

Vuoden 2025 strategiset tavoitteet ja niiden toteutumisen seuranta, TP 2025

Integraatiovaliokunta 28.05.2026 § 35
10835/00.01.02.00/2025

Valmistelija strategia- ja integraatiopäällikkö Teija Suorsa-Salonen puh. 040 330 6610,
teija.suorsa-salonen(at)omahame.fi

Selostus Aluevaltuusto on kokouksessaan 17.12.2024 § 108 hyväksynyt Kanta-Hämeen hyvinvointialueen vuoden 2025 talousarvion sekä vuosien 2025- 2027 taloussuunnitelman.

Vuoden 2025 valtuustotason sitovat tavoitteet ovat

- Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa, strateginen painopiste autamme sopivalle polulle
- Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa, strateginen painopiste järjestämme vaikuttavat palvelut
- Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille, strateginen painopiste osaamme ennakoida
- Asiakstarve ohjaa henkilöstömme osaamista, strateginen painopiste onnistumme toisiimme luottaen
- Tuottavuus turvaa palvelut, strateginen painopiste järjestämme vaikuttavat palvelut.

Aluevaltuusto on kokouksessaan 9.5.2023 (§ 26) päättänyt antaa strategian toimeenpanon seurannan integraatiovaliokunnan tehtäväksi siten, että valiokunta seuraa painopisteiden "Autamme sopivalle polulle ja "Osaamme ennakoida" toteutumista.

Integraatiovaliokunnan tehtävänä vuoden 2025 valtuustotason sitovien tavoitteiden osalta on siis osaltaan seurata tavoitteita:

- Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa ja
- Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille.

Sitovat tavoitteet on muodostettu OKR-mallin (Objectives and Key Results) tukemana, mikä korostaa muutosta ja sen seuranta.

Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla

Työ ensikontaktiin kytkeytyvän tavoitteen osalta eteni kokonaisuudessaan suunnitellusti ja tavoite toteutui.

Vuoden 2025 aikana Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toteutettiin määrätietoista kehittämistyötä, jonka tavoitteena oli varmistaa asiakkaan nopea pääsy oikeaan palveluun ja asian ratkaiseminen tai

käsittelyn aloittaminen ensikontaktissa. Tavoitteen saavuttamiseksi Ensilinjan palveluita kehitettiin eri palvelukanavissa ja palveluiden välistä yhteistyötä tiivistettiin, mikä paransi palvelulupauksen toteutumista ja asiakaskokemusta.

Ensilinjojen toimintaa kehitettiin yhtenäistämällä palveluprosesseja ja parantamalla saavutettavuutta, lyhentämällä vastausviiveitä linjapuheluissa ja takaisinsoitoissa. Tämä edellytti resurssien uudelleen kohdentamista ja työvuorosuunnittelun kehittämistä. Digitaalisen sotekeskuksen asiointikanavia vahvistettiin, sairaanhoitaja-chatin käyttö lisääntyi ja digitaalinen ajanvaraus otettiin käyttöön osassa palveluista, mikä vähensi puhelumääriä ja lisäsi asiointin joustavuutta.

Asiakaspalautetta ja muita mittaritietoja kerättiin systemaattisesti ja käsiteltiin ohjausryhmässä. Tulosten perusteella tehtiin nopeita korjaavia toimenpiteitä vastausviiveiden ja palvelun laadun parantamiseksi. Asiakasviestintää vahvistettiin jakamalla asukaskirje kaikkiin kotitalouksiin. Henkilöstölle järjestettiin työpajoja palveluohjauksen kehittämiseksi ja toimintamallien yhtenäistämiseksi, ja palveluiden välistä yhteistyötä tiivistettiin asiakkaan sujuvan ohjautumisen varmistamiseksi.

Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille

Jatkuvan ja monialaisen asiakkuuden prosesseihin liittyvä tavoite oli haastava, eikä tavoite toteutunut.

Yhteisasiakkuus liittyy asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen ja monialaisen palvelutarpeen tunnistamiseen. Yhteiset asiakkaat ovat asiakkaita tai asiakasryhmiä, joilla on useiden palvelujen tarvetta ja usein runsasta palvelujen käyttöä, joko pitkäaikaisesti tai elämäntilanteeseen sidotusti. Käsitteen sisällön yhteinen ymmärtäminen on vielä kehittymässä, ja siihen liittyy sekä näkökulmaeroja että tiedon puutteesta johtuvia haasteita.

Avaintuloksen mittarina ei ollut yhteisten asiakassuunnitelmien määrä, mutta sitä seurattiin täydentävänä tietona. Raportoidut suunnitelmat olivat yksittäisiä, ja kirjaamiskäytännöt vaikeuttivat osaltaan raportointia. Tästä huolimatta toimialojen ja tulosalueiden rajat ylittävää yhteistyötä on lisätty, ja yhteisiä asiakkaita on tunnistettu esimerkiksi kotihoidon ja vammaispalvelujen, lastensuojelun ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen sekä päivityksen monikävijöiden palveluissa.

Teknologian hyödyntäminen, erityisesti asiakkuudenhallinnan vahvistaminen, tukee yhteisten asiakkaiden kokonaiskuvan muodostamista ja palvelujen suunnittelua. Asiakkuudenhallintajärjestelmän (CRM) teknistä käyttöönottoa edistettiin vuonna 2025, ja järjestelmää pilotoitiin loppuvuodesta.

Viiden valitun palveluketjun (leikkauspotilaan, masennusta sairastavan, vanhemmuuden varhaisen tuen, opiskelun tai työelämän ulkopuolella olevien nuorten sekä ikääntyneen kotiutumisen palveluketjut) etenemisen mittaamista läpimenoajan osalta kokeiltiin yhdessä osaprosessissa (leikkaussalitoiminta), minkä vuoksi avaintuloksen toteutumista ei voitu kokonaisuutena arvioida.

Tarkemmat sitovien tavoitteiden ja avaintulosten raportoinnit vuodelta 2025 ovat liitteenä.

Tulosalueiden avaintuloksista tavoitteeseen 'Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla' kiinnittyi 31 avaintulosta ja tavoitteeseen 'Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille' 27 avaintulosta. Konkreettisia tehtäviä näihin kahteen tavoitteeseen tulosalueilla kiinnittyi vuoden aikana 190. Tehtävistä valmiiksi asti saatettuja oli noin 74 %, kesken jäi noin 24 % ja aloittamatta noin 2 %.

Tavoitteen omistajat Marika Paasikoski-Junninen (Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla) ja Jorma Haapanen (Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille) ovat paikalla kokouksessa esittelemässä integraatiovaliokunnassa seurattavien tavoitteiden etenemistä ja havaintoja vuoden 2025 osalta.

Toimivallan peruste

Aluevaltuuston päätös 27.5.2025 § 38.

Toimialajohtajan päätösesitys

Integraatiovaliokunta päättää merkitä asian tiedoksi osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua strategian toimeenpanon ja palveluintegraation seurantaa.

Päätös

Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.

Merja Taponen toimi puheenjohtajana tämän asian käsittelyn ajan.

Täytäntöönpano

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta