



# HVA-tasoisten tavoitteiden TP 2025 raportointi

20.5.2026

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



# Arviointiperusteet

- **Tavoitteet**

- Tavoitteen toteutumisen väri osoittaa kokonaisuuden toteutumista, avaintulosten toteutumisesta huomioiden.

- **Avaintulokset**

- Viimeisen kvartaalin (Q4) liikennevalo kertoo avaintuloksen toteutumisesta tilikauden lopussa.
- Tilinpäätöksestä on jätetty liikennevalovärit pois Q1-Q3 avaintuloksista, koska näiden kvartaalien päätteeksi on pyydetty arviota näiden etenemästä.

Toteutumisen arvioinnissa on sovellettu tarkastuslautakunnan laatuohjetta

## Strategisten tavoitteiden toteutuminen - liikennevalot

Liikennevalojen tulkinnassa tulee soveltaa tarkastuslautakunnan vuonna 2023 hyväksymää arvioinnin laatuohjeen arviointitaulukkoa, jonka mukaan:

<b>Tavoite toteutui</b>	Tavoitteesta arvioidaan yli 90 % toteutuneen
<b>Tavoite toteutui osittain</b>	Tavoitteesta arvioidaan yli 50 % toteutuneen
<b>Tavoite ei toteutunut</b>	Tavoitteesta toteutui alle puolet
<b>Tavoitteen toteutumista ei voida arvioida</b>	Esim. tilinpäätöksen raportointi ei ole selkeä tai tavoitteen toteutumisesta puuttuu relevantti mittari

# Strategian toimeenpano - tavoitteet, avaintulokset ja tehtävät 2025

Yleiskuva tavoitteista, avaintuloksista ja tehtävistä

HVA-Tavoite



Useita valintoja

Toimiala

Kaikki

Tulosalue

Kaikki

Avaintulos

Kaikki

Q4Luottavaisuusarvio

Kaikki

HVA tavoitteiden määrä

2

Tulosalueiden tavoitteiden määrä

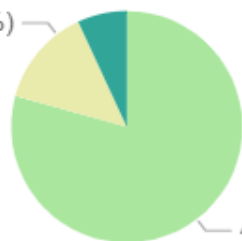
18

Tulosalueiden avaintulosten määrä

58

Q4 Luottavaisuus Avaintuloksen etenemiseen

8 (13,79%)



- Etenee
- Huomioitava
- Ei etene

46 (79,31%)

Luottavaisuusarvioiden määrä

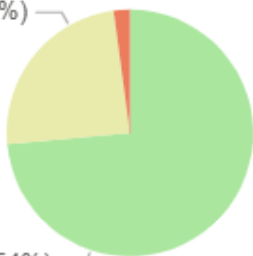
58

Vastuuhenkilöiden määrä

81

Tehtävien tila

46 (24,34%)



Tehtäväntila

- Valmis
- Kesken
- Ei aloitettu

139 (73,54%)

Tehtävien määrä

190

# KPI-mittareiden lyhenteet

---

- NPS: Yleinen asiakastyytyväisyys (suosittelemisindeksi): Asiakkaalta kysytään 'Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?', suosittelemisindeksin vaihteluväli on -100 - +100.
- Palveluajat: Palveluihin pääsy lakisääteisessä ajassa
- Pyöröovi: Päivystyksestä suoraan päivystykseen palanneiden asiakkaiden osuus kaikista päivystysasiakkaista 72 h sisällä
- PROM: Asiakkaan kokema elämänlaatu, vaihteluväli 0 – 100
- Palvelutapahtumien määrä: ilmoitettu raportointipohjassa pyöristettynä desimaalilukuna, suuruusluokka miljoona (2,60 palvelutapahtumaa = kaksi miljoonaa kuusisataa tuhatta palvelutapahtumaa)

# Tavoite: Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa



Strateginen painopiste:  
Autamme sopivalle polulle

## Avaintulokset ja seuranta

Avaintulos toteutui Avaintulos toteutui osittain Avaintulos ei toteutunut Avaintuloksen toteutumista ei voida arvioida

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

• 80 % ensikontaktiasiakkaista saa ratkaisun yhdellä kontaktilla

• 90 % asiakkaista tietää miten hoito ja palvelu jatkuu

### Lähtötilanne



### Q1



### Q2



### Q3



### Q4



## 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

#### NPS



### Q2



### Q4



#### Palveluajat



#### Pyöröovi



# Tavoite: Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa

Tavoitteen omistaja: toimialajohtaja, perhe-sosiaali- ja vammaispalvelut

---

Tavoite toteutui.

