



# HVA-tasoisten tavoitteiden Q1-raportointi

1.6.2026

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



# Strategian toimeenpano - tavoitteet, avaintulokset ja tehtävät 2026

Yleiskuva tavoitteista, avaintuloksista ja tehtävistä

HVA-Tavoite

Useita valintoja

Toimiala

Kaikki

Tulosalue

Kaikki

Avaintulos

Kaikki

Kvartaali

Q1

HVA tavoitteiden määrä

2

Tulosalueiden tavoitteiden määrä

39

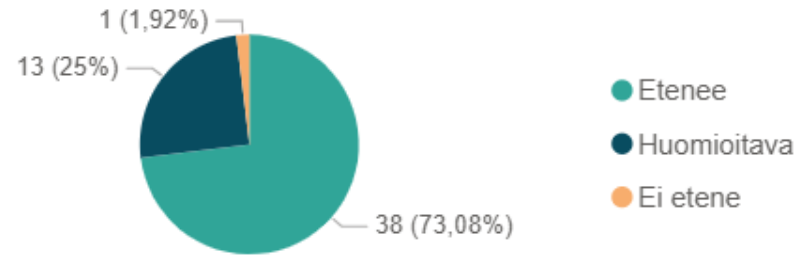
Avaintulosten määrä

52

Tulosalueiden avaintulosten määrä

45

Luottavaisuus Avaintuloksen etenemiseen valitulla ajanjaksolla



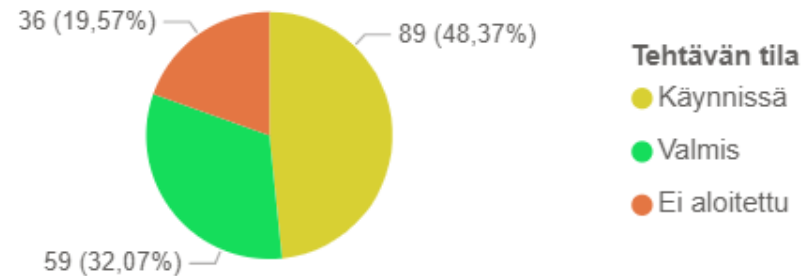
Luottavaisuusarvioiden määrä

52

Vastuuhenkilöiden määrä

40

Tehtävien tila



Tehtävien määrä

184

Tehtävien vastuuhenkilöiden määrä

69

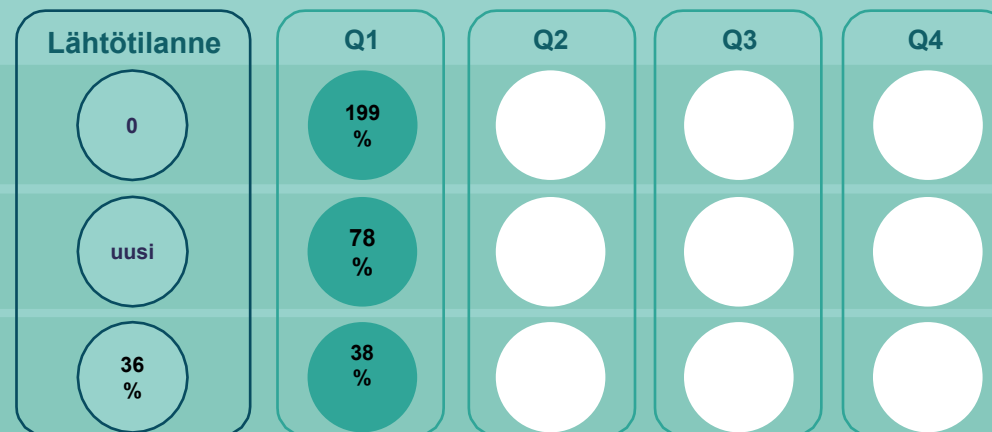
# Tavoite: Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa



## Avaintulokset ja seuranta

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

- Asiakkaiden ohjaaminen hyvinvointia ja terveyttä edistävään itsenäisesti toteutettavaan toimintaan lisääntyy vuoteen 2025 verrattuna.
- 90 % asiakkaista kokee saamansa ensilinjan palvelun hyödyllisenä.
- Asiakkaiden asioista hoidetaan ensilinjassa loppuun asti 10 % enemmän kuin vuonna 2025.

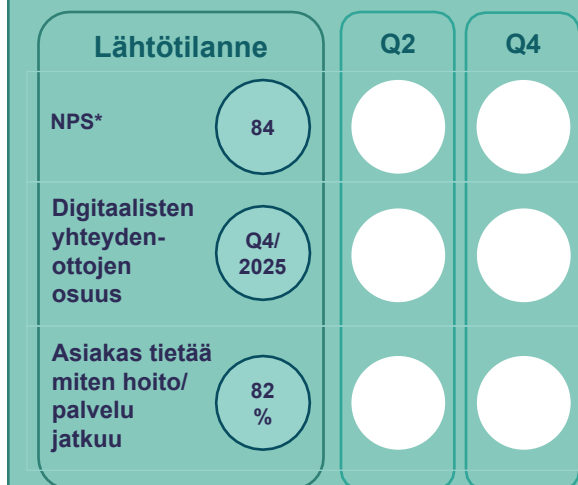


## Tiivistelmä

Ennaltaehkäisemme ongelmien ja vaikeuksien syntymistä jo ennen hyvinvointialueen palveluita lisäämällä asiakkaiden mahdollisuuksia edistää itsenäisesti omaa hyvinvointiaan ja terveyttään tai käyttää muiden tahojen kuten järjestöjen palveluita. Tätä seurataan hyte-tarjottimen kävijämäärien, ensilinjan hyte-ohjauksen, liikuntaläheteiden ja digipolkujen valmennusten käyttäjämäärien avulla. Jos asiakkaalle on tarvetta palveluille, toimivalla ohjauksella hän pääsee oikeaan palveluun sujuvasti ja nopeasti.

Mahdollistamalla asiakkaan omahoitoa tai muiden toimijoiden palveluiden käyttöä voimme hallita hyvinvointialueen palveluiden kysyntää paremmin. Pääsy oikeaan palveluun oikeaan aikaan edistää vaikuttavuutta, parantaa tuottavuutta ja lisää asiakastytyväisyyttä. Seuraamme jatkuvasti asiakkaiden kokemusta palvelun hyödyllisyydestä, mikä kertoo kuinka hyvin palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin. Seuranta auttaa tunnistamaan kehityskohteita ja parantamaan palvelun laatua. Tarjoamme palveluja monikanavaisesti, jotta asiakas voi valita itselleen helpoimman tavan ottaa yhteyttä ja asioida. Pyrimme vähentämään yhteydenottojen määrää tarjoamalla asiakkaille sujuvia asiointikeinoja, kuten itsenäinen ajanvaraus. Asiakkaan asia pyritään hoitamaan ensilinjassa siten, ettei tarvetta jatkon palveluille ole.

## KPI-mittarit



# Tavoite: Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa

## Kuvaus tavoitteen etenemisestä Q1:

- **Kokonaisuus:** Ensilinjojen kehittämisessä painopiste oli toiminnan vakiinnuttamisessa RRP2 hankkeen projektin päätyttyä. Uusien avaintulosten sisältöjen (erityisesti ratkaisu ensilinjassa, ja HYTE- sisällöt) konkretisointi ja käytettävistä mittareista sopiminen on ottanut aikaa ensimmäisellä kvartaalilla. Kehittämistoimia on tuettu säännöllisellä kuukausikokouksella sekä seurannalla, jossa on tarkasteltu Ensilinjojen toimintaa, yhteydenottojen rakennetta ja jatkokehittämisen kohteita vuodelle 2026 sekä jatkettu ohjausryhmän toimintaa. Asiakaskokemuksen mittaamista on täsmennetty ja asiakaskyselyihin lisätty uudet kysymykset, joilla mitataan palvelun hyödyllisyyttä ja asiakkaan kokemusta yhteyden saannin helppoudesta. Samalla Ensilinjan lopputulosluokitusta on tarkennettu jotta ensikontaktissa ratkaistujen asioiden osuutta voidaan seurata luotettavammin koko hyvinvointialueen tasolla. Näin on saatu uutta tietoa tiedolla johtamisen tueksi. Sitran rahoittama Älylinja-hanke on käynnistynyt. Sen tavoitteena on kehittää Ensilinjan puhelinpalvelua ja asiakasohjausta.
- **Palvelun hyödyllisyyden kokemus on uusi mittari ja tulos jäi tavoitetasosta.** Dataa on ehtinyt kertyä vain Ensilinjan puhelinpalveluista maaliskuun puolesta välistä lähtien muutamien viikkojen ajan, joten tulos ei kuvaa luotettavasti kvartaalin osalta tilannetta. Samalla, kun asiakas vastaa Ensilinjan asioinnin jälkeen kysymykseen siitä, kokiko hän asioinnin hyödylliseksi, niin hän voi vastata avoimeen kysymykseen: Mikä vaikutti kokemukseen? Nämä avoimet palautteet on analysoitu Ensilinjapalveluittain ja saatu käsitys siitä, mitkä tekijät hyödyllisyyden kokemukseen vaikuttaa. Mittarissa asiakas arvioi hyödyllisyyden kokemusta asteikolla 1–5 ja vain 5-tason vastaukset kuvaavat, että asiakas on kokenut palvelun hyödylliseksi. Kuitenkin asiakkaista 11,6 % on antanut arvioksi 4, joten 90 % vastanneista on kokenut palvelun hyödylliseksi tai melko hyödylliseksi.
- Raportointiaikana **Ensilinjassa on hoidettu asiakkaiden asioita loppuun asti 38 %** kaikista puhelimitse ja chatin kautta tehdyistä yhteydenotoista. Tämä on 2 % enemmän kuin vuonna 2025, jolloin vastaava luku oli 36 %. Vuoden 2025 arvo on koko vuoden keskiarvo. Chat-palveluissa hoidetaan loppuun asti asioita enemmän kuin puhelinasioinnin aikana. Seurantaluku on kasvanut viime vuodesta, mutta 10 % kasvu tulee vaatimaan vielä paljon työtä jokaiselta Ensilinjalta.

