



Liite - Sitovat strategiset tavoitteet

Tilinpäätös 2024

25.3.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue





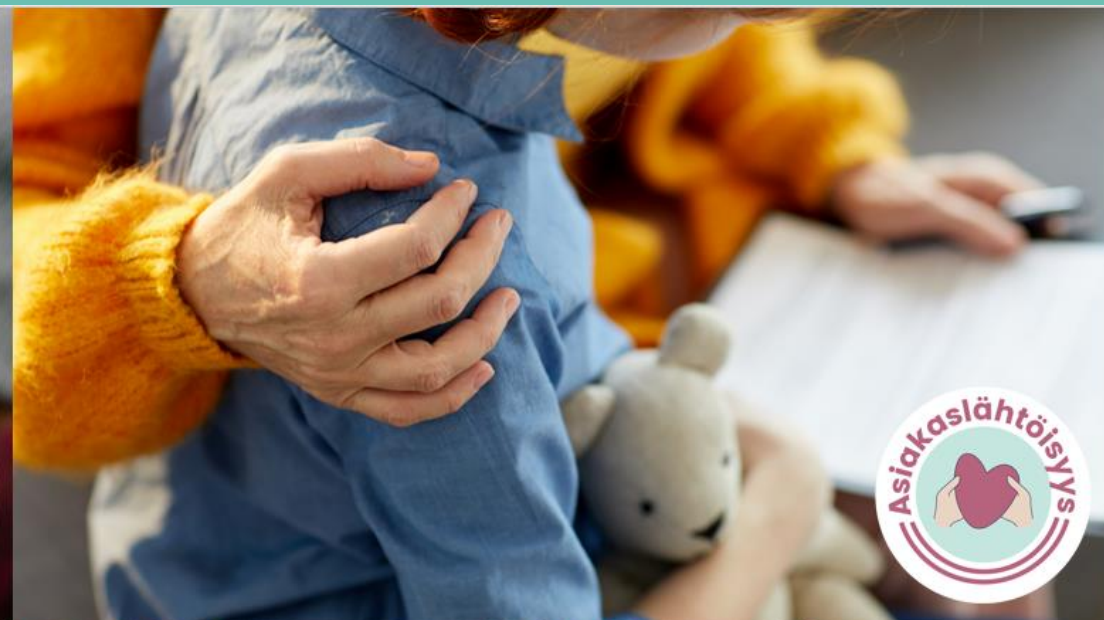
ma
Häme




Merkitys /
Asiakaslupaus




Askeleen edellä elämäsi polulla





**Järjestämme
vaikuttavat
palvelut**



**Autamme
sopivalle
polulle**



**Osaamme
ennakoida**



**Onnistumme
toisiimme
luottaen**

KPI mittarit

Strategiset teemat	Asiakaskokemus	Henkilöstökokemus	Talous & tehokkuus	Vaikuttavuus
 <p>Järjestämme vaikuttavat palvelut</p>	<p>Asiakkaan kokema vaikuttavuus (PROM) Pyöröovi-%</p>	<p>Työntekijäkokemus Asiakastyöhön käytetty aika %</p>	<p>Kustannustaso Kapasiteetin riittävyys</p>	<p>Vaikuttavuusmittari 1 (määritellään) Uudet mittarit, esim. digitaalisten palveluiden käyttömäärä</p>
 <p>Autamme sopivalle polulle</p>	<p>Ihmisen kokemus oikean polun löytymisestä Asiakaskokemus Luvatut palveluajat</p>	<p>Työntekijäkokemus</p>	<p>Hoitoonpääsyn (mediaani)</p>	<p>Kysynnän väheneminen</p>
 <p>Osaamme ennakoida</p>	<p><i>Asiakaskokemus</i></p>	<p>Automaattisuus Systemaattisuus Helppokäyttöisyys</p>	<p>Resurssien vapautuminen muuhun (tehokkuus) Digikäynnit % kaikki käynnit Häiriökysynnän väheneminen</p>	<p>Sairastuvuus Hyvinvointi iässä pidempään Toimintakykymittarit</p>
 <p>Onnistumme toisiimme luottaen</p>	<p>Asiakaskokemus</p>	<p>Työntekijäkokemus Tulo- ja lähtövaihtuvuus Työhyvinvointi Asiakastyöhön käytetty aika %</p>	<p>Kustannustaso Kapasiteetin riittävyys</p>	

Tavoitteiden, tehtävien ja mittareiden arvioinnin logiikka

- Jos tavoitteella on ollut selkeä numeerinen mitattava arvo tai arvo on kuvattu tavoitteessa, on se esitetty taulukossa mittarin arvo/tilanne –ruudussa.
- Mikäli mittari tai tavoite eivät ole suoraan mitattavissa, on etenemää arvioitu päätehtävien toteutumisen kautta.
- Varsinaiseen tilinpäätös-asiakirjaan kukin tavoite on raportoitu viimeisen kvartaalin (Q4) tilanteen mukaisesti ja arvioinnissa on ohjattu hyödyntämään tarkastuslautakunnan laatimaa arvioinnin laatuohjetta
 - Vihreä – tavoite toteutui (tavoitteesta arvioidaan yli 90 % toteutuneen)
 - Keltainen – tavoite toteutui osittain (tavoitteesta arvioidaan yli 50 % toteutuneen)
 - Punainen - Tavoite ei toteutunut (tavoitteesta toteutui alle puolet)



**Autamme
sopivalle
polulle**

Strategian painopiste

Strateginen painopiste	Tavoite (valtuustotason sitova) 2024	KPI-mittari	Vastuutaho (toimialataso)
Autamme sopivalle polulle - Yhtenäinen vastaanottoprosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)	Asukkaiden itse tekemien oirearvioiden ja omahoito-valmennusten käyttömäärät kasvavat 20 % ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen digitaalinen ratkaisu (sähköinen HYTE-tarjotin) on otettu käyttöön vuoden 2024 loppuun mennessä.	Ihmisen kokemus oikean polun löytymisestä	Strategia ja integraatio
Autamme sopivalle polulle - Yhtenäinen vastaanottoprosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)	Asiakkaiden ensikontaktin prosessit ja yhteydenottokanavat yhtenäistetään vaiheittain vuoden 2024 aikana ja etulinjan ammattilaisilla on mahdollisuus varata asiakkaalle tarvittavat jatkokäynnit hyvinvointialueen palveluihin.	Luvatut palveluajat Hoitoonpääsy	Strategia ja integraatio
Autamme sopivalle polulle - Resurssikriittisimmät palvelupolut tunnistettu ja niihin liittyvää palvelumäärää kevennetty	Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden sekä ikäihmisten palvelukokonaisuudet kuvataan ja palvelukokonaisuuksia kehitetään monialaisessa yhteistyössä vaiheittain vuoden 2024 aikana.	Ihmisen kokemus oikean polun löytymisestä	Strategia ja integraatio
Autamme sopivalle polulle - Yhtenäinen vastaanottoprosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)	Asiakasvirtaus paranee ja palvelut kohdentuvat oikein siten, että yhteispäivystyksestä kotiutuvan readmissio (mikä tahansa syy/72h) on alle 5 %	Asiakaskokemus Kysynnän väheneminen	Terveyspalvelut
Autamme sopivalle polulle - Yhtenäinen vastaanottoprosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)	Vammaispalveluissa oikea-aikaisessa ja monialaisessa palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluiden yhteensovittamisessa onnistutaan siten, että kalliiden palveluiden käytön tarve vähenee 10 %.	Kysynnän väheneminen	Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut
Autamme sopivalle polulle - Yhtenäinen vastaanottoprosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)	Ikäihmisten palveluiden neuvontaa, ohjausta ja palvelutarpeen arviointia tehostetaan siten, että asiakkaat saavat ensikontaktin kahden arkipäivän kuluessa ja palvelutarpeen arvioinnit käynnistyvät lakisääteisessä ajassa 100 %:sti	Luvatut palveluajat	Ikäihmisten palvelut
Autamme sopivalle polulle - Resurssikriittisimmät palvelupolut tunnistettu ja niihin liittyvää palvelumäärää kevennetty	Monialaiset palvelupolut ja yhteinen asiakashallinta on käytössä siten, että ensihoidon kiireettömistä potilaista 50% hoituu ilman tarvetta ambulanssille. Kotisairaalan ja ensihoidon yhteistyöllä ensihoidon ja ensihoidosta päivystykseen siirtyvien potilaiden määrä kääntyy laskuun.	Asiakaskokemus Kysynnän väheneminen	Pelastustoimi

Yhtenäinen vastaanottoprosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)



Tavoite	Asukkaiden itse tekemien oirearvioiden ja omahoito-valmennusten käyttömäärät kasvavat 20 % ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen digitaalinen ratkaisu (sähköinen HYTE-tarjotin) on otettu käyttöön vuoden 2024 loppuun mennessä	
Mittari (KPI)	Ihmisen kokemus oikean polun löytymisestä	
Strateginen painopiste	Autamme sopivalle polulle	Yhtenäinen vastaanottoprosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)
Mittarin vastuutaho:	Strategia- ja integraatio	Kehto / Toni Suihko, Hanna Narsakka

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Omaolon oirearvioiden ja valmennuksien käytön lisäyksen mahdollistaminen	Hanna Narsakka, Riitta Pitkäjärvi, Taru Peltoranta	Omaolon oirearvioiden ja valmennuksien käytön lisääminen palvelua kehittämällä ja markkinoimalla	50 %
HYTE-tarjottimen käyttöönotto	Sanna Anttonen, Karoliina Kärkkäinen	Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen digitaalinen ratkaisu (HYTE-tarjotin) otetaan käyttöön	90 %

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Omaolon oirearvioiden ja valmennuksien käytön lisäyksen mahdollistaminen	→			
HYTE-tarjottimen käyttöönotto		→		

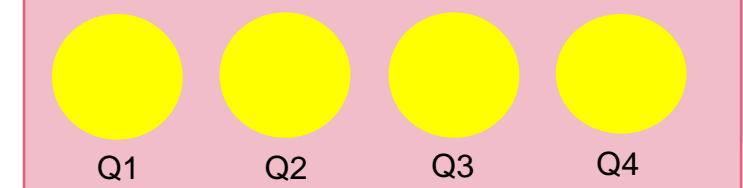
Tiivistelmä

Omaolo –palvelu irtisanottiin korkeiden käyttökustannuksien ja asiakkaiden ohjauksen parantamisen takia syyskuussa 2024. Oma Häme -sovelluksesta tai omaolo.fi/omahame.fi –sivuston kautta pääsee chat-palveluihin, joissa on Älykäs hoidon tarpeen arvio -kysely, joka täytetään palveluun liityessä ja sen voi jättää myös arkiöisiin.

