



Strategiasta johdettujen tavoitteiden toteutuminen

Tulosalueiden tavoitteet ja tulokset



Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa

Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa

Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Ikäihmisten palvelut	Asiakasohjaus	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Ensikontaktin saa luvatussa ajassa eli viimeistään seuraavana arkipäivänä, 100 %.	100 %	
Ikäihmisten palvelut	Asiakasohjaus	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	80 % ensikontaktiasiakkaista saa ratkaisun yhdellä kontaktilla.	98 %	
Ikäihmisten palvelut	Asiakasohjaus	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Ensilinjan kontaktin jälkeen asiakkaista 90 % tietää, miten palvelu jatkuu.	83 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Luomme yhdenmukaiset ja automaatiota tukevat kirjausmallit asiakasyhteydenottojen ja ja Konserni- ja tukipalveluihin ohjaamisen tarpeisiin	Asiakas- ja potilastietojärjestelmän kirjausmallit tukevat palveluiden jatkuvuuden ja ensikontaktin hallinnan seuraamista. ATPJ-järjestelmissä on toimintaa tukevat kirjaamis- ja tilastointiominaisuudet 6/2025 mennessä.	90 % toteutunut	
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Luomme yhdenmukaiset ja automaatiota tukevat kirjausmallit asiakasyhteydenottojen ja ja Konserni- ja tukipalveluihin ohjaamisen tarpeisiin	Tietohallinnon asiantuntijat ovat mukana kehittämisfoorumeissa ja koulutustoiminnassa.	90 % toteutunut	
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Asiakkaan (HVA ICT-ympäristön käyttäjät) kokeman jatkuvan palvelun laadun parantaminen ja kehittäminen.	Tietohallinnon sisäisten asiakkaiden IT Service Deskin avattujen häiriötikettien määrä vähenee 25 % vuositasolla, luomalla vakioitu ja stabiilimpi ICT-kokonaisuus hyvinvointialueelle.	Häiriötikettien määrä kasvanut	
Konserni- ja tukipalvelut	Tukipalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Kaikille asiakkaille on nimetty yhteyshenkilöt vuoden 2025 aikana.	100 % toteutunut	

Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa

Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Konserni- ja tukipalvelut	Tukipalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Eri toiminnoille on laadittu selkeät vastuualueet vuoden 2025 aikana.	100 % toteutunut	
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen digipalveluita markkinoidaan asiakaslähtöisesti ja niiden käyttöaste paranee	Omahame.fi-verkkosivuston löydettävyyys, saavutettavuus ja käytettävyys paranevat vähintään 10 %, mikä johtaa käyntimäärien ja digiasioinnin kasvuun.	100 % toteutunut	
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen digipalveluita markkinoidaan asiakaslähtöisesti ja niiden käyttöaste paranee	Oma Häme –sovelluksen käyttäjämäärä kasvaa 65 % verrattuna vuoden 2024 tavoitetasoon: lataukset, kirjautumiset ja puolesta asiointit 70.000 kpl 2025, (sisäinen chat-tavoite 4000/kk, Q4 6000/kk).	100 % toteutunut	
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen digipalveluita markkinoidaan asiakaslähtöisesti ja niiden käyttöaste paranee	Asiointi digipalveluissa kasvaa verkkosivustolla 20 %, hyte-tarjottimen käyntimäärä kasvaa 40 %.	98 % toteutunut	
Pelastustoimi	Pelastustoimi	Pelastustoimen asiakaspalvelujen parantaminen.	Kaikki asiakaslähtöisten palvelujen asiakkaat saavat asiansa vireille yhdellä kontaktilla ja antavat asiakastyytyväisyyskysely arvosanan 4-5.	Palautetieto kerääminen vasta aloitettu	
Pelastustoimi	Pelastustoimi	Pelastustoimen asiakaspalvelujen parantaminen.	Jos asian hoitamiseen tulee viivettä enemmän kuin 3 virkapäivää, asiakkaat saavat siitä tiedon ja antavat asiakastyytyväisyyskyselyssä siitä arvosanan 4-5.	Palautetieto kerääminen vasta aloitettu	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Perhekeskuspalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	80 % lapsiperheiden soteintegroidun palveluohjauksen ja neuvonnan asiakkaista kokee saaneensa apua, kun sitä tarvitsi.	96 %	

Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa

Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Sosiaalipalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Monikielisen palveluneuvonnan asiakkaat saavat tiedon miten palvelu jatkuu, tavoite 100 %.	100 %	
Strategia- ja integraatio	Asiakkuuksien johtaminen	Varmistamme ja tuemme asiakaslähtöisen palvelutuotannon ja -ohjauksen toteutumisen organisaatiossa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa	Asiakkaiden ohjaus ensilinjasta hytepalveluihin kasvaa vuoden aikana.	210 ohjausta	
Strategia- ja integraatio	Asiakkuuksien johtaminen	Varmistamme ja tuemme asiakaslähtöisen palvelutuotannon ja -ohjauksen toteutumisen organisaatiossa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa	Kaikki ensilinjassa toimivat työntekijät ovat käyneet ensilinja koulutuksen (100 %) ja ensilinjan ammattilaisten itsearviointin perusteella osaamisen taso kasvanut lähtötilanteesta. (lähtötasomittaus 2024 loppuvuonna).	Koulutus siirtyi vuodelle 2026	
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Hyvinvointialueen keskitetyt puhelinpalvelut on otettu käyttöön asiakasohjausta toteuttavissa yksiköissä. Puhelimella tapahtuvan ensikontaktin saa vähintään lakisääteisissä määrärajoissa.	60 % toteutunut	
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Ensikontaktin ratkaisua seurataan hyvinvointialueen tietoportaalissa, 80 % ensikontakteista ratkaistaan ensikontaktilla.	97 %	
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Asiakkaan tietämystä oman hoitonsa ja palveluiden jatkuvuudesta voidaan seurata tietoportaalissa tulosalueiden toimesta osana muuta raportointia Q2/2025 lähtien.	90 %	
Terveystieteiden tutkimus	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Potilas saa helposti yhteyden ammattilaiseen sekä suunnitelman ensikontaktissa	90 % potilaista löytää tiedon helposti mihin ja miten ottaa yhteyttä Kanta-Hämeen omaan erikoissairaanhoidon sairaalaan.	81 %	

Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa

Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Terveydenhuolto	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Potilas saa helposti yhteyden ammattilaiseen sekä suunnitelman ensikontaktissa	90 % potilaista tietää, miten hänen hoito jatkuu ensikontaktin jälkeen Kanta-Hämeen omassa palvelussa.	78 %	
Terveydenhuolto	Kuntoutus	Tuki- ja liikuntaelinoireinen asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	100 % ensikontaktiasiakkaista saa arkipäivinä klo 8-15 chatissa ja puhelimessa yhteyden kuntoutukseen. Puhelimen ruuhkautuessa soitetaan takaisin saman päivän aikana.	100 %	
Terveydenhuolto	Kuntoutus	Tuki- ja liikuntaelinoireinen asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	80 % ensikontaktiasiakkaista saa ratkaisun yhdellä kontaktilla.	97 %	
Terveydenhuolto	Kuntoutus	Tuki- ja liikuntaelinoireinen asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	90 % asiakkaista tietää, miten hoito ja palvelu jatkuu.	91 %	
Terveydenhuolto	PTH Avopalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	Ensikontaktin saa luvatussa ajassa, terveysasemilla puheluihin vastataan saman päivän aikana, chat 10 min palvelulupaus.	97 %	
Terveydenhuolto	PTH Avopalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	80 % ensikontaktiasiakkaista saa ratkaisun yhdellä kontaktilla ensilinjassa.	97 %	
Terveydenhuolto	PTH Avopalvelut	Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa	90 % asiakkaista tietää, miten hoito ja palvelu jatkuu.	84 %	

**Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet –
oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa**

Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa

Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Ikäihmisten palvelut	Asumispalvelut	Saavutamme asumispalveluissa yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Asiakas suosittelee asumispalveluiden palveluita vähintään kansallisen tason keskiarvon mukaan, joka on 8,2.	8,24	
Ikäihmisten palvelut	Asumispalvelut	Saavutamme asumispalveluissa yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Hyvinvointialueen asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen vuonna 2025, vastausprosentti tulee olla vähintään 80 %.	44 %	
Ikäihmisten palvelut	Kotihoito	Mahdollistamme asiakkaiden kotona asumisen	Arviointijakson asiakkaista ohjautuu säännöllisen kotihoidon palveluun alle 50 % joka kuukausi.	50 %	
Ikäihmisten palvelut	Kotihoito	Mahdollistamme asiakkaiden kotona asumisen	Säännöllisen kotihoidon pienituntisten asiakkaiden osuus vähenee vuoden 2025 aikana.	5 % vähentynyt	
Ikäihmisten palvelut	Kotihoito	Mahdollistamme asiakkaiden kotona asumisen	Asiakkaiden RAI-arviot tehty 70 %. Arvioiden perusteella voidaan arvioida asiakkaan palvelutarpeen muutosta, arvioinnit tehdään puolivuosittain.	83 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Hallintopalvelut	Hallintopalveluiden yksiköiden antamiin palveluihin ja konsultointiin ollaan tyytyväisiä toimialoilla	Sisäisen asiakastyytyväisyyskyselyn tulos vähintään 3,5.	3,5	
Konserni- ja tukipalvelut	Hallintopalvelut	Hallintopäätökset tehdään oikein ja oikea-aikaisesti.	Päätösten valmistelun tukea vahvistetaan kuukausittaisilla Dynasty-päätöstukiklinikoilla (11 kpl / v 2025).	12 kpl	
Konserni- ja tukipalvelut	Hallintopalvelut	Asianhallinnan kirjaukset tehdään oikein ja oikea-aikaisesti.	Asiankäsittelyä ja Dynasty-järjestelmän käyttöä tehostetaan kuukausittaisilla asianhallintatukiklinikoilla 1/2025 alkaen (11 kpl / vuosi 2025).	11 kpl	

Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa

Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Konserni- ja tukipalvelut	Hallintopalvelut	Välinehuollon Opera-Gemini järjestelmien integraatio toteutetaan	Integraatio toteutettu 1.4.2025 lukien.	100 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Hallintopalvelut	Kehitetään Kori-tilausjärjestelmän käyttöä	Tilausten toteutumisen raportointi otettu käyttöön 2025 aikana.	100 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Tukipalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Asiakastyytyväisyyskyselyssä 75 % asiakasta kokee saaneensa tarvitsemansa tukipalvelut oikeaan aikaan oikeassa paikassa.	64 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen brändin luottamuspääomaa kasvatetaan ja asiakaskokemusta parannetaan suunnitelmallisesti viestinnän avulla	Palveluiden ja niiden muutosten asiakasviestintään otetaan käyttöön kohderyhmälähtöinen prosessi asiakasohjauksen parantamiseksi (vakiotoimenpiteet, kohderyhmät ja kanavat määriteltä).	97 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen brändin luottamuspääomaa kasvatetaan ja asiakaskokemusta parannetaan suunnitelmallisesti viestinnän avulla	Positiivinen medianäkyvyys ja sen tavoitavuus kasvaa, some-kanavien tavoitavuus kasvaa.	100 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen brändin luottamuspääomaa kasvatetaan ja asiakaskokemusta parannetaan suunnitelmallisesti viestinnän avulla	Kriisiviestinnän prosessi otetaan käyttöön, Oma Hämeen maine kehittyy positiivisesti verrokkiryhmässään.	100 %	
Pelastustoimi	Pelastustoimi	Ensihoidon kiireettömien kuljetusten määrän vähennys.	Puhelinarvioinnilla ja Gerbiilin toiminnalla saadaan asiakkaat ohjattua oikean palvelun piiriin ja vähennettyä kiireettömien ensihoidon kuljetusten määrää puoleen.	61 %	
Pelastustoimi	Pelastustoimi	Pelastustoimen asiakaspalvelujen parantaminen.	Asiakaslähtöisessä pelastustoimen palveluissa 90 % asiakasta kokee, että palvelua koskevat päätökset on tehty yhteistyössä hänen kanssaan.	Palautteen kerääminen vasta aloitettu	

Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa

Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuosittain
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Asiakkaalle luodaan monialaisissa palvelutarpeissa yhteinen suunnitelma, minkä pohjalta työskentely tapahtuu	70 % henkilöstöstä on koulutettu yhteis-asiakkuuden toimintamalliin.	70 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Asiakkaalle luodaan monialaisissa palvelutarpeissa yhteinen suunnitelma, minkä pohjalta työskentely tapahtuu	Yhteisiä suunnitelmia on laadittu 50 kpl, jonka seurauksena päällekkäinen työ vähenee.	10 kpl	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Asiakkaat ovat tyytyväisiä asiakassuhteeseensa lastensuojelussa.	90 % asiakkaista kokee tulleen kuulluksi palvelun aikana.	73 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Asiakkaat ovat tyytyväisiä asiakassuhteeseensa lastensuojelussa.	90 % asiakkaista kokee, että työskentely edisti hänen tavoitteitaan.	71 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Asiakkaat ovat tyytyväisiä asiakassuhteeseensa lastensuojelussa.	Lastensuojelussa otetaan käyttöön Open Fit -ohjelma.	50 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Perhekeskuspalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Alaikäisille nuorille toteutetaan 300 määrämuotoisia psykososiaalista hoito- ja ohjausjaksoa osana terapiatakuun toteuttamista vuoden 2025 aikana.	218 kpl	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Perhekeskuspalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Nuorisopsykiatrian asiakasmäärä vähenee 10 %.	14 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Sosiaalipalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Siirtymät kuntouttavasta työtoiminnasta työhön, koulutukseen tai muihin työllistymistä edistäviin palveluihin lisääntyvät (Tavoite 10 % asiakkaista).	6 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut	Palvelut järjestetään oikeassa paikassa ja oikea-aikaisesti.	10 % vähemmän asiakkaita raskaissa (350 €/vrk tai yli) asumispalveluissa.	8 %	

Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa

Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut	Vammaispalveluiden asiakkaat kokevat palveluiden vastaavan tarpeisiinsa	Asiakkaista 90 % kokee, että palvelua koskevat päätökset on tehty yhteistyössä hänen kanssaan.	70 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut	Vammaispalveluiden asiakkaat kokevat palveluiden vastaavan tarpeisiinsa	Asiakaspalautejärjestelmä saadaan käyttöön vammaispalveluissa.	100 %	
Strategia- ja integraatio	Asiakkuuksien johtaminen	Vahvistamme asiakkaiden osallisuutta ja integraatiota asiakasohjauksessa ja -prosesseissa, sekä koordinoimme tehtäviimme kuuluvien suunnitelmien toimeenpanoa	Valtuustossa tai hallituksessa päätettyjen, toimintaa koskevien suunnitelmien (kuten hytesuunnitelma, osallisuusohjelma jne.) toimenpiteitä on edistetty suunnitelman mukaisesti (K/E %).	95 %	
Strategia- ja integraatio	Asiakkuuksien johtaminen	Vahvistamme asiakkaiden osallisuutta ja integraatiota asiakasohjauksessa ja -prosesseissa, sekä koordinoimme tehtäviimme kuuluvien suunnitelmien toimeenpanoa	Asiakaspalautteen hyödyntäminen yksikössä, asiakaspalautepohjaisten kehittämistoimien määrä.	75 % toteutunut	
Strategia- ja integraatio	Hankinta ja laadunhallinta	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Assiin tehtävät hankinnat onnistuvat ajallisesti 100 %:sesti, siten, että Assi on hankinnan osalta käyttöön otettavissa aikataulun mukaan.	100 %	
Strategia- ja integraatio	Hankinta ja laadunhallinta	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	80 % valvotuista yksiköistä kokee suunnitelmallisen valvonnan hyödylliseksi (keskiarvo >4 (asteikko 1-5)).	84 %	
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoinnot	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Asiakkuudenhallintajärjestelmä ja asiakassegmentointi käytössä asiakasohjausyksiköissä, raskaimpiin asiakassegmentteihin ohjautuu 5-10 % vähemmän asiakkaita.	-0,3 %	

Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa

Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Asiakkaan elämänlaatukyselyt on otettu käyttöön yhteensä 20 palveluketjussa vuoden 2025 loppuun mennessä: 90 % asiakkaista kokee palvelun vaikuttavana.	65 % toteutunut	
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	12 uutta digipolkua otettu käyttöön vuoden 2025 loppuun mennessä; digipoluilla asioiden määrä 80 % asiakasryhmästä / vuosi.	80 % toteutunut	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Toimitilapyynnot prosessi sujuvaksi	Tilapyyntölomake on otettu käyttöön Q1/2025 aikana, jonka seurauksena käsittelyajat saadaan selville.	100 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Toimitilapyynnot prosessi sujuvaksi	Tilapyyntöön liittyvä selvitystyö käynnistetään viikon kuluessa yhteistyössä rakennuttaminen, tilasuunnittelu ja tilahallinta.	100 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Toimitilapyynnot prosessi sujuvaksi	Hyvinvointialueen toimitilasuunnitelman laatiminen 2025 kesäkuun loppuun mennessä yhteistyössä tilasuunnittelu, rakennuttaminen ja tilahallinta.	60 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Assin vastaanotto toteutuu suunnitellussa aikataulussa	Vastaanotossa ei virheitä (kyllä / ei, 0-virhe luovutus).	100 % toteutunut	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Investointien suunnittelulomakkeen sujuva käyttöönotto	Toimialueiden joryt käsittelevät ja hyväksyvät 2026 - 2029 investointisuunnitelman tilikauden 2026 investoinnit lomakkeen avulla huhtikuun loppuun mennessä (mukana olevien toimialojen määrä 0/6).	100 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Käyttöomaisuuden hankinnan periaatteiden luominen. Selvitetään ja perustallaan omaisuuden hankintaan ja vuokraukseen liittyviä tekijöitä	Käyttöomaisuuden hankinnan rahoituksen periaatteista luodaan 2025 loppuun mennessä ohjekirja, jonka avulla päätetään mitä vuokrataan ja mitä ostetaan.	95 %	

Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa

Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Strukturoitu riskien hallinta on osa toimialueiden- ja tulosalueiden johtamista	Riskien seuranta toteutuu kk-tasolla toimialojen ja tulosalueiden johtoryhmissä.	60 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Strukturoitu riskien hallinta on osa toimialueiden- ja tulosalueiden johtamista	Hyvinvointialueen riskien hallinnan ja varautumisen yhteen sovittaminen.	60 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Strukturoitu riskien hallinta on osa toimialueiden- ja tulosalueiden johtamista	Hyvinvointialueen eri toimialojen lakisäästeisten riskienhallintatehtävien ja johtamisen riskienhallinnan yhteistyön kehittäminen 2025.	60 %	
Terveydenhuolto	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Hoitoon liittyvät tavoitteet asetetaan potilaan kanssa yhdessä	90 % potilaista kokee, että hoitoa koskevat päätökset on tehty yhteistyössä hänen kanssaan.	82 %	
Terveydenhuolto	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Hoitoon liittyvät tavoitteet asetetaan potilaan kanssa yhdessä	90 % potilaista kokee saamansa palvelun hyödylliseksi.	84 %	
Terveydenhuolto	Kuntoutus	Saavutamme yhdessä kipuasiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Kipupoliklinikan matalan kynnyksen konsultaatiot lisääntyvät 30 %.	156 %	
Terveydenhuolto	Kuntoutus	Saavutamme yhdessä kipuasiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Hoito- ja terveyssuunnitelman käyttöönotto 20% asiakkaille. 90 % asiakkaita kokee, että hoitoa tai palvelua koskevat päätökset on tehty yhteistyössä hänen kanssaan.	100 % toteutunut	
Terveydenhuolto	Kuntoutus	Saavutamme yhdessä kipuasiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	90 % asiakkaita kokee saamaansa palvelun hyödylliseksi (oikea tavoitteen asettelu)	71 %	
Terveydenhuolto	Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Tarjotaan vaikuttavaa hoitoa masennuspotilaille	90 % perustason (mpy ja pth) henkilökunnasta ovat tyytyväisiä masennuspotilaiden hoidon toteutukseen	Ei vielä mitattavissa	

Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa

Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Terveydenhuolto	Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Tarjotaan vaikuttavaa hoitoa masennuspotilaille	90 % masennuspotilaista kokee, että hoitoa tai palvelua koskevat päätökset on tehty yhteistyössä hänen kanssaan	90 %	
Terveydenhuolto	Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Tarjotaan vaikuttavaa hoitoa masennuspotilaille	90 % masennuspotilaista kokee saamaansa palvelun hyödylliseksi	83 %	
Terveydenhuolto	PTH Avopalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Omalääkäri ja -hoitaja on nimetty jatkuvuus- ja monialaista palvelua tarvitseville asiakkaille	100 %	
Terveydenhuolto	PTH Avopalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	90 % asiakkaista kokee saamaansa palvelun hyödylliseksi	88 %	
Terveydenhuolto	PTH Avopalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Asiakkaan hoito toteutuu hänen tarpeisiinsa ja segmenttitietoon pohjautuen palveluvalikoiman porrastuksen mukaisesti (kevyemmästä raskaampaan)	Ei vielä mitattavissa	
Terveydenhuolto	PTH Avopalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Asiakkaiden hoitoa/ palvelua koskevat suunnitelmat on tehty yhteistyössä hänen kanssaan	87 %	
Terveydenhuolto	PTH Sairaalapalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Potilaskoordinaatio sijoittaa potilaan alle 1 vrk sisällä	5 tuntia	
Terveydenhuolto	PTH Sairaalapalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Hoitoaika osastoilla lyhenee alle 8 vrk:een	9 vrk	
Terveydenhuolto	PTH Sairaalapalvelut	Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa	Kotisairaalan NPS yli 80	74,9	

**Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä
asiakkaan ympärille**

Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Ikäihmisten palvelut	Asiakasohjaus	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille	Ikäihmisen palveluketjun terveydenhuollon palveluista sosiaalihuollon palveluihin läpimenoaika lyhenee vuoden 2025 loppuun mennessä pitkäaikaishoitoon sekä lyhytaikaishoitoon.	100 %	
Ikäihmisten palvelut	Kotihoito	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille (kotihoito)	Kaikista kotihoidon käynneistä toteutetaan etäpalveluna 8 % vuoden 2025 loppuun mennessä.	8 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Parantaa tiedon saatavuutta ja siirrettävyyttä eri järjestelmien välillä	Asiakas- ja potilastietojärjestelmien sekä asiakkuudenhallinnan ja OmaHäme digitaalisen alustan välille rakennettujen integraatioiden määrän kasvattaminen 10 % vuosittain.	100 % toteutunut	
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Parantaa tiedon saatavuutta ja siirrettävyyttä eri järjestelmien välillä	Nopeutetaan Lifecare-järjestelmän toiminnallisuuksia käyttäjäkokemuksen parantamiseksi vuoteen 2023 nähden.	100 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Tukipalvelut	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille	75 % tukipalveluiden käyttäjistä kokee tukipalveluiden toiminnan tuottavan lisäarvoa omalle toiminnalleen.	67 %	
Pelastustoimi	Pelastustoimi	Pelastustoimen asiakaspalvelujen parantaminen	Kaikki asiakaslähtöiset palvelupyynnöt/ yhteydenotot kirjataan pelastustoimen uuteen toiminnanohjausjärjestelmään.	100 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Perhekeskuspalvelut	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille	Asiakkaille luodaan Oma Tiimi -mallissa yhteinen suunnitelma. Yhteisiä suunnitelmia on laadittu 100, jonka seurauksena päällekkäinen työ vähenee.	0 kpl	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Perhekeskuspalvelut	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille	Vanhemmuuden varhaisen tuen aloittaminen perhekeskuspalveluissa - palveluketjun läpimenoaika lyhenee vuoden 2025 loppuun mennessä.	Ei vielä mitattavissa	

Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasona
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Sosiaalipalvelut	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille	Asiakkaalle luodaan monialaisissa palvelutarpeissa yhteinen suunnitelma (25 kpl), minkä pohjalta työskentely tapahtuu ja päällekkäinen työ vähenee.	6 kpl	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Sosiaalipalvelut	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille	Neet-nuorten palveliuketjun kuvaus yhdessä muiden toimijoiden kanssa.	100 %	
Strategia- ja integraatio	Asiakkuuksien johtaminen	Käyttöönottamme hyte-palvelutarjottimen ja varmistamme sekä yhteensovitamme sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden mukana olon monialaisessa ja soteyhteisessä työssä	Hytepalvelutarjottimen kävijämäärä kasvaa vuoden aikana (ei lähtölukua).	11 727 kävijää	
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille	Yhteinen asiakassuunnitelma otettu käyttöön, jonka avulla monialaisen segmentin asiakaskohtainen palvelutapahtumien määrä pienenee.	Palvelutapahtumien määrä on kasvanut	
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille	Asiakaskeskeinen tietomalli (+prosessi-louhinta) todentaa 5 kriittisen palveluketjun läpimenoajan lyhentymisen 2025 loppuun mennessä tulosalueiden kehittämistoimpiteiden tukena.	Tekninen toteutus valmis	
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille	Asukkaan digialustan myötä asiakaskohtaiset fyysiset kontaktimäärät vähenevät.	52 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Tilahallinnan, tilasuunnittelun ja rakennuttamisen yhtenäinen toiminta	Yhteinen prosessi, vastuualueet ja rajapinnat määritelty Q1/2025 aikana, päällekkäinen työ vähenee.	100 %	
Terveydenhuolto	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Teknologia potilaan hoidon tukena	Oma Häme -sovellus otetaan käyttöön kaikissa erikoissairaanhoidon palveluyksiköissä vuoden 2025 aikana niiltä osin, mitä yksiköt pystyvät sitä hyödyntämään.	Ei vielä mitattavissa	

Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasona
Terveystieteiden tutkimus	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Teknologia potilaan hoidon tukena	Käynnin korvaavat puhelut/etävastaanotot lisääntyvät 10 % vuoteen 2024 verrattuna.	23 %	
Terveystieteiden tutkimus	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	monilääkityspotilaan lääkityksen moniammatillinen arviointi farmaseutin ja lääkärin yhteistyöllä hyödyntäen uutta teknologiaa	Monilääkityspotilaiden segmentointi käyttäen uutta teknologiaa (v. 2025).	80 % toteutunut	
Terveystieteiden tutkimus	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	monilääkityspotilaan lääkityksen moniammatillinen arviointi farmaseutin ja lääkärin yhteistyöllä hyödyntäen uutta teknologiaa	Lääkitykseen liittyvien haittojen tehokas ennaltaehkäisy (esim. kaatumisen ehkäisy): Raportoidaan arvioinnin tuloksena tehdyt lääkitysmuutokset.	100 %	
Terveystieteiden tutkimus	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	monilääkityspotilaan lääkityksen moniammatillinen arviointi farmaseutin ja lääkärin yhteistyöllä hyödyntäen uutta teknologiaa	Kustannusanalyysi (lääkärin työajan säästö) , työtyytyväisyys.	Ei vielä mitattavissa	
Terveystieteiden tutkimus	Kuntoutus	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärillä perhekeskuksen kuntoutuksen asiakkaalla	Vuoden loppuun mennessä asiakkaan toimintakykyä kuvataan 300 asiakkaalla hyödyntäen ICF:n viitekehystä toimintakykymobiililla.	100 %	
Terveystieteiden tutkimus	Kuntoutus	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärillä perhekeskuksen kuntoutuksen asiakkaalla	Monialaisen asiakassegmentin asiakkaasta laaditaan yksi yhteinen asiakassuunnitelma, johon toimintakykyarvion tehnyt terapeutti osallistuu.	Ei vielä mitattavissa	
Terveystieteiden tutkimus	Kuntoutus	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärillä perhekeskuksen kuntoutuksen asiakkaalla	Kelan vaatimaan lääkinnälliseen kuntoutukseen ohjautuvat sinne kuuluvat asiakkaat. Kelan hylkäysprosentti vuonna 2025 on pienempi kuin vuonna 2024.	2,2 - 4,4 % ikäryhmästä riippuen	
Terveystieteiden tutkimus	PTH Avopalvelut	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärillä	Digitaaliset hoitopolut: otetaan käyttöön kolme hoitopolkua vuoden 2025 aikana.	67 % toteutunut	
Terveystieteiden tutkimus	PTH Avopalvelut	Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärillä	CRM järjestelmä tukee hoidon jatkuvuudmallin toimeenpanoa, asiakkaat, joille oma lääkäri nimetty, 30 % Q2 loppuun mennessä.	Ei vielä mitattavissa	

Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista

Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Ikäihmisten palvelut	Asiakasohjaus	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Yli 80 % henkilöstöstä kokee tekevänsä työtä, johon on palkattu ja saa tukea työhönsä lähiesihenkilöltä.	92 %	
Ikäihmisten palvelut	Asiakasohjaus	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Onnistumiskeskustelut on käyty 100 %.	89 %	
Ikäihmisten palvelut	Asiakasohjaus	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	80 % henkilöstöstä kokee onnistumiskeskustelut hyödyllisenä.	96 %	
Ikäihmisten palvelut	Asumispalvelut	Asumispalveluissa asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Keskitetty työvuorosuunnittelu ohjaa työsuunnittelua, kattaen 50 % työyksiköistä vuoden 2025 loppuun mennessä ja 100 % vuoden 2026 loppuun mennessä.	50 %	
Ikäihmisten palvelut	Asumispalvelut	Asumispalveluissa asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Onnistumiskeskustelut on käyty 100 % .	80 %	
Ikäihmisten palvelut	Asumispalvelut	Asumispalveluissa asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	80 % kokee ne hyödylliseksi.	82 %	
Ikäihmisten palvelut	Kotihoito	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista (kotihoito)	Onnistumiskeskustelut on käyty 100 %.	78 %	
Ikäihmisten palvelut	Kotihoito	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista (kotihoito)	80 % kokee ne hyödylliseksi.	72 %	
Konserni- ja tukipalvelut	HR-palvelut	Asiakastarve ohjaa työsuunnittelua, kattaen 80% työyksiköistä	Vuosilomien resurssilaskenta on tehty 80 % yksiköissä (24/7 toimivissa) ja lomasuunnittelu pohjautuu siihen.	80 %	
Konserni- ja tukipalvelut	HR-palvelut	Asiakastarve ohjaa työsuunnittelua, kattaen 80% työyksiköistä	Uusi työvuorosuunnittelun järjestelmä on käyttöön otettu 80 % yksiköissä (24/7 toimivissa).	73 %	

Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Konserni- ja tukipalvelut	HR-palvelut	Asiakastarve ohjaa työsuunnittelua, kattaen 80% työyksiköistä	Työvuorosuunnittelu on osaamisperusteista: osaamiset on määritelty suunnittelun taustatietoihin 100 % yksiköissä, joissa uuden järjestelmän käyttöönotto on tapahtunut.	100 %	
Konserni- ja tukipalvelut	HR-palvelut	Onnistumiskeskustelut on käyty ja 80 % henkilöstöstä kokee ne hyödyllisenä	Kuukausiraportointi seuraa onnistumiskeskusteluiden toteumaa ja hyödyllisyyttä 2025.	100 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Henkilöstötarpeen mitoitus perustuu asiakastarpeeseen ja resurssimitoitusta optimoivaan tietojärjestelmään	Tiedolla johtamisen ratkaisuihin integroitu työsuunnittelujärjestelmän käyttöönoton myötä 80 %:ia työyksiköissä on asiakastarveperustaisen mitoitussuunnittelun piirissä.	80 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Tukipalvelut	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Vuosittaiset keskustelut asiakkaiden palvelutarpeista toteutuvat 100 % ja asiakkaiden tarpeet dokumentoitu koulutusten kehittämistä varten.	100 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen sisäinen viestintä osallistaa henkilöstöä ja rakentaa yhtenäistä ja yhteisöllistä toimintaa ja organisaatiokulttuuria	Lähijohdon tyytyväisyys viestintätukeen kasvaa 10 % vs. 2024.	100 % toteutunut	
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen sisäinen viestintä osallistaa henkilöstöä ja rakentaa yhtenäistä ja yhteisöllistä toimintaa ja organisaatiokulttuuria	Sisäisen viestinnän kanavien ja niiden sisällön käyttö kasvaa 15 %, vuorovaikutuksellisten kanavien ja ohjepankin käyttö kasvaa 20 % vs. 12/2024.	100 % toteutunut	
Konserni- ja tukipalvelut	Viestintä	Oma Hämeen sisäinen viestintä osallistaa henkilöstöä ja rakentaa yhtenäistä ja yhteisöllistä toimintaa ja organisaatiokulttuuria	Intranet-alustan uusiminen on toteutettu, kohdennetut uutiskanavat on otettu käyttöön K/E Q3/2025.	95 % toteutunut	
Pelastustoimi	Pelastustoimi	Henkilöstön osaaminen/motivaatio.	Onnistumiskeskustelut on käyty.	47 %	
Pelastustoimi	Pelastustoimi	Henkilöstön osaaminen/motivaatio.	80 % henkilöstöstä kokee tekevänsä työtä, johon on palkattu ja saa tukea työhönsä.	89 %	

Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Pelastustoimi	Pelastustoimi	Henkilöstön osaaminen/motivaatio.	80 % henkilöstöstä kokee onnistumiskeskustelut hyödyllisenä.	52 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Perhekeskuspalvelut	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	90 % Omatimiasiakkaista kokee, että monialaisesta työskentelystä on ollut hyötyä	90 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Sosiaalipalvelut	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Tunnistamme kriittiset osaamis- ja koulutus-tarpeet, osaamiskartoitukset on tehty kaikille työntekijöille (100 %).	100 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut	Asiakastarve ohjaa työsuunnittelua ja koulut-tautumista	Työvoiman joustavaa käyttöä toteutetaan vä-hintään 6 h/viikossa yhteistyöyksiköissä.	100 % toteu-tunut	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut	Asiakastarve ohjaa työsuunnittelua ja koulut-tautumista	Vammaispalvelulain toteuttamisessa vaadit-tava koulutus tehtävien mukaan koko henki-löstölle.	100 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut	Asiakastarve ohjaa työsuunnittelua ja koulut-tautumista	Onnistumiskeskustelut on käyty 90 % koko henkilökunnasta.	79 %	
Strategia- ja integ-raatio	Hankinta ja laadun-hallinta	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Yli 80 % henkilöstöstä kokee tekevänsä työtä, johon on palkattu ja saa tukea työ-hönsä.	92 %	
Strategia- ja integ-raatio	Hankinta ja laadun-hallinta	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Onnistumiskeskustelut on käyty ja 80 % hen-kilöstöstä kokee ne hyödyllisenä.	100 %	
Strategia- ja integ-raatio	Hankinta ja laadun-hallinta	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen val-takunnallisen itsearviointimittariston kärki 4 (parannamme olemassa olevaa) tulos para-nee tasolta 66 % tasolle yli 75 %.	83 %	
Strategia- ja integ-raatio	Kehitys- ja tietotoi-minnot	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Asiakastarpeen mukaisen henkilöstö/työ-suunnittelun tukemiseksi toteutetaan 5 kpl mitoitussimulaatioita vuoden 2025 loppuun mennessä.	0 kpl	
Strategia- ja integ-raatio	Kehitys- ja tietotoi-minnot	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Lähipalvelukonseptin tueksi on tuotu asiak-kuudenhallintajärjestelmä sekä tilanhallinta-ratkaisu Q2/2025 alusta lähtien.	70 % toteutu-nut	

Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasona
Strategia- ja integraatio	Professiojohto	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Strateginen koulutussuunnitelma laadittu vuodelle 2025, jonka pohjalta tulosaluekohtaiset koulutussuunnitelmat on palautettu 26/26 ja jonka mukaisesti koulutukset on järjestetty.	100 % toteutunut	
Strategia- ja integraatio	Professiojohto	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Tutkijakoulu kokoontuu 9 x/vuosi ja osallistujia 20/kerta. Tiedonhakujen määrä kasvaa vuodesta 2024.	100 % toteutunut	
Strategia- ja integraatio	Professiojohto	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Näyttöön perustuvan hoitotyön jalkauttaminen (tutkimusklubi) kokoontuu 5 x vuosi, tiedonhaun määrä kasvaa kvartaaleittain.	60 % toteutunut	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Käynnistettyjen investointihankkeiden käyttäjä- ja asiakastytytyväisyyskyselyt (POE) käytössä	Tilasuunnittelu: Kohteen lähtötasokyselyt on tehty käyttäjille 2 kpl:tta.	100 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Terveet ja toimivat työtilat palveluille	Terveet ja toimivat tilat toimintamalli on käytönotettu yhdessä työsuojelun kanssa vuoden 2025 loppuun mennessä.	20 % toteutunut	
Terveydenhuolto	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Erikoissairaanhoidon potilaiden hoidontarve ohjaa henkilöstömme koulutustarvetta	Henkilöstön koulutussuunnitelma toteutuu 95 % ohjeiden mukaisesti (painopisteet koulutussuunnitelmassa).	75 %	
Terveydenhuolto	PTH Sairaalapalvelut	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Osastojen sairaanhoitajista 10 % suorittaa palliatiivisen koulutuksen vuosittain.	15 %	
Terveydenhuolto	PTH Sairaalapalvelut	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Kotisairaalan henkilökunnasta 80 % on käynyt palliatiivisen koulutukset.	44 %	
Terveydenhuolto	PTH Sairaalapalvelut	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Geriatrian erikoistumisohjelman ylläpito ja geriatria erikoistuvia ohjelmassa mukana 3 kpl vähintään/vuosi.	100 % toteutunut	
Terveydenhuolto	Suun terveydenhuolto	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	80 % työajasta on kohdentunut mitatun tarpeen mukaisesti.	80 % toteutunut	

Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Terveystieteiden tutkimuskeskus	Suun terveydenhuolto	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Palvelukeskuksissa otetaan käyttöön työntekijän kokemaa joustavuutta lisääviä toimintamalleja.	100 %	
Terveystieteiden tutkimuskeskus	Suun terveydenhuolto	Asiakastarve ohjaa henkilöstömme osaamista	Onnistumiskeskustelut on käyty 100 % ja 80 % kokee ne hyödyllisenä.	66 %	

Tuottavuus turvaa palvelut

Tuottavuus turvaa palvelut					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Ikäihmisten palvelut	Asumispalvelut	Asumispalveluissa tuottavuus turvaa palvelut	Peittävyystavoite 6 % vuoden 2025 loppuun mennessä.	6,68 %	
Ikäihmisten palvelut	Asumispalvelut	Asumispalveluissa tuottavuus turvaa palvelut	Käyttöaste on oman pitkäaikaisen palvelutuotannon yksiköissä 98–100 % vuoden 2025 aikana.	99 %	
Ikäihmisten palvelut	Asumispalvelut	Asumispalveluissa tuottavuus turvaa palvelut	Henkilöstömitoitus on toteutunut yksiköissä lakisääteisen mitoituksen mukaisesti 100 %.	87 %	
Ikäihmisten palvelut	Asumispalvelut	Asumispalveluissa tuottavuus turvaa palvelut	Oman pitkäaikaisen palvelutuotannon vuorokausihinta on kilpailukykyinen suhteessa ostopalveluun, vuoden 2025 hinta on alle 190 €/vrk.	Nettohinta 178 €	
Ikäihmisten palvelut	Kotihoito	Tuottavuus turvaa palvelut (kotihoito)	Suunniteltu ja toteutunut palveluaika toteutuu paremmin kuin nykytasolla (nykytaso 8 %) vuoden 2025 loppuun mennessä.	4 %	
Ikäihmisten palvelut	Kotihoito	Tuottavuus turvaa palvelut (kotihoito)	Kokonaiskuormitusta (välitön+matkat) seurataan kuukausittain, tavoitteena (lh 80 % ja sh 60 %).	Saatavilla myöhemmin (järjestelmä-vaihdos)	
Ikäihmisten palvelut	Kotihoito	Tuottavuus turvaa palvelut (kotihoito)	Kustannusanalyysi oman ja ostopalvelutoiminnan välillä tehty. Tiimien tuntihintaa verrataan markkinahintaan kvartaaleittain. Hinta enintään 95 euroa omassa tuotannossa.	90 €	
Konserni- ja tukipalvelut	Talous	Tuottavuus turvaa palvelut	Ostolaskujen tiliöinti on keskitetty taloushallintopalveluihin tilikauden aikana ilman lisäresursointia, jonka seurauksena kustannustaso laskee viivästyskorkokulujen osalta.	-10 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Talous	Tuottavuus turvaa palvelut	Oman palvelutoiminnan yksiköiden vertailulaskelmat on tehty kahdeksalle kokonaisuudelle ja mahdolliset erot yksikkökustannusten välillä selvillä.	75 % toteutunut	
Konserni- ja tukipalvelut	Talous	Tuottavuus turvaa palvelut	Terveystuonon asiakasmaksut on siirretty laskuttamaan yhdestä laskutuspiisteestä vuoden 2025 loppuun mennessä, asiakaslaskutuksen keskitetty puhelinpalvelu on käytössä.	100 %	