Vuoden 2025 aikana Kanta-Hämeen hyvinvointialueella tehtiin määrätietoista kehitystyötä, jonka lähtökohtana oli, että asiakas pääsee oikeaan palveluun mahdollisimman nopeasti ja asiakkaan asia pyritään ratkaisemaan tai ottamaan työn alle yhteydenotolla. Tämän saavuttamiseksi Ensilinja palveluita kehitettiin aktiivisesti eri palvelukanavissa ja yhteistyötä palveluiden kesken tiivistettiin. Tulokset näkyvät palvelulupauksen toteutumisessa ja asiakaskokemuksen parantumisessa.

Ensilinjojen toimintaa kehitettiin monella tasolla. Palveluprosesseja yhtenäistettiin, jotta asiakas saa yhteyden nopeasti ja helposti. Palveluiden saavutettavuutta parannettiin lyhentämällä vastausviiveitä sekä linjapuheluissa että takaisinsoitoissa. Tämä vaati resurssien uudelleen kohdentamista ja työvuorosunnittelun kehittämistä, jotta asiakaspalvelu voitiin taata myös ruuhka-aikoina. Digitaalisen sotekeskuksen asiointikanavia kehitettiin, ja erityisesti sairaanhoitaja-chatin käyttö kasvoi. Digitaalinen ajanvaraus otettiin käyttöön osassa palveluita, joka vähensi merkittävästi näiden palveluiden puhelumääriä ja asiakkaat voivat hoitaa asioitaan joustavammin.

Asiakaspalautetta kerättiin systemaattisesti ja myös muita mittaritietoja seurattiin ohjausryhmän toimesta. Tulosten perusteella tehtiin nopeita korjausliikkeitä esimerkiksi vastausviiveiden ja palvelun laadun parantamiseksi. Asiakasviestintää vahvistettiin. Kaikille kotitalouksille jaettiin asukaskirje, jossa kerrottiin Ensilinjan palveluista ja asiointimahdollisuuksista. Henkilöstölle järjestettiin työpajoja, joissa kehitettiin palveluohjausta ja yhtenäistettiin toimintamalleja. Palveluiden hajanaisuutta vähennettiin ja yhteistyötä eri palvelukanavien välillä tiivistettiin, jotta asiakas ohjautuu oikeaan palveluun mahdollisimman sujuvasti.

Vaikka suurin osa tavoitteista saavutettiin, kehittämistyö jatkuu. Palveluprosessien yhdenmukaistamista ja viestinnän selkeyttä vahvistetaan edelleen ja digitaalisten ratkaisujen laajentamista jatketaan. Tarve on myös lisätä asioiden ratkaisemista ensilinjassa ja hyödyntää enemmän hyvinvointialueen kumppaneiden palveluita. Näin varmistetaan, että asiakkaan asiointi on sujuvaa, vaikuttavaa ja luotettavaa myös tulevaisuudessa.

# Tavoite: Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille



Tavoite ei toteutunut

Strateginen painopiste:  
Osaamme ennakoida

## Avaintulokset ja seuranta

■ Avaintulos toteutui ■ Avaintulos toteutui osittain ■ Avaintulos ei toteutunut ■ Avaintuloksen toteutumista ei voida arvioida

- Monialaisen asiakassegmentin asiakkaasta laaditaan yksi yhteinen asiakassuunnitelma, minkä seurauksena kyseisen segmentin asiakaskohtainen palvelutapahtumien määrä vähenee (tapahtumat/ asiakas)
- 5 kriittisen palveluketjun läpimenoaika lyhenee vuoden 2025 loppuun mennessä.
  - Huom! Avaintulos ei ole mitattavissa, mutta Q1-Q4 luku kuvaa kehittämissuunnan etenemistä kriittisissä palveluketjuissa.

Lähtötilanne	Q1	Q2	Q3	Q4
140,6	139,4	139,2	142,3	144,5
-	21 %	50 %	69 %	90 %

## Tiivistelmä

Nykyiset sosiaali- ja terveydenhuollon mallit keskittyvät erillisten palveluiden suunnitteluun, jolloin asiakkaan kokonaisvaltainen tarve jää usein huomiotta. Tämä johtaa "lähettämisen kulttuuriin", jossa asiakkaita ohjataan useisiin, usein päällekkäisiin ja jopa turhiin palveluihin.