Valmennuksien osalta ollaan selvittämässä uutta palvelua osana muuta kokonaisuutta. Digipalveluiden käyttö on kokonaisuudessaan kasvanut valtavasti monien uusien ratkaisujen myötä.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen digitaalisen ratkaisun (HYTE-tarjottimen) avulla tuetaan asiakkaan itse- ja omahoitoa. Oma Hämeessä digitaalinen ratkaisu on nimetty Hyvinvoinnin tueksi –sivustoksi, joka on rakennettu osaksi hyvinvointialueen verkkosivuja. Joulukuussa 2024 ratkaisua on pilotoitu pienimuotoisesti. Ulkopuolisilla palveluntuottajilla on teknologisia haasteita, joiden ratkettua käyttöä voidaan laajentaa.

Mittarin arvo / tilanne



Asiakkaiden ensikontaktin prosessit ja yhteydenottokanavat on yhtenäistetty



Tavoite	Asiakkaiden ensikontaktin prosessit ja yhteydenottokanavat yhtenäistetään vaiheittain vuoden 2024 aikana ja etulinjan ammattilaisilla on mahdollisuus varata asiakkaalle tarvittavat jatkokäynnit hyvinvointialueen palveluihin.	
Mittari (KPI)	Luvatut palveluajat: takaisinsoittoviiveet ja takaisinsoitto %, chatin vastausviiveet. Hoitoon pääsy: Digitaalisen sote-keskuksen ratkaisu % on yli 50 (kaikkien palveluiden keskiarvo).	
Strateginen painopiste	Autamme sopivalle polulle	
Mittarin vastuutaho:	Strategia- ja integraatio	Kehto/Heli Aalto ja Reetta Mathier

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Määritellään yhteydenottokanavat	Tiina Nikkanen	HVA:n tasoiset yhteydenottokanavat määritellään ja käyttö ja prosessit kuvataan	100 %
Ensikontaktin yhdenmukaistaminen	Tiina Nikkanen	Määritellään ensikontakti, vähennetään puhelinnumeroita, 116117 keskittäminen	80 %
Digitaalisen sote-keskuksen laajennus	Helena Kämärä	Laajennetaan digitaalisen sote-keskuksen palveluita ja aukioloaikoja	100 %

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q1 2024	Q3 2024	Q4 2024
Määritellään yhteydenottokanavat	[Progress bar from Q1 to Q4]			
Ensikontaktin yhdenmukaistaminen	[Progress bar from Q1 to Q4]			
Digitaalisen sote-keskuksen laajennus	[Progress bar from Q2 to Q4]			

Tiivistelmä

Vuonna 2024 käynnistettiin kahdeksan uutta ensilinjan puhelinpalvelua. Teknisistä haasteista ja potilastietojärjestelmän muutoksista johtuen osa ensilinjapalveluista käynnistetään vasta 2025 alkuvuodesta.

Ensilinjapalveluille on kehitetty yhtenäinen lopputulosmittari, johon on kytketty myös asiakaspalautekyselyprosessia.

Digitaalisen sote –keskuksen projekti päättyi 12/2024, eikä uusia chat-palveluita käynnistetty vuoden viimeisen kvartaalin aikana. Ensilinjan yhteiskehittäminen (chat ja puhelut) jatkuu vuonna 2025.

Mittarin arvo / tilanne

Takaisinsoittojen osuus ensilinjassa Q1: ● Q4: ● 59%	Chat vastausviive ka. kaikki palvelut Q1: ● 1,5 min Q4: ● 4,2 min	Ratkaisu % sairaanhoitaja-chat Q1: ● Q4: ● 85%
--	---	--

Resurssikriittisimmät palvelupolut tunnistettu ja niihin liittyvää palvelumäärää kevennetty



Tavoite	Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden sekä ikäihmisten palvelukokonaisuudet kuvataan ja palvelukokonaisuuksia kehitetään monialaisessa yhteistyössä vaiheittain vuoden 2024 aikana	
Mittari (KPI)	Ihmisen kokemus oikean polun löytymisestä	
Strateginen painopiste	Autamme sopivalle polulle	Resurssikriittisimmät palvelupolut tunnistettu ja niihin liittyvää palvelumäärää kevennetty
Mittarin vastuutaho:	Strategia- ja integraatio	Kehto / Toni Suihko, Hanna Narsakka, Sini Kelo

Tiivistelmä

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaiden palvelukokonaisuuksien tunnistamiseksi on toteutettu Pottu-projekti, joka kuuluu Suomen kestävän kasvun RRP2:n hankesuunnitelmaan. Projektissa on tunnistettu mipä-palveluiden resurssikriittisimmät palvelut. Palveluiden toimintamallien kehittäminen ei ole vielä juuri käynnistynyt. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden toimintamallin juurruttamiseksi on perustettu oma ohjausryhmä, jossa on mukana toimialajohtajia.

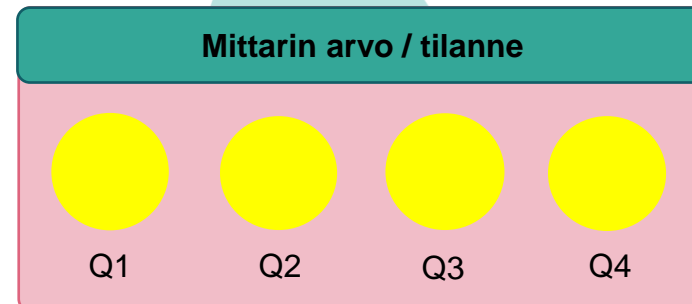
Muistipotilaiden resurssikriittisyys on tunnistettu ja selvitetty erilaisia kehittämismahdollisuuksia Terveiden edistämisen määrärahan hakuprosessin yhteydessä. Myönteisen päätös määrärahan saamisesta saatiin loppuvuonna 2024. Hanke käynnistyy keväällä 2025.

RRP2-hankkeessa on kehitetty omaishoidon sekä perhehoidon (ikääntyneet, vammaiset ja mielenterveysasiakkaat) toimintamalleja.

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Mipä-palveluiden palvelukoko- naisuuksien tunnistaminen	Sini Kelo ja Christa Ahonen	Pottu-projektien myötä palvelut on tunnistettu ja kuvattu sekä löydetty kehittämiskohteet	100 %
Mipä-palveluiden kehittämis- projektien toteuttaminen	Paula Turunen, Sini Kelo ja Christa Ahonen	Hoidon porrastus, masennus ja opiodikorvaushoito –palvelut tunnistettu resurssikriittisimmiksi. Palveluiden toimintamallien toteuttaminen ei ole vielä käynnistynyt	10 %
Muistipotilaan palvelupolku	Sini Kelo	Tunnistettu muistipotilaan palvelupolun resurssikriittisyys. Haettu terveyden edistämisen määrärahaa. Jos rahoitusta ei saada, niin mietittävä suppeampaa toteutusta omana toimintana.	100 %

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q1 2024	Q3 2024	Q4 2024
Mipä-palveluiden palvelukoko- naisuuksien tunnistaminen	→			
Mipä-palveluiden kehittämis- projektien toteuttaminen	→			
Muistipotilaan palvelupolku	→			





Asiakasvirtaus ja palveluiden kohdentuminen oikein

Tavoite	Asiakasvirtaus parane ja palvelut kohdentuvat oikein siten, että yhteispäivystyksestä kotiutuvan readmissio (mikä tahansa syy/72h) on alle 5 %		
Mittari (KPI)	Asiakaskokemus, kysynnän väheneminen		
Strateginen painopiste	Autamme sopivalle polulle	Yhtenäinen vastaanotto prosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)	
Mittarin vastuutaho:	Terveyspalvelut	Jarmo Lappalainen	

Päätehtävät	Vastuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Yhtenäiset kiireellisen hoidon kriteerit otettu käyttöön	V-P. Rautava, Tiina Merivuori	Varmistetaan, että kriteerit ovat käytössä ja tarvittaessa tehdään jalkautustyötä.	90 %
Kiiireellistä hoitoa tarvitsevien hoitoprosessit	Arja Tomminen	Kriittiset yhteistyökysymykset on sovittu ja ohjeistukset tehty.	80 %
Jatkohoitopaikkojen riittävyys	Terhi Mäntymaa, ikäihmisten palvelut	Yhdessä ikäihmisten palveluiden kanssa varmistetaan, että potilaat ovat oikeilla hoitopaikoilla.	70%

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

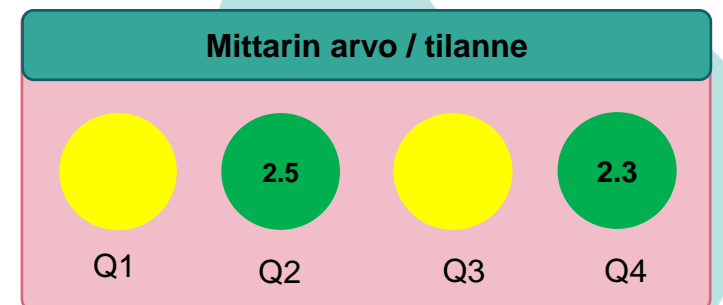
Päätehtävät	Q1 2024	Q1 2024	Q3 2024	Q4 2024
Yhtenäiset kiireellisen hoidon kriteerit otettu käyttöön	→			
Kiiireellistä hoitoa tarvitsevien hoitoprosessit	→			
Jatkohoitopaikkojen riittävyys	→			

Tiivistelmä

Terveydenhuollon toimialalla on käynnistetty johtaja ylilääkärin johdolla kiireellistä hoitoa tarvitsevan potilaan hoitoprosessien kehittäminen.

Etulinjassa on otettu käyttöön yhtenäinen kriteeristö hoidontarpeen arviointiin. Prosessien yhtenäistämistyö ja keskeisten yhteistyökysymysten ratkominen on käynnissä asiakasvirtauksen sujuvoittamiseksi.

Potilaan ohjaaminen mahdollisimman suoraan oikeaan hoitopaikkaan ja jatkohoitopaikkojen riittävyys ovat keskiössä.