Tuottavuus turvaa palvelut					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Konserni- ja tukipalvelut	Talous	Tuottavuus turvaa palvelut	Erääntyneiden laskujen määrän väheneminen vuodesta 2024.	164 kpl	
Konserni- ja tukipalvelut	Talous	Tuottavuus turvaa palvelut	Maksusuunnitelmien määrä ostolaskujärjestelmässä.	92 kpl	
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Tietohallintopalveluilla ja toimialueilla / tulosalueilla on yhteinen näkemys tulevaisuuden kehitystiekartasta	Toimialat / tulosalueet ovat luoneet toimialakohtaisesti yhteisen kehittämisen tiekartan, joka kattaa 90 %:sti hyvinvointialueen ICT-investointilistauksen.	95 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Tietohallintopalveluilla ja toimialueilla / tulosalueilla on yhteinen näkemys tulevaisuuden kehitystiekartasta	Yli 200 000 € investoinneista (jotka eivät liity lainsäädännöllisiin tai elinkaaren uudistamiseen) on laadittu yhteistyössä toimialojen / tulosalueiden kanssa yhteinen investointilaskenta; kattavuus 80 %:ia.	80 % toteutunut	
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Tietojärjestelmäympäristön saatavuudella (ei käyttökatkoja) vähennetään manuaalisesta työstä aiheutuvaa tuottavuuden laskua.	Vähentää kriittisiin järjestelmiin liittyviä käyttökatkoja & HaiPro-ilmoituksia (Kriittiset) 30 %:ia vuoden 2024 tilanteeseen nähden.	Käyttökatkot vähentyneet -58%, HaiPro-ilmoitusten osalta ei tietoa	
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Paperitulostamisen poistamisella säästetään kustannuksissa ja henkilötyöpanoksessa	Sähköisiin kirjeisiin siirtymisen myötä tulostamiseen liittyvät kustannukset ovat vähentyneet 50 %.	Ei vielä mitattavissa	
Konserni- ja tukipalvelut	Tietohallinto	Leikkaushoidon tietojärjestelmien uudistamisen myötä omaa leikkaustoimintaa tehostuu.	Leikkaushoidon tietojärjestelmien myötä hyvinvointialue kykenee suorittamaan 10 % lisää leikkauksia omana toimintana (uloslähetettävät vähenee).	4 %	
Konserni- ja tukipalvelut	Tukipalvelut	Tuotteistetaan yhtiöön siirtyvät ateria- ja puhtauspalvelut	Yhtiöön siirtyvät ateria- ja puhtauspalvelut tuotteistettu 100 % vuoden 2025 aikana.	100 %	
Pelastustoimi	Pelastustoimi	Kustannustehokkuuden analysointi.	Kanta-Hämeen pelastustoimen asukasperusteiset nettomenot pysyvät edullisina kansallisessa vertailussa.	Kansallinen luku saatavilla myöhemmin	

Tuottavuus turvaa palvelut					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Lastensuojelun oman palvelutuotannon kehittäminen ja käytön tehostaminen	Lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakasprosessin kesto lyhenee 20 %.	Kesto pidentynyt	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Lastensuojelun oman palvelutuotannon kehittäminen ja käytön tehostaminen	Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärä vähenee.	Asiakasmäärä lähtenyt kasvuun	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Lastensuojelun oman palvelutuotannon kehittäminen ja käytön tehostaminen	Sijoitettujen lasten suhteellinen osuus on alle kansallisen keskitason 1,6 % 0–17v. väestöstä.	1,35 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Sijaishuollon kehittäminen entistä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi palveluksi	Omaa laitospalvelua kehitetään siten, että omien laitosten täyttöaste on yli 90 % .	87 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Sijaishuollon kehittäminen entistä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi palveluksi	Vahvistetaan perhehoidon osuutta kaikissa sijoituksissa siten, että perhehoidon osuus on yli 60 %.	58 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Lastensuojelu	Sijaishuollon kehittäminen entistä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi palveluksi	Perheen jälleenyhdistämisen prosessin vakiinnuttaminen sijaishuollon asiakasprosesseihin.	100 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Perhekeskuspalvelut	Tuottavuus turvaa palvelut	Nuorten palveluissa työskennellään Oma-voima-mallilla, jolloin palvelun läpivientiaika lyhenee 20 %.	Ei vielä mitattavissa	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut	Omien asumispalveluyksiköiden toimintakate laskee	Omassa asumispalvelutuotannossa otetaan käyttöön palvelukuvauksiin ja -luokkiin perustuva asiakaskohtainen henkilöstömitoitus.	100 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut	Omien asumispalveluyksiköiden toimintakate laskee	Asumispalveluyksiköiden henkilöstömäärä vastaa sen tarpeita.	95 %	
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut	Sopimushallintaan on laadittu yhtenäiset toimintamallit ja yhteiset järjestelmät ovat käytössä	Digitaalinen sopimusohjelmisto käytössä kaikilla tarvittavilla työntekijöillä.	100 %	