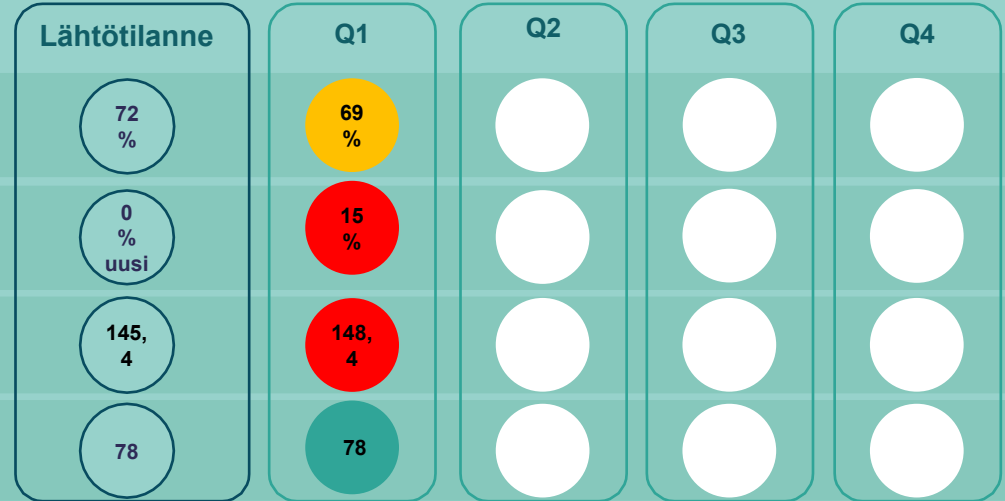
# Tavoite: Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille



## Avaintulokset ja seuranta

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

- 80 % tai > monialaisen segmentin asiakkaista kokee, että ammattilaisten välinen yhteistyö näkyy hänelle sujuvana palveluna
- Kolmen huomattavan palvelukokonaisuuden vaikuttavuus edistyy suunnitelmien mukaisesti
- Monialaisen segmentin palvelutapahtumien määrä/asiakas vähenee
- Monialaisen segmentin asiakastytyvyisyys (NPS) pysyy vähintään samana



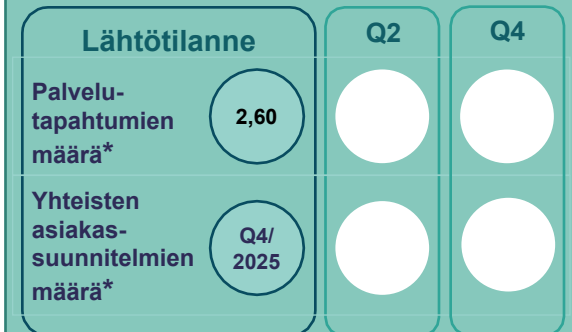
## Tiivistelmä

Asiakkaamme ovat yhteisiä. Tarjoamme asiakkaille heidän tarpeistaan lähtöisin olevia tarkoituksenmukaisia palveluita yhdessä, yli toimialuerajojen. Yhteinen, asiakkaan kanssa yhdessä tehty suunnitelma, sekä teknologia tukevat asiakkaan sujuvaa palvelua ja ehkäisevät päällekkäisten palvelutapahtumien syntymistä.