Vammaispalveluissa oikea-aikaisessa ja monialaisessa palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluiden yhteensovittamisessa onnistutaan



Tavoite	Vammaispalveluissa oikea-aikaisessa ja monialaisessa palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluiden yhteensovittamisessa onnistutaan siten, että kalliiden palveluiden käytön tarve vähenee 10 %.	
Mittari (KPI)	Kysynnän väheneminen	
Strateginen painopiste	Autamme sopivalle polulle	Yhtenäinen vastaanottoprosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi
Mittarin vastuutaho:	Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut/ Johanna Pulkkinen

Tiivistelmä

Vammaispalvelun asiakasprosessi on yhtenäistetty ja meneillään on prosessin jalkauttaminen. Palvelutarpeen arvioinnissa tunnistetaan erilaiset tilanteet ja ympäristöt, joissa asiakas tarvitsee apua tai tukea sekä tunnistetaan myös ne tilanteet ja ympäristöt, joissa hän selviytyy omin voimin.

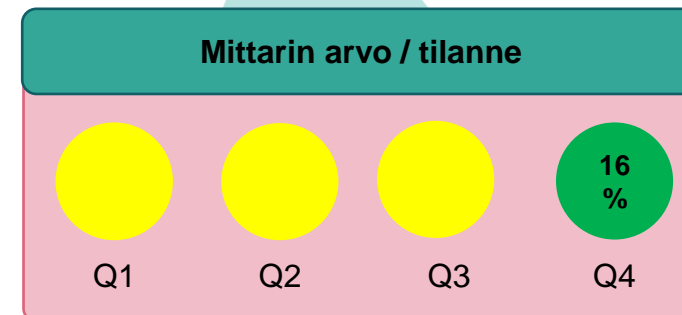
Vammaispalvelut on onnistunut kotiuttamaan omiin palveluihin sekä siirtämään kevyempiin palveluihin asiakkaita monialaisen yhteistyön ja osaamisen avulla. Monialainen yhteistyö on kiinteä toimintamalli vammaispalvelussa ja siihen on olemassa selkeät rakenteet ja yhteistyötahot sekä osaaminen.

Asiakkaan palveluhankinnassa käytetään edelleen sekä maksusitoumusta että sopimusta. Yhtenäinen sopimus pohja helpottaa sopimushallintaa sekä talouden seurantaa. Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton jälkeen on mahdollista ottaa käyttöön uusi toimintamalli.

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Vammaispalvelun asiakasprosessi kuvattu	Leena Toivonen	Ohjeita ja linjauksia eri tilanteisiin, lakien soveltamisohjeita	60%
Maksusitoumusten ja sopimusten korvaaminen yhdenmukaisella prosessilla	Johanna Pulkkinen, Leena Toivonen, Jouni Sakomaa	Palveluhankintojen ohjeiden täsmentäminen huomioiden eri hankintatilanteet (puite/ sopimus/ suorahankinta)	100%
Kalliiden ostopalveluiden kotiuttaminen	Anniina Niku-Paavo	Ensisijaisesti asumispalvelupaikka järjestetään omista palveluista. Suunnitteilla uusi vaativa asumispalveluyksikkö Ilveskotiin.	50%

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Vammaispalvelun asiakasprosessi kuvattu	→			
Maksusitoumusten ja sopimusten korvaaminen yhdenmukaisella prosessilla	→			
Kalliiden ostopalveluiden kotiuttaminen	→			



Ikäihmisten palveluiden neuvontaa, ohjausta ja palvelutarpeen arviointia tehostetaan siten, että asiakkaat saavat ensikontaktin kahden arkipäivän kuluessa ja palvelutarpeen arvioinnit käynnistyvät lakisääteisessä ajassa 100 %:sti



Tavoite	Ikäihmisten palveluiden neuvontaa, ohjausta ja palvelutarpeen arviointia tehostetaan siten, että asiakkaat saavat ensikontaktin kahden arkipäivän kuluessa ja palvelutarpeen arvioinnit käynnistyvät lakisääteisessä ajassa 100 %:sti	
Mittari (KPI)	Luvatut palveluajat	
Strateginen painopiste	Autamme sopivalle polulle	Yhtenäinen vastaanottoprosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)
Mittarin vastuutaho:	Ikäihmisten palvelut	Asiakasohjaus, Annukka Kuismän

Tiivistelmä

Keskitetty ohjaus ja neuvonta, eli ikääntyneiden ensilinja, käynnistyi 7.10.2024. Lukuun ottamatta joulukuuta, missä samanaikaiset kontaktien ja henkilöstön poissaolojen määrien kasvu aiheuttivat takaisinsoiton merkittäviä viivästymiä, kyettiin pitämään palvelulupauksessa (yhteydenotto seuraavana arkipäivänä).

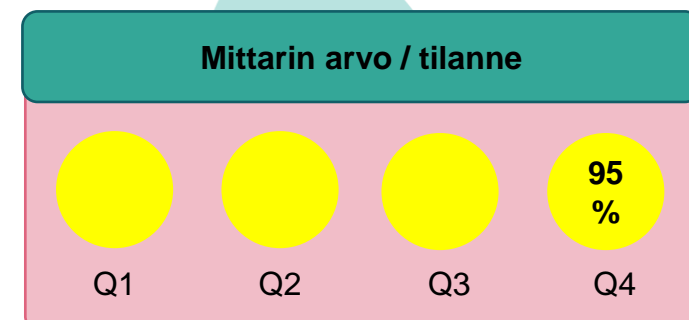
Palvelutarpeen arvioinnit ovat alueittain vaihdellen käynnistyneet vähintään 95 %:sti lakisääteisessä ajassa.

Palvelutarpeen arviointiprosessin viimeistelyn osalta tekemättä jäivät prosessiin merkittävästi vaikuttavien ohjelmistojen huomiointi (käyttöön 16.12.24).

Päätehtävät	Vastuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Keskitetty ohjaus ja neuvonta	Rita Juvonen, Marjatta Palojärvi	Ikääntyneiden sosiaalipalveluiden keskitetyn ohjauksen ja neuvonnan suunnittelu, organisointi ja käynnistäminen -projekti	100 %
Palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen	Tanja Sillanpää	Henkilöstön kanssa tehtävä palvelutarpeen arvioinnin pääprosessin yhtenäistämisen- ja kehittämistyö	95 %

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Keskitetty ohjaus ja neuvonta	[Progress bar: 100%]			
Palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen	[Progress bar: 95%]			



Asiakashallinta on käytössä siten, että ensihoidon kiireettömistä tehtävistä 50% hoituu ilman tarvetta ambulanssille



Tavoite	Monialaiset palvelupolut ja yhteinen asiakashallinta on käytössä siten, että ensihoidon kiireettömistä potilaista 50% hoituu ilman tarvetta ambulanssille. Kotisairaalan ja ensihoidon yhteistyöllä ensihoidon ja ensihoidosta päivystykseen siirtyvien potilaiden määrä kääntyy laskuun.	
Mittari (KPI)	Asiakaskokemus, kysynnän väheneminen	
Strateginen painopiste	Autamme sopivalle polulle	Resurssikriittisimmät palvelupolut tunnistettu ja niihin liittyvää palvelumäärää kevennetty
Mittarin vastuutaho:	Pelastustoimi	Ensihoito / Vesa keskimää

Tiivistelmä

Kiireettömien ensihoitotehtävien puhelinarvioinnilla on kyetty vaikuttamaan ensihoitotehtävien määrään olennaisesti ja lähes puolet tehtävistä kyetään hoitamaan ilman ensihoitoyksikön käyntiä kohteessa. Q4/24 tuloksen lasku johtuu käsiteltävien tehtäväluokkien ja -kategorioiden laajentumisesta.

Gerbiili-yksiköt aloittivat toimintansa 3-5/2024 kotisairaalan ja ensihoidon yhteisenä yksikkönä. Toiminnan aloitus näkyy yli 75-vuotiaiden osuuden pienenemisenä ensihoitotehtävissä.

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Puhelinarviointi	Toni Lindholm	Kiireettömien ensihoitotehtävien puhelinarvioinnin järjestäminen ja kehittäminen	100 %
Gerbiili-yksiköt	Toni Lindholm	Gerbiili-toiminnan aloittaminen	100 %

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Puhelinarviointi	[Progress bar: 100%]			
Gerbiili-yksiköt	[Progress bar: 100%]			

Mittarin arvo / tilanne

46 %	47 %	54 %	41 %
Q1	Q2	Q3	Q4



**Onnistumme
toisiimme
luottaen**

Strateginen painopiste	Tavoite (valtuustotason sitova) 2024	KPI-mittari	Vastuutaho (toimialataso)
<p>Onnistumme toisiimme luottaen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Johtamisen periaatteiden määrittely ja lähijohtajien koulutus - Johtamisen systemaattinen seuranta aloitettu 	<p>Hyvinvointialueitasoiset lähijohtamisen periaatteet on määritetty maaliskuun loppuun mennessä jonka jälkeen lähijohtajat on valmennettu parantamaan tiimiensä työhyvinvointia ja käsittelemään erilaisia työkykyhaasteita. Tämän seurauksena sairauspoissaolot ovat vähentyneet 2 kalenteripäivää/htv2, henkilöstön NPS on suurempi kuin 60 ja lähtövaihtuvuus on laskenut kaikissa ammattiryhmissä alle 10%:iin.</p> <p>Johtamiseen liittyvät seurannan työkalut tulosaluejohtajien käyttöön ovat käyttöönottovalmiina vuoden loppuun mennessä.</p>	<p>Työntekijäkokemus</p> <p>Tulo- ja lähtövaihtuvuus</p> <p>Työhyvinvointi</p>	<p>Strategia- ja integraatio</p>
<p>Onnistumme toisiimme luottaen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Osallistavat viestintäkanavat määriteltä (asiakkaat, työntekijät, lähijohtajat) - Osallistavat viestintäkanavat otettu käyttöön 	<p>Johtamisen käytännöt on yhtenäistetty siten, että jokaisella työntekijällä on säännöllinen työyhteisöpalaveri, jossa käydään läpi hänen työarkeensa ja siinä tapahtuviin muutoksiin liittyvät asiat. Vuoden loppuun mennessä on otettu käyttöön digitaalisia kanavia, jotka mahdollistavat henkilökunnan osallistumisen hyvinvointialueen kehittämiseen.</p>	<p>Työntekijäkokemus</p> <p>Työhyvinvointi</p>	<p>Strategia- ja integraatio</p>
<p>Onnistumme toisiimme luottaen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Osaamisalueet määriteltä ja kehityssuunnitelmat tehty 	<p>Kriittiset ammattiryhmät ja osaamisalueet tunnistettu sekä osaamistarpeet näille on määriteltä strategisessa koulutussuunnittelussa, joka ohjaa ammattiryhmäkohtaisten koulutussuunnitelmien laadintaa, jotka tehdään vuosittain syyskuun loppuun mennessä. Onnistumiskeskustelut käyneiden työntekijöiden osuus on kasvanut vuoden loppuun mennessä nykyisestä tasosta 80%:iin.</p>	<p>Kapasiteetin riittävyys</p>	<p>Strategia- ja integraatio</p>
<p>Onnistumme toisiimme luottaen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pällekkäisten organisaatorakenteiden karsiminen - Asiakaslähtöisten monialaisten tiimien määrittely ja rakentaminen aloitettu 	<p>Strategia ja Integraatiot toimialan resurssien ohjausmalli suhteessa substanssitoimialoihin on valmiina maaliskuun loppuun mennessä. Resurssija ohjaavat avainhenkilöt on koulutettu toimimaan matriisissa ja resurssien käytön pelisäännöt on sovittu kesäkuun loppuun mennessä.</p> <p>Asiakastyötä tekevän ja sitä tukevan henkilöstön työnjaon muutostarpeet on kartoitettu ja ensimmäisen vaiheen muutokset on suunniteltu maaliskuun loppuun mennessä. Työnajon muutoksia toteutetaan vaiheittain huhtikuusta alkaen.</p>	<p>Asiakaskokemus</p> <p>Työntekijäkokemus</p>	<p>Strategia- ja integraatio</p>

