



HVA-tasoisten tavoitteiden Q1-raportointi

15.5.2025

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

Q1Luottavaisuusarvio

Kaikki

HVA tavoitteiden määrä

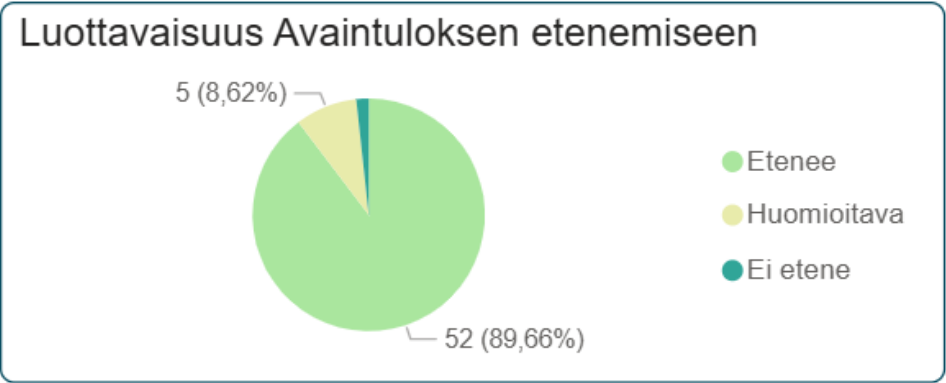
2

Tulosalueiden tavoitteiden määrä

18

Tulosalueiden avaintulosten määrä

58

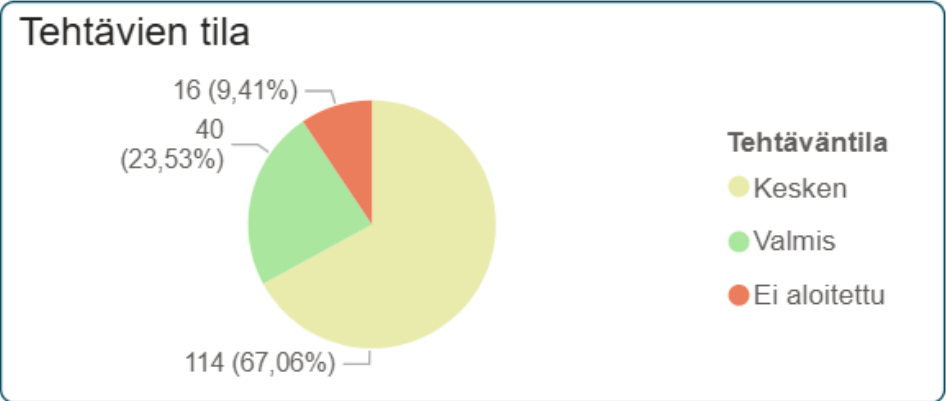


Luottavaisuusarvioiden määrä

58

Vastuuhenkilöiden määrä

73



Tehtävien määrä

170

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

Lähtötilanne

Q1

Q2

Q3

Q4

- Ensikontaktin saa luvatussa ajassa riippumatta yhteydenottokanavasta, palvelukohtainen, vähintään lakisääteinen, lupaus



90,81 %



89,71 %

- 80 % ensikontaktiasiakkaista saa ratkaisun yhdellä kontaktilla



69,5 %

- 90 % asiakkaista tietää miten hoito ja palvelu jatkuu

81,2 %

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

Palveluajat

-

Pyöröovi

-

Tavoite: Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa

Kuvaus tavoitteen etenemisestä Q1:

- Ensimmäisen kvartaalin aikana tulosalueilla on vielä määritelty avaintuloksia ja tehtäviä, mutta kaikilla ei ole tavoitteeseen liittyviä omia tavoitteita lainkaan. Tästä huolimatta ensikontakteja koskevaa työtä käydään läpi kaikkien tulosalueiden kanssa, joilla ensikontakteja on. Olemassa olevien tehtävien osalta työ etenee. Palvelukohtaiset lupaukset on kartoitettu ja mittaustavat on määritelty, mutta niitä ei vielä ole tietoportaalista saatavilla.
- Seuraavan kvartaalin aikana saadaan ensilinjan puheluista ja chateista tarkempaa tietoa (vastaus- ja jonotusajat, takaisinsoitot). Lisäksi maaliskuun loppupuolella on alkanut ensilinjan puheluita koskevan asiakaspalautteen kerääminen ja tuloksia on saatavissa seuraavaan raporttiin.

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



21 %



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

Palveluajat



Q2



Q4



Palvelutapahtumien määrä



NPS



Tavoite: Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille

Kuvaus tavoitteen etenemisestä Q1:

- Monialaisen asiakassegmentin asiakkaiden yhteisen suunnitelman seuranta vaikeuttaa se, että CRM ei ole vielä käytössä. Tämän hetkisistä järjestelmistä suunnitelmien määrän seuranta on haastavaa, osin mahdotonta. Monialaisen segmentin palvelutapahtumien määrää voidaan seurata.
- Viiden kriittisen palveluketjun osalta työskentely on lähtenyt pääosin hyvin käyntiin. Palveluketjutyössä on tehty ketjukohtaista määrittelytyötä, tarkennettu ketjukohtaisia tavoitteita sekä ratkottu datan keruuseen liittyviä kysymyksiä. Palveluketjujen osalta 21 % arvio perustuu ketjukohtaiseen arvioon siitä, miten ollaan edetty kohti tavoitetta. Kaikissa ketjuissa suoraan läpimenoajan mittaamiseen meneminen ei ole mahdollista, koska alkumäärittelyjen tekeminen ja datan keruu on kesken.