Tavoitteena on siirtyä kohti yhteistä asiakassuunnitelmaa, joka vähentäisi palveluiden hajanaisuutta, parantaisi jatkuvuutta ja asiakkaiden elämänlaatua. Ennakoimalla asiakkaiden tulevia tarpeita ja riskitekijöitä, sekä varmistamalla ammattilaisten saatavuus, pyritään ohjaamaan asiakkaita oikeisiin ja tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Näin voidaan ehkäistä ruuhkia ja vähentää käyntien määrää.

Monialainen tiedon hyödyntäminen auttaa johtamisessa ja ongelmien juurisyiden tunnistamisessa. Tämä uusi toimintamalli kohdistuu erityisesti viiteen kriittiseen palveluketjuun: leikkauspotilaan, masennusta sairastavan, vanhemmuuden varhaisen tuen, opiskelun tai työelämän ulkopuolella olevien nuorten sekä ikääntyneen kotiutumisen palveluketjut.

## KPI-mittarit

Lähtötilanne	Q2	Q4
Palveluajat	89,4 %	94,4 %
Palvelutapahtumien määrä	2,57	2,74
NPS	85,5	83,4

# Tavoite: Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille (1/2)

## Tavoitteen omistaja: toimialajohtaja, ikäihmisten palvelut

Tavoite ei toteutunut.

Asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen ja tarpeen tunnistamiseen ja sitä kautta sujuvien palvelujen kokonaisuuteen liittyy vahvasti yhteisasiakkuus. Yhteiset asiakkaat ovat asiakkaita tai asiakasryhmiä, joilla on palvelutarvetta monialaisesti ja usein palvelujen käyttö on runsasta. Joskus tämä tarve on elämänmittainen ja toisinaan johonkin elämäntilanteeseen liittyvä. Yhteisasiakkuuteen liittyy käsitteenä ja konkretiana erilaisia näkökulmia, mutta myös toiminnan kehittämisen koettuja esteitä sekä tiedon puutetta. Käsitteen ja asian sisällön yhteisen ymmärryksen muodostaminen vie aikaa.

Avaintuloksen varsinaisena mittarina ei ollut yhteisten suunnitelmien määrä, mutta sitä on kuitenkin seurattu ohessa. Yhteisiä suunnitelmia monialaisten ja yhteisten asiakkaiden palveluissa raportoitiin yksittäisiä, mutta on mahdollista, että niitä käytännössä tehdään jonkun verran enemmän. Yhteisten suunnitelmien raportoimista ovat haastaneet mm. kirjaamisen käytännöt. Tästä huolimatta on käynnistetty paljon yli toimiala- ja tulosaluerajojen menevää toimintaa, jossa on tunnistettu yhteisiä asiakkaita ja tehty yhteistä työtä asiakkaan kokonaistilanteen ratkaisemiseksi. Näitä yhteisiä asiakkaita ovat esimerkiksi kotihoidon ja vammaispalvelun yhteisasiakkaat, lastensuojelun ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakkaat sekä päivystyksen monikävijäasiakkaat.

Tavoitteen avulla pyritään osaltaan varmistamaan resurssien tarkoituksenmukaisuutta asiakkaan prosessissa. Resursseihin kuuluu olennaisesti myös teknologian hyödyntäminen. Yhteisten asiakkaiden kokonaiskuvan hahmottamista ja siten palvelujen suunnittelua helpottaa asiakkuudenhallinta. Asiakkuudenhallintajärjestelmät tukevat asiakkuudenhallintaa ja siten sujuvia ja kustannusvaikuttavia palvelupolkuja ja ovat osa toiminnanohjauksen kokonaisuutta. Oma Hämeessä vietiin eteenpäin asiakkuudenhallintajärjestelmän (CRM) teknistä käyttöönottoa vuonna 2025 ja sitä päästiin pilotoimaan loppuvuodesta.

Avaintuloksen "monialaisen asiakassegmentin asiakkaasta laaditaan yksi yhteinen asiakassuunnitelma, minkä seurauksena kyseisen segmentin asiakaskohtainen palvelutapahtumien määrä vähenee" varsinainen mittari oli asiakastapahtumien määrä asiakasta kohden monialaisessa segmentissä. Asiakaskohtaisten palvelutapahtumien määrän kehitys vuonna 2025 ei ollut toivotun suuntainen. Loppuvuodesta sekä asiakasmäärät, että palvelutapahtumat asiakasta kohtaan kasvoivat. Selkeitä yksittäisiä selittäviä tekijöitä tälle kehitykselle ei ole antaa.