Johtamisen periaatteet ja seurannan työkalut



Tavoite	Hyvinvointialueitasoiset lähijohtamisen periaatteet on määritetty maaliskuun loppuun mennessä jonka jälkeen lähijohtajat on valmennettu parantamaan tiimiensä työhyvinvointia ja käsittelemään erilaisia työkykyhaasteita. Tämän seurauksena sairauspoissaolot ovat vähentyneet 2 kalenteripäivää/htv2, henkilöstön NPS on suurempi kuin 60 ja lähtövaihtuvuus on laskenut kaikissa ammattiryhmissä alle 10%:iin. Johtamiseen liittyvät seurannan työkalut tulosaluejohtajien käyttöön ovat käyttöönottovalmiina vuoden loppuun mennessä.		
Mittari (KPI)	Työntekijäkokemus, tulo- ja lähtövaihtuvuus, työhyvinvointi		
Strateginen painopiste	Onnistumme toisiimme luottaen	Johtamisen periaatteiden määrittely ja lähijohtajien koulutus, johtamisen systemaattinen seuranta aloitettu	
Mittarin vastuutaho:	Strategia- ja integraatio	Johanna Bjerregård Madsen	

Tiivistelmä

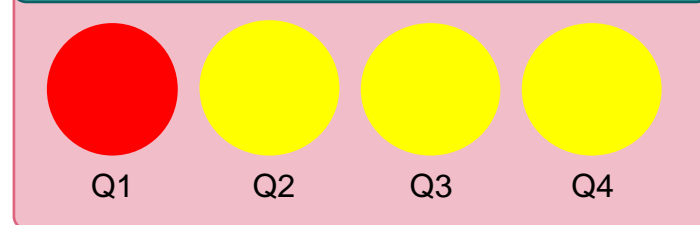
Johtamisen periaatteet on määritelty eri tason johtajien toimesta johtamisen kehittämisen työpajoissa. Johtamisen periaatteista on tuotettu video ja käsittelymateriaalia. Johtamisen periaatteita on käsitelty henkilöstön kanssa. Toimeenpanovaihe ja toimintakulttuurin muutos on meneillään. Johtamiseen liittyvät seurannan työkalut mm. sairaspoissaolo- ja lähtövaihtuvuusseuranta tuotetaan manuaalisesti kuukausiraporttina kuukausittain tulosalueitasolle. Lisäksi raportin mukana ovat talouden tasapainotusohjelman toteutumista tukevat HR- tunnusluvut tulosaluejohdon käyttöön. Tulosaluekohtaiset työkykyjohtamisen valmennukset ja toimenpiteet on sovittu erityisesti niillä tulosalueilla, joilla sairaspoissaolot ovat merkittäviä. Erityisiä onnistumisia on KOPA- toimialueella ja IKÄ kotihoidon tulosalueella. Tulosaluekohtaiset erot ovat vielä suuria. Henkilöstön NPS lukua ei saada. Henkilöstön tyytyväisyys mitataan joka toinen vuosi osana työhyvinvointikyselyä.

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Johtamisen periaatteet määritetty	Johanna B Madsen	Johtamisen periaatteet yhdessä kuvattu ja toimeenpano toteutuksessa.. Työhyvinvointi- ja työkykyjohtamisen tehostettu käsittely tulosalueittain toteutunut.	100%
Tehostettu työhyvinvoinnin- ja työkyvyn johtaminen	Johanna B Madsen	Työhyvinvointikyselyn tulosten johtaminen ja työkykyjohtamisen tehostetut keinot ja menetelmät käsitelty tulosalueiden johtotiimeissä.	+/-0 / htv2
Lähtövaihtuvuus on alle 10%	Johanna B Madsen	Tulo- ja lähtö vaihtuvuuden seuranta ammattinimikkeittäin	alle 10%

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q1 2024	Q3 2024	Q4 2024
Johtamisen periaatteet määritetty	→			
Tehostettu työhyvinvoinnin- ja työkyvyn johtaminen	→			
Lähtövaihtuvuus on alle 10%	→			

Mittarin arvo / tilanne



Johtamisen käytäntöjen yhtenäistäminen ja henkilökunnan osallistaminen hyvinvointialueen kehittämiseen



Tavoite	Johtamisen käytännöt on yhtenäistetty siten, että jokaisella työntekijällä on säännöllinen työyhteisöpalaveri, jossa käydään läpi hänen työarkeensa ja siinä tapahtuviin muutoksiin liittyvät asiat. Vuoden loppuun mennessä on otettu käyttöön digitaalisia kanavia, jotka mahdollistavat henkilökunnan osallistumisen hyvinvointialueen kehittämiseen		
Mittari (KPI)	Työntekijäkokemus, työhyvinvointi		
Strateginen painopiste	Onnistumme toisiimme luottaen	Osallistavat viestintäkanavat määritelty (asiakkaat, työntekijät, lähijohtajat), osallistavat viestintäkanavat otettu käyttöön	
Mittarin vastuutaho:	Strategia- ja integraatio	Johanna Bjerregård Madsen	

Tiivistelmä

Johtamisrakenteiden ja -käytänteiden yhdenmukaistaminen ja varmistaminen on käynnissä. Johtamisvalmennuksen työpajoista 100% on toteutunut. Osallistumisen sitoutuminen oli korkea (90%).

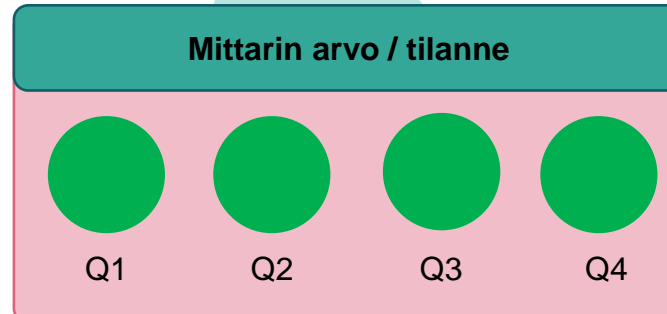
Tunnuslukuja työyhteisöpalavereiden toteutumisesta ei ole saatavilla.

Muutoksen johtamisessa sekä henkilöstön osallisuuden tukemisessa ja varmistamisessa on vielä erilaisten toimintakulttuurien johdosta haasteita. Työ on kuitenkin meneillään.

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Johtamisen käytännöt	Johanna B Madsen	Johtamisen käytännöt ja yhdenmukaistaminen on menossa ja osa johtamisen kehittämisen valmennusta.	Ei mittaria
Kehittämiseen osallistavat kanavat	P.Kukkonen,P.Niiranen,M.Lönnqvist	Palveluverkkomuutosten palautteen keruu ja julkaisu Viva Engage –keskustelualustalla	100 %
Kehittämiseen osallistavat kanavat	H.Narsakka, S. Mäkynen, M.Lönnqvist	Lanseerataan henkilöstölle kanavat kehitysideoiden ehdottamiseen ja laaditaan niiden käsittelyprosessi	80 %

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Johtamisen käytännöt	[Progress bar: 100%]			
Kehittämiseen osallistavat kanavat	[Progress bar: 100%]			
Kehittämiseen osallistavat kanavat	[Progress bar: 80%]			



Kriittiset ammattiryhmät ja osaamisalueet, strateginen koulutussuunnittelu ja onnistumiskeskustelut



Tavoite	Kriittiset ammattiryhmät ja osaamisalueet tunnistettu sekä osaamistarpeet näille on määritelty strategisessa koulutussuunnittelussa, joka ohjaa ammattiryhmäkohtaisten koulutussuunnitelmien laadintaa, jotka tehdään vuosittain syyskuun loppuun mennessä. Onnistumiskeskustelut käyneiden työntekijöiden osuus on kasvanut vuoden loppuun mennessä nykyisestä tasosta 80%:iin.	
Mittari (KPI)	Kapasiteetin riittävyys	
Strateginen painopiste	Onnistumme toisiimme luottaen	osaamisalueet määritelty ja ammattikohtaiset koulutussuunnitelmat tehty
Mittarin vastuutaho:	Strategia- ja integraatio	JYH Jaana Myllymaa HR Johanna Bjerregård Madsen

Tiivistelmä

Strategisen koulutussuunnitelma 2025 on hyväksytty. Koulutussuunnitelma ohjaa osaamisen johtamista ja kehittämistä strategian tavoitteiden ja arvojen suuntaisesti. Koulutussuunnitelman perusteella hyvinvointialueella on mahdollisuus hakea Työllisyysrahastolta koulutuskorvausta.

