YYY	XX YYY	XX YYY	XX YYY
-	XX YYY	XX YYY	XX YYY	XX YYY

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	Q2	Q4
Palveluajat style="text-align: center;">-	XX YYY	XX YYY
Palvelutapahtumien määrä style="text-align: center;">-	XX YYY	XX YYY
NPS style="text-align: center;">85,5	XX YYY	XX YYY

Tavoite: Asiakstarve 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
• Asiakstarve ohjaa työsuunnittelua, kattaen 80% työyksiköistä	-	xx YYY	xx YYY	xx YYY	xx YYY
• Yli 80 % henkilöstöstä kokee tekevänsä työtä, johon on palkattu ja saa tukea työhönsä	78,5% 56,3%	xx YYY	xx YYY	xx YYY	xx YYY
• Onnistumiskeskustelut on käyty ja 80 % henkilöstöstä kokee ne hyödyllisenä	47,4% 40,4%	xx YYY	xx YYY	xx YYY	xx YYY

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	TP 2024	xx YYY	xx YYY
Tulovaihtuvuus	TP 2024	xx YYY	xx YYY
Terveysperusteiset poissaolot/ HTV2	TP 2024	xx YYY	xx YYY

Avaintulokset ja seuranta

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

	Lähtötilanne	Q1	Q2	Q3	Q4
• Tiimeissä toteutetaan hukkaa vähentäviä toimenpiteitä, minkä seurauksena toimintakatteen kehitys on talousarvion ja taloussuunnitelman mukaisella tasolla.		xx YYY	xx YYY	xx YYY	xx YYY
• Kustannusanalyysi tehdään vähintään palveluista, joissa kustannukset ylittävät kansallisen kustannustason	0/4	xx YYY	xx YYY	xx YYY	xx YYY
• Talouden muutosohjelmat viedään läpi suunnitellusti		xx YYY	xx YYY	xx YYY	xx YYY

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	Q2	Q4
Toimintakatteen muutos 	xx YYY	xx YYY
Tarvevakioidut menot 	xx YYY	xx YYY
Suoritekustannusten muutos (€,%) 	xx YYY	xx YYY