## Tavoite: Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille (2/2)

Kriittisten palveluketjujen avaintuloksen mittarina oli viiden valitun palveluketjun etenemisen edistyminen kohti asiakkaan läpimenoajan mittaamista ketjukohtaisten suunnitelmien perusteella. Varsinaisen läpimenoajan mittaamista kokeiltiin yhdessä ketjun osaprosessissa (leikkaussalitoiminta). Näin ollen avaintuloksen toteutumista ei voitu arvioida. Läpimenoajan mittaamiseen tarvitaan selkeät määrittelypisteet, prosessit ja järjestelmistä saatava tieto. Avaintulokseksi valitut prosessit ovat tärkeitä ja kriittisiä, mutta myös osittain hyvin vaikeita kuvata ja määrittellä läpimenoajan näkökulmasta, kuten esimerkiksi NEET-nuorten palveluketju. Palveluketjuista ei ollut lähtötilanteessa valmiita kuvauksia ja jo pelkästään vertailukelpoisten mittauspisteiden määrittely vaati runsaasti työtä. Avaintuloksen tarkoitus, asiakkaan palvelupolun sujuvuus, ohjasi kuitenkin toimintaa valittujen palveluketjujen kehittämisessä. Palvelujen sisällöllinen kehittäminen eteni neljässä ketjussa hyvin. Voidaan olla tyytyväisiä siihen, miten paljon yhteisten asiakkaidemme ympärillä tapahtui muutosta parempaan ja edistystä ketjuvastaavien arvion mukaisesti.

Ikääntyneen kotiutumisen ketjussa tavoitteet saavutettiin hyvin, vaikka läpimenoajan mittaaminen ei sinänsä mahdollistunut vuoden 2025 aikana. Ikääntyneiden palvelujen ja terveydenhuollon yhteistyö kotiutumisen kehittämisessä onnistui erinomaisesti ja sen tuloksena palvelujonot ovat enää ajoittaisia ja liittyvät siihen, että kapasiteetti on täysin käytössä.

Leikkauspotilaan polun osalta saatiin toukokuussa käyttöön Opera-järjestelmä, mikä mahdollisti potilaan osa-prosessin (leikkaussalitoiminta) läpimenoajan seuraamista. Tärkeänä kehityskohteenä on tunnistettu seurannan laajentaminen jatkossa lähetekäytännöstä kuntoutukseen saakka. Leikkauspotilaiden palvelukokonaisuuteen vaikuttaa käytössä olevan tilakapasiteetin lisäksi käytössä oleva henkilöstöresurssi ja siinä olevat vaihtelut.

NEET-nuorten palveluketjun osalta onnistumiset olivat mm. siinä, että prosessi saatiin kokonaisuutena haltuun ja prosessilla on omistaja, joka sitä seuraa. Integraatio toteutui asiakkaan palvelussa jo perustasolla ja sitä myös johdettiin yli ammattirajojen. Palveluun pääsyyn (terveydenhoitaja ja lääkäri) saatiin asetettua tavoiteajat, joita seurataan. NEET-nuoret tunnistetaan aiempaa paremmin. Jatkokehitys suuntautuu erityisesti yhdyspintatyön kehittämiseen ja yhtenäisten palvelupolkujen luomiseen eri organisaatioiden välillä.

Masennuspotilaan polun kehitys alkoi hyvin, mutta hiipui noin puolessa välin vuotta. Kehitystyötä jatketaan vuonna 2026.

Vanhemmuuden varhaisen tuen palvelupolut (kiintymyssuhteen tuki, unitaitojen tuki, parisuhteen tuki, ahdistuneen nuoren vanhempien tuki, kiusaamiseen puuttuminen yhteisössä sekä neopsy-paketit 1 ja 2 saatiin aikataulussa mallinnettua. Niiden suunnitelmallinen käyttöönotto alkoi hyvin. Polkujen toimivuutta, niihin ohjautuvien sekä niillä kulkevien asiakkaiden kokonaisuutta seurataan ja kehitetään edelleen. Haasteena uusien käytäntöjen käyttöönottamiselle on tilanteiden ennakoimattomuus, jolloin uuden toiminnan käynnistäminen jää helposti arkityön alle.