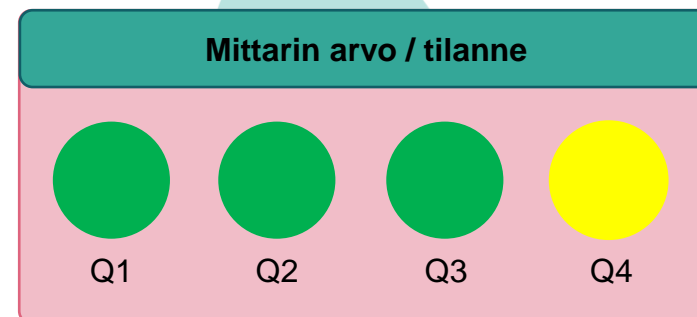
Kriittiset ammattiryhmät on tunnistettu ja osaamistarpeet määritelty strategia- ja integraatio toimialan sekä integraatiofoorumien tuella 5/24. Koulutussuunnitelmat toimi- ja tulosalueittain on laadittu.

Onnistumiskeskusteluiden toteuma-% jäi selvästi alle tavoitteen. Osittain keskusteluita on käyty enemmän, mutta keskusteluiden kirjaus on tekemättä. Kuluneen vuoden aikana HR- järjestelmän käytössä on ollut merkittäviä ja myös pitkäkestoisia teknisiä ongelmia (Sarastia). Tämän takia osa keskusteluista on kirjaamatta. Tekniset ongelmat heikentävät tuloksen luotettavuutta.

Päätehtävät	Vastuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Tunnistetaan kriittiset ammattiryhmät ja osaamistarpeet 2025	Jaana Myllymaa	Kriittiset ammattiryhmät ja osaamistarpeet tunnistettu	100 %
Laaditaan strateginen koulutussuunnitelma 2025	Jaana Myllymaa	Strateginen koulutussuunnitelma 2025 tehty 9/2024	100 %
Jokaisen työntekijän kanssa käydään henkilökohtainen onnistumiskeskustelu	Johanna B Madsen	Onnistumiskeskusteluiden määrä toteutuu 80%/HTV2	49 %

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Tunnistetaan kriittiset ammattiryhmät ja osaamistarpeet 2025	[Progress bar: 100%]			
Laaditaan strateginen koulutussuunnitelma 2025	[Progress bar: 100%]			
Onnistumiskeskustelut	[Progress bar: 49%]			



Resurssien tarkoituksenmukainen kohdentaminen



Tavoite	Strategia ja Integraatiot toimialan resurssien ohjausmalli suhteessa substanssitoimialoihin on valmiina maaliskuun loppuun mennessä. Resursseja ohjaavat avainhenkilöt on koulutettu toimimaan matriisissa ja resurssien käytön pelisäännöt on sovittu kesäkuun loppuun mennessä. Asiakastyötä tekevän ja sitä tukevan henkilöstön työnjaon muutostarpeet on kartoitettu ja ensimmäisen vaiheen muutokset on suunniteltu maaliskuun loppuun mennessä. Työnajon muutoksia toteutetaan vaiheittain huhtikuusta alkaen.		
Mittari (KPI)	Asiakaskokemus, työntekijäkokemus		
Strateginen painopiste	Onnistumme toisiimme luottaen	Päällekkäisten organisaatorakenteiden karsiminen, asiakaslähtöisten monialaisten tiimien määrittely ja rakentaminen aloitettu	
Mittarin vastuutaho:	Strategia- ja integraatio	Satu Ala-Kokko	

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Resurssien ohjausmalli	Heli Aalto, Hanna Narsakka	Strategia- ja integraatio toimialalla on kehitetty muutuskumppanit ja kehittäjäkumppanit-toimintamallit toimialojen tueksi	100 %
Sihteerityön muutokset	Lotta Järventaus, Pia Vilkmán	Tehtävien tarkastelu, päällekkäisyyksien karsiminen, uudelleen organisointi	90 %
Hoitotarvikelogistiikan muutokset	Tero Pitkämäki	Hoitologistikkojen ja hoitajien työnjaon muutokset	70 %

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

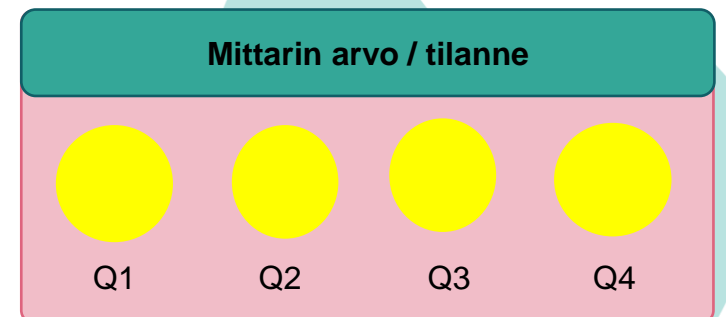
Päätehtävät	Q1 2024	Q1 2024	Q3 2024	Q4 2024
Resurssien ohjausmalli				➔
Sihteerityön muutokset	➔			
Hoitotarvikelogistiikan muutokset	➔			

Tiivistelmä

Työnjaon muutoksia on käynnissä useilla tulosalueilla. Toimialarajat ylittäviä muutosprosesseja ovat mm. sihteerityön ja hoitotarvikelogistiikan muutosprosessit.

Asiakaskokemustietoa on saatavilla raportointitietona kysymyksellä "Eri ammattilaisten välinen yhteistyö näkyi minulle sujuvana palveluna". Henkilöstökokemusta mitataan työhyvinvointikyselyn yhteydessä joka toinen vuosi.

Strategia- ja integraatio toimialalla rajallista tukiresurssia kohdennetaan erityisesti strategisiin ja toiminnan muutoksen läpiviennin kannalta erityisen haastaviin tilanteisiin ja prosesseihin, jotka ovat nousseet mm. PATE-ohjelman kautta. Matriisijohtamiseen liittyvää valmennusta tullaan toteuttamaan vuoden 2025 aikana.





Osaamme
ennakoida

Strategian painopiste

Strateginen painopiste	Tavoite (valtuustotason sitova) 2024	KPI-mittari	Vastuutaho (toimialataso)
Osaamme ennakoida - Johdon ja asiantuntijan tilannekuvaratkaisut käytössä	Toimialakohtaiset johdon työpöydät on otettu käyttöön helmikuun loppuun mennessä 100 %:sti ja tulosaluekohtaiset työpöydät otetaan käyttöön toukokuun loppuun mennessä, minkä seurauksena johtamisen tueksi on käytössä oikea-aikaista tietoa	Automaattisuus Systemaattisuus	Strategia- ja integraatio
Osaamme ennakoida - Monialaisen yhteistyön toimintamalli käytössä valituissa palveluissa	Hyvinvointialueitasoisen asiakasryhmittelyn kriteeristö (segmentointimalli, 70-20-10) on määritetty kesäkuun loppuun mennessä ja segmentit 20-10 tarkennettu vuoden loppuun mennessä, minkä seurauksena palveluiden ohjaus ja kohdennus tehdään segmenteittäin ja riskitekijöiden tunnistaminen tehostuu	Häiriökysynnän väheneminen Systemaattisuus	Strategia- ja integraatio
Osaamme ennakoida - Perustason palautekanavat toteutettu asiakkaille, kumppaneille ja Oma Hämeen ammattilaisille	Hyvinvointialueen yhteinen palautehallintajärjestelmä on otettu käyttöön kesäkuun loppuun mennessä, minkä seurauksena käytävissä on jatkossa hyvinvointialueitasoisesti yhtenäistä asiakaskokemustietoa (NPS). Tavoitetaso NPS-suosittelemuindeksille on >60	Asiakaskokemus	Strategia- ja integraatio
Osaamme ennakoida - Asiakkaiden digitaaliset palvelut pilotoitu ja osittain käytössä	Sähköisin välinein hoidettujen kontaktien osuus kaikista kontakteista kasvaa. Kanta-Hämeen asukkaista vähintään 10 % helmikuun loppuun mennessä ja vähintään 25 % vuoden loppuun mennessä on ladannut OmaMobiili –sovelluksen, asiointu toisten puolesta tai kirjautunut asiointi.omahame.fi –palveluun. Ensikontakteista 10 % on hoidettu sähköisesti vuonna 2024.	Digikäynnit % kaikki käynnit	Strategia- ja integraatio



Johdon työpöydät



Tavoite	Toimialakohtaiset johdon työpöydät on otettu käyttöön helmikuun loppuun mennessä 100 %:sti ja tulosaluekohtaiset työpöydät otetaan käyttöön toukokuun loppuun mennessä, minkä seurauksena johtamisen tueksi on käytössä oikea-aikaista tietoa		
Mittari (KPI)	Työpöytien valmiusaste		
Strateginen painopiste	Osaamme ennakoida	Johdon ja asiantuntijan tilannekuvaratkaisut käytössä	
Mittarin vastuutaho:	Strategia- ja integraatio	Kehto/Katja Antikainen	

Päätehtävät	Vastuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Toimialakohtaiset työpöydät	Katja Antikainen	Määritellään ja toteutetaan mittaristot	100 %
Tulosaluekohtaiset työpöydät	Katja Antikainen	Määritellään ja toteutetaan mittaristot	100 %
Käyttöönotto-koulutukset	Katja Antikainen	Koulutetaan loppukäyttäjät	100 %

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

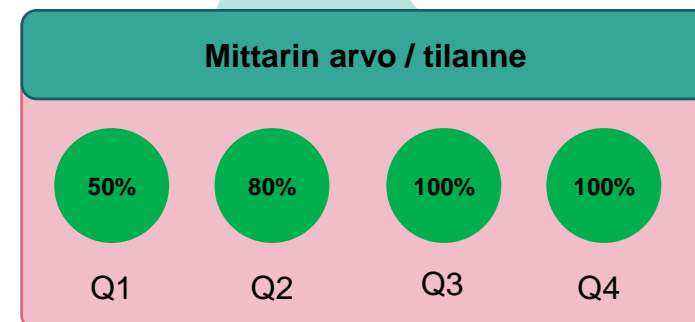
Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Toimialakohtaiset työpöydät	→			
Tulosaluekohtaiset työpöydät	→			
Käyttöönotto-koulutukset	→			

Tiivistelmä

Toimiala- ja tulosaluekohtaiset johdon työpöytänäkymät määritellään ja toteutetaan yhdessä toimialojen kanssa tietoportaaliiin.