Tuottavuus turvaa palvelut					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut	Vammaispalvelut	Sopimushallintaan on laadittu yhtenäiset toimintamallit ja yhteiset järjestelmät ovat käytössä	Kaikki asiakaskohtaiset sopimukset löytyvät valitusta järjestelmästä digitaalisesti Q3.	100 %	
Strategia- ja integraatio	Asiakkuuksien johtaminen	Vahvistamme organisaation hyte-työtä siten, että olemme hyte-kertoimen osoittamilla hyvinvoinnin osa-alueilla vähintään valtakunnan keskitason yläpuolella kaikissa osa-alueissa ja tuemme asiakasprosessien kehittämistä siten, että huomioidaan	Maahanmuuttoon liittyvät korvausprosessit muotoiltu ja jalkautettu (K/E) .	90 %	
Strategia- ja integraatio	Hankinta ja laadunhallinta	Tuottavuus turvaa palvelut	Oma Hämeen yhteishankinnat muodostavat vähintään 10 % Oma Hämeen kokonaishankinnoista.	10 %	
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Tuottavuus turvaa palvelut	Digipalveluiden osuus kaikista kontakteista nostetaan 37 %:iin (sote-kuva mittari).	40 %	
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Tuottavuus turvaa palvelut	Kotiin vietävien ja liikkuvien palveluiden teknologiakonsepteilla voidaan vähentää päivystykseen kohdistuvia palveluita 5–10 %.	0 %	
Strategia- ja integraatio	Kehitys- ja tietotoiminnot	Tuottavuus turvaa palvelut	Vuodeosastokierto (osastolla oloaika) tehostuu 10 % vuoden 2025 loppuun mennessä. kehitetään teknisiä ratkaisuja joilla potilaskierto tehostuu (ennusteet, ka-hoitoajat).	2 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Assin kalustaminen, varustelu ja perehdytys ennen käyttöönottoa toteutuu suunnitellusti	Käyttöönottovaiheessa saavutetaan muuton projektisuunnitelmassa asetetut tavoitteet.	90 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Palveluverkon tilasuunnitelmat ovat valmiit ja yksiköiden sijoittelu määritelty	Palveluverkon tilasuunnitelmat ovat valmiit, yksiköiden sijoittelu määritelty sekä yksiköt ovat osallistuneet suunnitteluun: Palveluverkkosuunnitelmaan liittyvä tilasijoittelun suunnitelma (viikkotaso) valmistuu 2025 elokuun loppuun mennessä.	100 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Hyvinvointialue käyttää ensisijaisesti omia toimitiloja, korkealla käyttöasteella ja vuokratiloja tarpeen mukaan	Kiinteistökohtaiset kustannuspaikat otettu käyttöön Q1/2025 aikana (Kyllä/Ei).	100 %	

Tuottavuus turvaa palvelut					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Hyvinvointialue käyttää ensisijaisesti omia toimitiloja, korkealla käyttöasteella ja vuokratiloja tarpeen mukaan	Omien tilojen käyttöaste nousee vuoteen 2024 verrattuna.	100 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Hyvinvointialue käyttää ensisijaisesti omia toimitiloja, korkealla käyttöasteella ja vuokratiloja tarpeen mukaan	Vuokrasopimusaineisto on läpikäyty ja päivitetty vuoden 2025 aikana.	100 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Kiinteistöille tehdään Energiatehokkuus- ja PTS-suunnitelmat	Kiinteistöjen energiatehokkuuden kehittämissuunnitelmat tehty vuosille 2025–2028 ja toimeenpantu määritettyjen tilikausien osalta omiin kiinteistöihin	80 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Kiinteistöille tehdään Energiatehokkuus- ja PTS-suunnitelmat	Rakennuttaminen: 50 % omista kiinteistöistä on tehty PTS suunnitelma vuoden 2025 loppuun mennessä.	90 % toteutunut	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Kiinteistöille tehdään Energiatehokkuus- ja PTS-suunnitelmat	Rakennuttaminen: 20 % vuokrakiinteistöistä on tehty PTS vuoden 2025 loppuun mennessä.	100 % toteutunut	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Investointiraamien määrittäminen toimialakohtaisesti. Investoinneista kohdistuvat poistot näkyviksi.	Investointiraamit on määritelty hva-tasoisesti (huhtikuun 2025 loppuun mennessä).	100 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Palveluverkkoon liittyvät toiminnalliset muutokset etenevät päätetyn aikataulun mukaisesti.	Lähipalvelukonsepti käyttöön otettu.	100 %	
Strategia- ja integraatio	Rahoitus ja investoinnit	Palveluverkkoon liittyvät toiminnalliset muutokset etenevät päätetyn aikataulun mukaisesti.	Palvelupisteen / palvelukeskuksen sisältö määritetty.	100 %	
Terveydenhuolto	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Parannamme toiminnan tuottavuutta	Potilas saa hoitonsa lainmukaisessa määräajassa.	98 % toteutunut	
Terveydenhuolto	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Parannamme toiminnan tuottavuutta	Ostopalvelut vähentyvät 8 % verrattuna vuoteen 2024.	0,03 %	
Terveydenhuolto	Erikoissairaanhoidon sairaalapalvelut	Parannamme toiminnan tuottavuutta	ASSI-sairaalan tuottavuustavoitteet (STM-suunnitelma, vuoden 2017 vertailuvuosi) saavutetaan 80 % vuoden 2025 aikana.	100 % toteutunut	

Tuottavuus turvaa palvelut					
Toimiala	Tulosalue	Tavoite	Avaintulos	Avaintuloksen mittari	Avaintuloksen toteutuminen vuositasolla
Terveystieteiden tutkimuskeskus	Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Avohoidon henkilöstöresurssia käytetään optimaalisesti	90 % henkilöstöstä saavuttaa käyntitavoitteet.	87 %	
Terveystieteiden tutkimuskeskus	Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Avohoidon henkilöstöresurssia käytetään optimaalisesti	Toimenpidekoodien avulla kuvattujen käyntien osuus kasvaa ad 100 %	46 %	
Terveystieteiden tutkimuskeskus	Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Avohoidon henkilöstöresurssia käytetään optimaalisesti	90 % henkilökunnasta kokee saavansa käyttää riittävän suuren osan työajastaan siihen työhön, jota on palkattu tekemään.	94 %	
Terveystieteiden tutkimuskeskus	PTH Avopalvelut	Tuottavuus turvaa palvelut	Hoidon jatkuvuuden edistäminen vähentää palvelutarvetta ja parantaa hoidon laatua.	Ei vielä mitattavissa	
Terveystieteiden tutkimuskeskus	PTH Avopalvelut	Tuottavuus turvaa palvelut	Segmentoinnin mukaisesti kohdennettu palvelu lisää tehokkuutta.	Ei vielä mitattavissa	
Terveystieteiden tutkimuskeskus	PTH Avopalvelut	Tuottavuus turvaa palvelut	Kartoitetaan kustannusanalyysin avulla toimintaa eri palveluittain.	75 % toteutunut	
Terveystieteiden tutkimuskeskus	Suun terveydenhuolto	Tuottavuus turvaa palvelut	Palvelukeskuksissa on otettu käyttöön toiminnan tehokkuutta lisääviä palvelumalleja.	100 %	
Terveystieteiden tutkimuskeskus	Suun terveydenhuolto	Tuottavuus turvaa palvelut	Kvartaalitasolla hoidettujen asiakkaiden määrä nousee.	100 %	