Johdon työpöytien sisältöjä kehitetään ketterällä menetelmällä. Johdon työpöydät otettiin käyttöön ylimmälle johdolle 02/2024. Tulosaluekohtaisia työpöytiä julkaistiin 05/2024 terveydenhuollon, PeSoVan (perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut) ja ikäihmisten toimialoille.

Tiedolla johtaminen on jatkuva prosessi, joten työpöytien sisältöä kehitetään tarpeita vastaavasti jatkuvana kehitystyönä (uusia sisältöjä kuukausittain).



Monialaisen yhteistyön toimintamalli käytössä valituissa palveluissa



Tavoite	Hyvinvointialueitasoisen asiakasryhmittelyn kriteeristö (segmentointimalli, 70-20-10) on määritetty kesäkuun loppuun mennessä ja segmentit 20-10 tarkennettu vuoden loppuun mennessä, minkä seurauksena palveluiden ohjaus ja kohdennus tehdään segmentteittäin ja riskitekijöiden tunnistaminen tehostuu	
Mittari (KPI)	Häiriökysynnän väheneminen Systemaattisuus	
Strateginen painopiste	Osaamme ennakoida	Monialaisen yhteistyön toimintamalli käytössä valituissa palveluissa
Mittarin vastuutaho:	Strategia- ja integraatioalue, Toni Suihko	Kehto/Katja Antikainen ja Reetta Mathier

Tiivistelmä

Sote-keskus toimintamallin käyttöönotto: Henkilöstön osaamista on vahvistettu sekä yhteisasiakkuuksien tunnistamisen ja yhtenäisen kirjaamisen toimintatavat työstetty. Uuden asiakastietolain vaikutukset on huomioitu sekä sote-yhteistyön yksiköt tunnistettu ja sote-yhteisen palvelun käynnistämisen prosessikuvaus tehty.

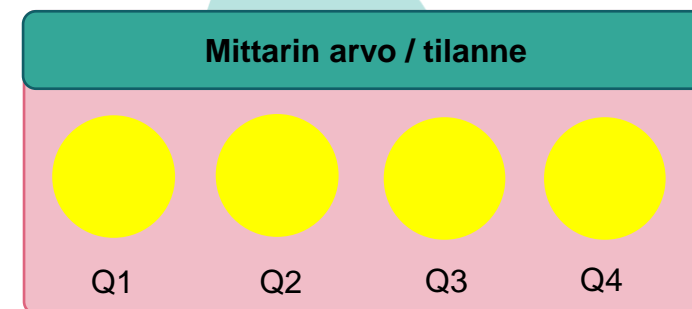
Hyvinvointialueitasoisen asiakasryhmittelyn kriteeristö (segmentointimalli, 70-20-10) on määritelty Q2/2024 ja toteutettu Q3/2024.

Asiakassegmentointitieto toimii mm. kansalaisten kohdistuksessa omalääkärin mukaisille tiimeille.

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Sote-keskus toimintamallin jalkautus	Merita Kautonen	SOTE-keskus toimintamalli on otettu käyttöön	60 %
Segmentointimalli on määritelty	Katja Antikainen	Määritellään segmentit 70-20-10	100 %
Segmentit 10-20 on määritelty	Katja Antikainen	Määritellään 20-10 segmentit	100 %

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q1 2024	Q3 2024	Q4 2024
Sote-keskus toimintamallin jalkautus	→			
Segmentointimalli on määritelty	→			
Segmentit 10-20 on määritelty	→			



Asiakaskokemuksen mittaaminen ja kokemuksen parantaminen



Tavoite	Hyvinvointialueen yhteinen palautehallintajärjestelmä on otettu käyttöön kesäkuun loppuun mennessä, minkä seurauksena käytävissä on jatkossa hyvinvointialuetasoisesti yhtenäistä asiakaskokemustietoa (NPS). Tavoitetaso NPS-suosittelemisindeksille on >60.		
Mittari (KPI)	Asiakaskokemus (NPS)		
Strateginen painopiste	Osaamme ennakoida	Perustason palautekanavat toteutettu asiakkaille, kumppaneille ja Oma Hämeen ammattilaisille	
Mittarin vastuutaho:	Strategia- ja integraatiotoimialue, Toni Suihko	KEHTO/Sanna Mäkynen (asiakaskokemustieto)	

Tiivistelmä

Oma Hämeelle on hankittu yhteinen palautehallinnan järjestelmäratkaisu korvaamaan 3 erillistä järjestelmää. Päätöksestä saatu valitus markkinaoikeuteen viivästytti käyttöönotto-projektin aloitusta noin 4 kk.

Asiakaspalaute-järjestelmä otettiin pääosin käyttöön 09/2024. Viimeiset toiminnallisuudet otetaan käyttöön 03/2025.

Asiakaspalautetieto on nostettu hyvinvointialueen johdon työpöydälle seurantaa ja mahdollisia toimenpiteitä varten. Vuoden 2024 NPS-indeksi on muodostunut pääsääntöisesti terveydenhuollon toimialan palveluista.

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Palautejärjestelmän tekninen käyttöönotto	Sanna Mäkynen ja Kirsi Taskinen	Hankitun palautejärjestelmän tekninen käyttöönotto	90 %
Toimintamallit määritetty ja toiminnallistettu	Sanna Mäkynen	Toiminnalliset mallit määritelty ja toiminnallistettu osaksi asiakaskokemuksen johtamista	90 %
Mittaristo toteutettu johdon työpöydällä	Katja Antikainen	Asiakaskokemustiedon raportointi toteutettu osana johdon raportointia	100 %

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Palautejärjestelmän tekninen käyttöönotto		→		
Toimintamallit määritetty ja toiminnallistettu		→		
Mittaristo toteutettu johdon työpöydällä		→		

Mittarin arvo / tilanne (NPS-indeksi)

72,1	74,9	85,9	86,1
Q1	Q2	Q3	Q4

Asiakkaiden digitaaliset palvelut pilotoitu ja osittain käytössä



Tavoite	Sähköisin välinein hoidettujen kontaktien osuus kaikista kontakteista kasvaa. Kanta-Hämeen asukkaista vähintään 10 % helmikuun loppuun mennessä ja vähintään 25 % vuoden loppuun mennessä on ladannut OmaMobiili -sovelluksen, asioinut toisten puolesta tai kirjautunut asiointi.omahame.fi -palveluun. Ensikontakteista 10 % on hoidettu sähköisesti vuonna 2024.		
Mittari (KPI)	Digikäynnit % kaikki käynnit (arvo laskettu digitaalisen sotekeskuksen asiointi, sairaanhoitaja chat, verrattuna pth avopalveluiden kaikkiin kontakteihin)		
Strateginen painopiste	Osaamme ennakoida	Asukkaiden digitaaliset palvelut pilotoitu ja osittain käytössä	
Mittarin vastuutaho:	Strategia- ja integraatio	Kehto / Toni Suihko, Hanna Narsakka	

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Oma Häme -sovelluksen jatkokehittäminen	Johanna Rauhala	Oma Häme -sovellusta kehitetään jatkuvasti, jotta sinne saadaan uudet toiminnallisuudet sekä lisää helppokäyttöisyyttä ja saavutettavuutta	90 %
Oma Häme -sovelluksen markkinointi	Mari Mikkola	Oma Häme -sovellusta täytyy markkinoida useissa kanavissa, jotta asiakkaat löytävät sen ja osaavat hyödyntää sitä oikealla tavalla	90 %

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Oma Häme -sovelluksen jatkokehittäminen	[Progress bar: 90%]			
Oma Häme -sovelluksen markkinointi	[Progress bar: 90%]			

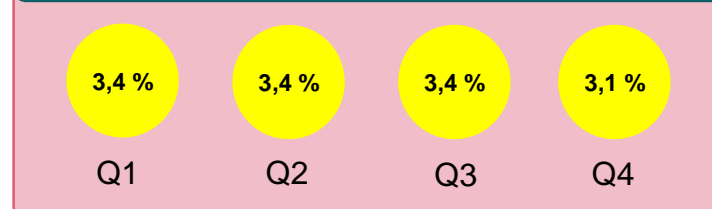
Tiivistelmä

Oma Häme -sovellusta on ladattu vuoden 2024 loppuun mennessä 24 425 kertaa. Sovelluksen tai sen verkkoversion kautta on asioinut 51 752 eri henkilöä, joka on noin 30 % Kanta-Hämeen asukkaista. Palveluissa on käyty 216 452 kertaa. Asiointi palvelussa on auttanut siihen, että perinteisiä yhteydenottoja ammattilaiseen ei ole aina tarvittu. Uudet palvelut, kuten esitietolomake ja digipolut ovat lisänneet käyttöä.

Digitaalisessa sotekeskuksessa on sairaanhoitajachatin kautta on otettu yhteyttä yli 22 700 kertaa ja kaikkien chat-kanavien kautta yhteensä yli 37 000 kertaa. Perusterveyden avopalveluiden käynneistä perusterveyden chat-asiointi on 3,1 %. Chat-palveluita on lisäksi suun terveydenhuollossa, neuvolassa, fysioterapiassa, mipässä, aikuissosiaalityössä sekä asiakaspalvelussa. Ensikontakteista ainakin 7,7 % on hoidettu digitaalisesti (mukana kaikki terveysasemien puhelut, ei vain ensikontaktit).

Oma Häme -sovelluksen markkinointia on edistetty yhdessä kumppanin kanssa. Markkinointikanavina on käytetty sosiaalista mediaa, diginäyttöjä, Google-mainontaa, radiomainoksia sekä perinteisempää printtimainontaa. Lisäksi on hyödynnetty vaikuttajamarkkinointia hyvin tuloksin.

Mittarin arvo / tilanne





**Järjestämme
vaikuttavat
palvelut**

Strateginen painopiste	Tavoite (valtuustotason sitova) 2024	KPI-mittari	Vastuutaho (toimialataso)
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Yhtenäiset toimintamallit ja prosessit on toteutettu kaikilla tulosalueilla	Palveluiden yhtenäiset myöntämiskriteerit ja sisällöt on tulosalueilla kuvattu ja niihin liittyvät ohjeistukset lähijohdolle jalkautettu kesäkuun loppuun mennessä sekä pääprosessit kuvattu syyskuuhun mennessä.	Systemaattisuus	Strategia ja integraatio
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet on sovittu	Parannamme hoidon jatkuvuutta siten, että coci-indeksi on 0,5 vuoden 2024 loppuun mennessä	Kustannustaso Asiakkaan kokemus vaikuttavuus	Terveyspalvelut
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet on sovittu	Tuemme ikääntyneiden kotona asumista vaikuttavasti siten, että ympärivuorokautisen palveluasumisen peittävyys vähenee ollen enintään 6,75 % vuoden 2024 lopussa	Kustannustaso Asiakkaan kokemus vaikuttavuus	Ikäihmisten palvelut
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet on sovittu	Tuemme lapsia, nuoria ja perheitä vaikuttavasti siten, että sijaishuollon tarve vähenee nykyisestä 1,9 %-sta alle kansallisen keskitason 1,6 %:iin	Kustannustaso Asiakkaan kokemus vaikuttavuus	Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet on sovittu	Toimimme pelastustoimessa palvelutasopäätöksen mukaisesti siten, että riskialuekohtaiset vasteajat toteutuvat 96 %:sti	Kustannustaso Kapasiteetin riittävyys	Pelastustoimi
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Ensimmäiset vaikuttavuusmittarit kehitetty ja otettu käyttöön	Elämänlaatu vaikuttavuusmittarina otetaan laaja-alaisesti käyttöön hyvinvointialueella. PROM-kyselyitä toteutetaan vähintään 10:ssä eri asiakasryhmässä vuoden 2024 loppuun mennessä. PROM-tietojen kyselyihin vastaa vähintään 25 % valituista asiakasryhmistä	Vaikuttavuusmittarit	Strategia ja integraatio
Järjestämme vaikuttavat palvelut - Tulevaisuuden SOTE-keskus mallin ohjaamat integraatiopinnat määritelty kuntiin, kumppaneihin ja kolmanteen sektoriin	Kehitämme kumppanuuksien johtamista kustannuskasvun hillitsemiseksi siten, että hankintojen ja ostopalveluiden elinkaaren hallintamalli on kuvattu ja kategoriakohtaiset periaatteet on määritetty kesäkuun loppuun mennessä	Kustannustaso	Strategia ja integraatio

Yhtenäiset toimintamallit ja prosessit on toteutettu kaikilla tulosalueilla



Tavoite	Palveluiden yhtenäiset myöntämiskriteerit ja sisällöt on tulosalueilla kuvattu ja niihin liittyvät ohjeistukset lähijohtolle jalkautettu kesäkuun loppuun mennessä sekä pääprosessit kuvattu syyskuuhun mennessä		
Mittari (KPI)	Systemaattisuus		
Strateginen painopiste	Järjestämme vaikuttavat palvelut	Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet sovitettu sekä yhtenäistäminen aloitettu kaikilla tulosalueilla	
Mittarin vastuutaho:	Strategia- ja integraatio	Kehto / Toni Suihko, Hanna Narsakka ja Harri Heinonen	

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Pääprosessien tunnistaminen	Harri Heinonen ja tulosaluejohtajat	Tulosaluejohtajien kanssa määritellään, mitkä ovat tulosalueen pääprosessit, jotka jakautuvat asiakkaaksi tuloon, asiakkuuden aikaisiin toimintoihin sekä asiakkuuden päättymiseen	90 %
Pääprosessien kuvaaminen	Harri Heinonen ja tulosaluejohtajat	Pääprosesseista kuvataan yksityiskohtaisemmin ARC-ohjelmistoon yhtenäisellä tavalla	60 %
Yhtenäiset myöntämiskriteerit ja sisällöt	Tulosaluejohtajat	Palveluiden yhtenäiset myöntämiskriteerit ja sisällöt kuvataan ja ohjeistetaan lähijohto toimimaan niiden mukaan	60 %

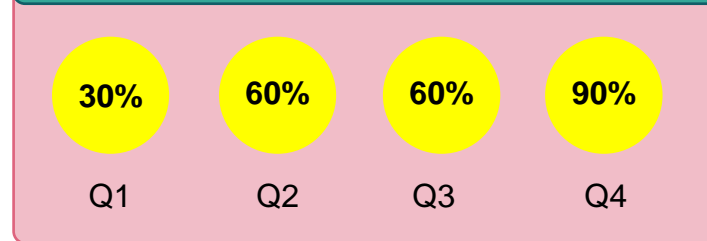
■ Työ edistyy suunnitellusti
 ■ Työn toteutuksessa haasteita, joita ratkaistaan
 ■ Työ ei etene, tarvitaan tukea

Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Pääprosessien tunnistaminen	[Progress bar: 90% complete]			
Pääprosessien kuvaaminen	[Progress bar: 60% complete]			
Yhtenäiset myöntämiskriteerit ja sisällöt	[Progress bar: 60% complete]			

Tiivistelmä

Pääprosessien tunnistaminen saatiin tehtyä vuoden 2024 aikana ja 60 % pääprosesseista on kuvattu tarkemmin yhdessä tulosaluejohtajien kanssa. Lisäksi muita yksittäisiä prosesseja on kuvattu tarkalle tasolle. Myöntämiskriteereiden myöntämisperusteista on käytetty ohjaavaa keskustelua toimialueiden johtoryhmissä keväällä 2024: kehittämisselvitykset ei voi laatia toimintalähtöisiä myöntämisperusteita, vaan tämä on toimialueiden vastuulla. Toimialueet ovat tehneet yhtenäistämistä monissa palveluissa. Terveyspalveluissa on edistetty yhteisiä myöntämiskriteereitä mm. hoitotarvikkeiden jakelussa, päihdekuntoutuksen laitoshoidossa sekä kuntoutus-työryhmän käsikirjan myötä. Perhe-, sosiaali- ja vammaispalveluissa yhtenäistämistä on tehty 28 palvelussa kaikilla tulosalueilla, esim. toimeentulon myöntäminen, neuvolan määräraikaistarkastuksien sisältö ja kirjaaminen sekä tilastointi, lastensuojelun avopalvelun prosessissa sekä sijaishuollon kotiuttamisessa.

Mittarin arvo / tilanne





Hoidon jatkuvuuden paraneminen

Tavoite	Parannamme hoidon jatkuvuutta siten, että coci-indeksi on 0,5 vuoden 2024 loppuun mennessä		
Mittari (KPI)	Kustannustaso, asiakkaan kokemus vaikuttavuus		
Strateginen painopiste	Järjestämme vaikuttavat palvelut	Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet on sovittu	
Mittarin vastuutaho:	Terveyspalvelut	PTH-avopalvelut/Tiina Merivuori	

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Hoidon jatkuvuutta parantavat toimet	Palvelualueylläkärit	Yksiköissä sovitaan toimet ja aletaan toteuttamaan niitä hoidonjatkuvuuden parantamiseksi	70 %
Omat mittarit käytössä	Tiina Merivuori/tietojohdaminen	Hoidonjatkuvuus tiedot saatavilla tietoaltaasta kohderyhmillä.	10%
Omalääkäri malli suunniteltu	Tiina Merivuori	Oma hämeen omalääkärimalli	80 %

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

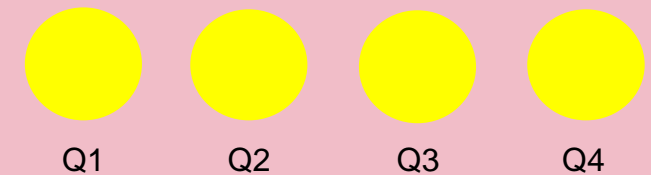
Päätehtävät	Q1 2024	Q1 2024	Q3 2024	Q4 2024
Hoidon jatkuvuutta parantavat toimet	→			
Omat mittarit käytössä	→			
Omalääkärimalli suunniteltu	→			

Tiivistelmä

Lääkärin hoidon jatkuvuus on perusterveydenhuollon toiminnan vaikuttavuuden perusta. Kanta-Hämeessä hoidon jatkuvuuden toteutumisessa on yksikkökohtaista hajontaa. Lääkäripula ja lääkäreiden vaihtuvuus vaikeuttavat toteutumista. Omalääkärimallia ja tiimimalleja kehitetään siten, että kiirettömässä hoidossa hoidon jatkuvuus toteutuisi ainakin siitä eniten hyötyvien osalta.

THL-mittaa coci-indeksiä (hoidon jatkuvuus) vuosittain, vuoden 2024 tieto saatavilla loppuukevästä 2025. Oma mittaaminen ei vielä ole valmis.

Mittarin arvo / tilanne





Ikääntyneiden kotona asumisen tukeminen

Tavoite	Tuemme ikääntyneiden kotona asumista vaikuttavasti siten, että ympärivuorokautisen palveluasumisen peittävyys vähenee ollen enintään 6,75 % vuoden 2024 lopussa	
Mittari (KPI)	Kustannustaso, asiakkaan kokemus vaikuttavuus	
Strateginen painopiste	Järjestämme vaikuttavat palvelut	Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet on sovittu
Mittarin vastuutaho:	Ikäihmisten palvelut	Ikääntyneiden johtoryhmä

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Asiakkaiden ohjautuminen oikea-aikaista	Annukka Kuismin	Asiakkaat ohjataan oikea-aikaisesti tarvittaviin palveluihin, huomiona toimintakyvyn muutostilanteet	80 %
Ikääntyneiden kotona asuminen ensisijaista	Anne Hintsala	Toimintamallit/ konseptit, joilla tuetaan kotona asumista, esim. Kotia kohti –pilotit, arviointi- ja kuntoutus	90 %
Ympärivuorokautisen hoivan tarve vähenee	Raila Lahtinen	Ympärivuorokautisen hoivan ja lyhytaikaishoivan paikat optimaalisesti käytössä	90%

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Asiakkaiden ohjautuminen oikea-aikaista	➔			
Ikääntyneiden kotona asuminen ensisijaista		➔		
Ympärivuorokautisen hoivan tarve vähenee			➔	

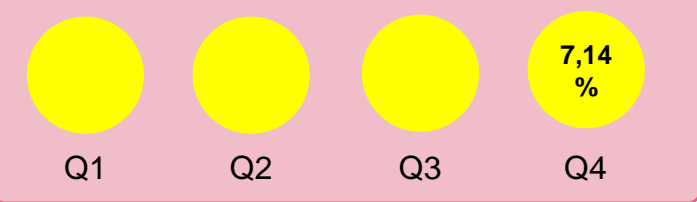
Tiivistelmä

Ikääntyneiden toimintakyvyn muutoksiin pyritään reagoimaan aina oikea-aikaisesti ja ohjaamaan sen mukaan palveluihin. Haasteita asiakkaiden ohjaamiselle aiheuttaa pitkäaikaishoivaa odottavien asiakkaiden määrä, joka aiheuttaa painetta eritoten lyhytaikaishoidossa ja sitä kautta sairaalapalveluissa. Samoin ikääntyneiden kriisisijoitukset ovat jatkaneet kasvuaan vuoden aikana, mikä entisestään lisää haasteita lyhytaikaishoidon kapasiteetin suunnitelmallisessa käytössä. Näitä tilanteita on pyritty ratkomaan erilaisin keinoin vuoden mittaan.

Arviointi- ja kuntoutustoimintaa tehostetaan edelleen ja kotia kohti- pilotit käynnistyivät syksyn 2024 aikana. Ikääntyneitä hoidetaan kotona pidempään kotihoidon ja eri tukipalvelujen turvin.

Ympärivuorokautisen paikat kohdentuvat tosiasiallisesti niitä tarvitseville. Ympärivuorokautisen hoivan kokonaispeittävyys on 7,14 % joulukuussa 2024. Peittävyystavoitteeseen nähden jouduttiin tekemään vastakkaisia toimenpiteitä em. palveluntarpeisiin liittyvien painetilanteiden vuoksi niin kesällä kuin myös joulukuussa 2024.

Mittarin arvo / tilanne





Lasten, nuorten ja perheiden tukeminen

Tavoite	Tuemme lapsia, nuoria ja perheitä vaikuttavasti siten, että sijaishuollon tarve vähenee nykyisestä 1,9 %:sta alle kansallisen keskitason 1,6 %:iin	
Mittari (KPI)	Kustannustaso, asiakkaan kokemus vaikuttavuus	
Strateginen painopiste	Järjestämme vaikuttavat palvelut	Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet on sovittu
Mittarin vastuutaho:	Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Perhekeskuspalvelut: Riikka Lammintausta-Mäkelä, Lastensuojelu: Taija Ylätalo

Päätehtävät	Vastuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Alaikäisten nuorten mielen-terveys –ja päihdetyön lisääminen	Sari Tuomivaara	Monialainen tiimimalli nuorten perustason mielen-terveys- ja päihdetyöhön	50 %
Avohuollon työn yhdenmukaistaminen	Päivi Katajisto	Avohuollon työnkuvien ja omana tehtävän työn yhdenmukainen toteuttaminen	80 %
Sijaishuolto perhehoidon tuki ja perheen jälleenyhdistäminen	Eija Luodes	Perhehoitajille annettavaa tukea on laajennettu, sijaishuollon työntekijät on koulutettu Pysäkkimallin mukaiseen työskentelyyn yhtenäisen perheen jälleenyhdistämistyön onnistumiseksi	95 %

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

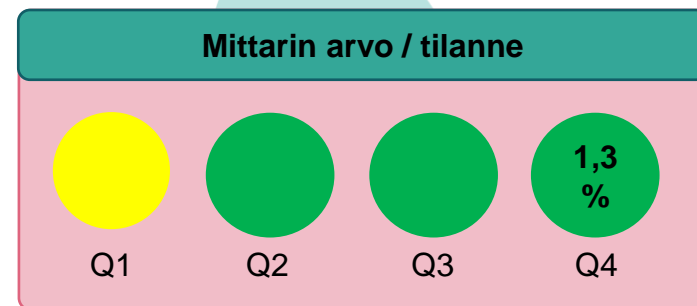
Päätehtävät	Q1 2024	Q1 2024	Q3 2024	Q4 2024
Alaikäisten nuorten mielen-terveys –ja päihdetyön lisääminen	→			
Avohuollon työn yhdenmukaistaminen	→			
Sijaishuolto perhehoidon tuki ja perheen jälleenyhdistäminen	→			

Tiivistelmä

Avohuollossa työnkuvat, toimintaprosessit ja ohjeet on yhdenmukaistettu. Vuoden 2024 aikana työtä jatketaan ja juurrutetaan. Lisäksi perhekuntoutuksen kehittämistyö alkaa Q3 alussa. Perhehoidon laajennetun tuen mukainen työskentely on alkanut Q1 ja sitä kehitetään vuoden aikana vastaamaan perhehoitajien tuen tarpeeseen. Perheen jälleenyhdistämistyötä on toteutettu onnistuneesti viime vuoden aikana.

Mielenterveys –ja päihdetyön työnkuvat, toimintaprosessit ja ohjeet yhdenmukaistetaan.

Tavoite sijaishuollon tarpeesta alle kansallisen keskitason on toteutunut 1,9%:sta 1,3%:iin (Oma Hämeen oma tilastointi)



Pelastustoimen riskialuekohtaiset toimintavalmiusajat toteutuvat palvelutasopäätöksen mukaisesti



Tavoite	Toimimme pelastustoimessa palvelutasopäätöksen mukaisesti siten, että riskialuekohtaiset vasteajat toteutuvat 96 %:sti		
Mittari (KPI)	Kustannustaso, kapasiteetin riittävyys		
Strateginen painopiste	Järjestämme vaikuttavat palvelut	Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet on sovittu	
Mittarin vastuutaho:	Pelastustoimi	Pelastustoiminta / Olli Heikkilä	

Tiivistelmä

Pelastustoiminnan toimintavalmiusajoissa on alueellisia puutteita. Toimintavalmiusajan mediaani ja ensimmäisen yksikön toimintavalmiusaikatavoitteen täyttyminen kiireellisissä tehtävissä täyttävät kokonaisuutena valtakunnallisesti asetetut tavoitteet (6, 10, tai 20 min / 50 %), mutta vaatimus ei täyty kaikilla riskialueilla. Nykyisellä palveluverkolla ei kaikkia alueita voida käytännössä tavoittaa vaatimusten mukaisesti. Palveluverkon kehittämisen lisäksi toimintavalmiusaikoihin vaikuttavien hälytysten vastaanoton teknisiä viiveitä on selvitetty ja osin korjattu.

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Hälytysviiveet	Teemu Hurjanen	Hälytysten vastaanoton tekniset viiveet korjataan	Ei mittaria
Palveluverkko	Olli Heikkilä	Palveluverkkoa kehitetään, uusien yksiköiden toiminnan valmistelu	Ei mittaria

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Hälytysviiveet	→			
Palveluverkko	→			

Mittarin arvo / tilanne

71 %	73 %	87 %	83 %
Q1	Q2	Q3	Q4



Elämänlaatu vaikuttavuusmittarina

Tavoite	Elämänlaatu vaikuttavuusmittarina otetaan laaja-alaisesti käyttöön hyvinvointialueella. PROM-kyselyitä toteutetaan vähintään 10:ssä eri asiakasryhmässä vuoden 2024 loppuun mennessä. PROM-tietojen kyselyihin vastaa vähintään 25 % valituista asiakasryhmistä		
Mittari (KPI)	Kyselyiden lkm Kyselyihin vastaamisprosentti		
Strateginen painopiste	Järjestämme vaikuttavat palvelut	Vaikuttavuusmittarit kehitetty ja otettu käyttöön	
Mittarin vastuutaho:	Strategia- ja integraatio	Kehto/Katja Antikainen	

Päätehtävät	Vastuuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Elämänlaatumittarin ja kohderyhmien valinta	Katja Antikainen	Valitaan mittari ja kohderyhmät kuvatuista palvelupoluista	100 %
Mittarin sovitukset kohderyhmille	Katja Antikainen	Määritellään triggerit, seuranta-ajat ja lisäkysymykset	100 %
Tekninen toteutus	Katja Antikainen	Toteutus Oma Häme mobiiliin	80 %

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Elämänlaatumittarin ja kohderyhmien valinta	→			
Mittarin sovitukset kohderyhmille	→			
Tekninen toteutus	→			

Tiivistelmä

Elämänlaatumittariksi on valittu EQ-5D-5L ja kohderyhmiä on yhteensä 14 kpl, kattaen sosiaalihuollon, perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon. Ryhmille on määritelty kyselyn herätteet, seuranta-ajat sekä tarve kohderyhmäkohtaisille lisäkysymyksille. Tekninen toteutus näkyy asiakkaalle Oma Häme-mobiiliin kautta, osana palvelupolkua.

Kyselyt on toteutettu 10 asiakasryhmään vuoden 2024 aikana, vastausaktiivisuutta päästään seuraamaan vuonna 2025.

Mittarin arvo / tilanne

lkm	0	0	1	10
%	NA	NA	NA	NA
	Q1	Q2	Q3	Q4



Yritysyhteistyön kategoriat ja hankintojen elinkaarimalli

Tavoite	Kehitämme kumppanuuksien johtamista kustannuskasvun hillitsemiseksi siten, että hankintojen ja ostopalveluiden elinkaaren hallintamalli on kuvattu ja kategoriakohtaiset periaatteet on määritetty kesäkuun loppuun mennessä	
Mittari (KPI)	Kustannustaso	
Strateginen painopiste	Järjestämme vaikuttavat palvelut	Tulevaisuuden SOTE-keskus mallin ohjaamat integraatiopinnat määritetty kuntiin, kumppaneihin ja kolmanteen sektoriin
Mittarin vastuutaho:	Strategia ja integraatio	Järjestämisen tuki/Jouni Sakomaa

Tiivistelmä

Toimittajamarkkinoista johdetut hankintakategoriat (yrityskategoriat) ja kategoriakohtaiset yritysyhteistyön periaatteet sekä hankintojen ja ostopalvelujen elinkaaren hallintamalli on kuvattu erillisessä asiakirjassa. Kategoriamalli on käsitelty HVA-johtoryhmässä joulukuussa 2024.

Yritysyhteistyön kategoriamallin mukainen toimintamalli käynnistyy alkuvuonna 2025

Päätehtävät	Vastuhenkilö	Kuvaus	Tilanne
Elinkaarimallin kuvaus	Jouni Sakomaa	Hankintojen ja ostopalvelujen elinkaarimalli on kuvattu	100 %
Kategoriaperiaatteiden määrittely	Jouni Sakomaa	Kategoriakohtaiset periaatteet on määritetty	100 %

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

Päätehtävät	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Elinkaarimallin kuvaus				
Kategoriaperiaatteiden määrittely				

Mittarin arvo / tilanne

Q1

Q2

Q3

Q4