Hyödynnämme monialaista tietoa johtamisessa ja ongelmien juurisyyden tunnistamisessa. Palvelut järjestetään vaikuttavasti ja näyttöön perustuen ja asiakkaan kokonaistilanne huomioiden. Kolmen huomattavan (kustannuksiltaan, asiakasmääriltään tai muuten huomattavan) asiakasryhmän palvelukokonaisuuksien kehittämiseen erityisesti panostamalla saadaan vaikuttavuutta näissä ryhmissä eri tavoin lisättyä, samalla varmistaen sen, että erityisen kehittämisen kohteita ei ole liikaa ja voimavarat eivät hajaannu. Kolme kokonaisuutta ovat selkäpotilaan kokonaisuus, päihteillä ja/tai häiriökäyttäytymisellä oirehtivan lapsen/nuoren palvelukokonaisuus sekä yhteisasiakas perusterveydenhuollossa. Vaikuttavuuden mittarit määritellään kokonaisuuskohtaisesti, HVA-tasolla seurataan kehittämisen etenemistä.

Otamme asiakkuudenhallintajärjestelmän laajasti ammattilaisten käyttöön, riskit on kuvattu Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet -tavoitteen tiivistelmässä. Järjestelmä tehostaa toiminnanohjausta, parantaa asiakaspalvelun laatua, mahdollistaa asiakkaiden tulevien tarpeiden tunnistamisen ja tuo näkyväksi riskitekijöitä. Näillä toimilla vähennämme palveluiden hajanaisuutta, parannamme jatkuvuutta ja asiakkaiden elämänlaatua.

## KPI-mittarit



# Tavoite: Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille

## Kuvaus tavoitteen etenemisestä Q1:

- Asiakaspalaute monialaisen segmentin asiakkailta on jaksolla ollut NPS-mittarilla mitattuna hyvää. Luku on kuitenkin alhaisempi, kuin koko organisaation NPS. Palautetta on annettu 4620 kpl. Asiakkaiden kokemus ammattilaisten välisen yhteistyön sujuvuudesta on laskenut lähtötilanteesta (kysymys: "ammattilaisten välinen yhteistyö näyttäytyi minulle sujuvana palveluna"). Monialaisen segmentin asiakastapahtumien määrä asiakasta kohden on noususuuntainen. Ensimmäisen kvartaalin aikana on suunniteltu kysely ammattilaisille ja johdolle siitä, miten ja missä palvelujen kohdassa palveluihin liittyvä yhteistyön sujuvuus on heidän mielestään erityisesti riittämätöntä tai ongelmallista. Kysely ja analyysi toteutetaan Q2 aikana. Asiakaspalautetta on alettu kerätä Q1 aikana monialaisen segmentin sisällä kohdennetummin (yhteisasiakkaiksi potilas- tai asiakastietojärjestelmään merkityiltä), jotta saadaan tarkempaa tietoa asiakkaan kokemuksesta. Potilastietojärjestelmään on merkitty 8 asiakasta yhteisasiakkaaksi. Asiakastietojärjestelmään on kirjattu Q1 aikana 36 monialaista suunnitelmaa. Q1 aikana on käynnistynyt omatiimimalli, joka on tarkoitettu lapsiperheiden yhteisille asiakkaille.
- Kolmen huomattavan palvelukokonaisuuden vaikuttavuus edistyy hieman viiveellä. Q1 aikana on taustoitettu kolmen palvelukokonaisuuden vaikuttavuuden mittaamista ja prosesseja, aloitettu datan keruu sekä tunnistettu keskeisiä kumppaneita. Kokonaisuudet ovat erilaisia, mutta niitä yhdistää asiakkaan näkökulmasta hajanaisuus (ei selkeitä prosessinomistajia), ohjautumisen pulmat sekä asiakkaan tarpeen tunnistamisen kysymykset.
- Tavoitteen kokonaisuutta ja sen etenemistä seurataan ja ohjataan yhteisten asiakkaiden ohjausryhmässä.

# Tavoitteiden avaintulosten ja KPI-mittareiden tähdellä (\*) merkityt käsitteet ja lyhenteet

- Digitaaliset yhteydenotot: Chatin kautta tulevat yhteydenotot sekä asiakkaan omat digitaaliset ajanvaraukset.
- NPS: Yleinen asiakastyytyväisyys (suositteluindeksi): Asiakkaalta kysytään 'Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua läheisellesi?', suositteluindeksin vaihteluväli on -100 – +100.
- Palvelutapahtumien määrä monialaisen segmentin asiakkailla: Ilmoitettu raportointipohjassa pyöristettynä desimaalilukuna, suuruusluokka miljoona (2,60 palvelutapahtumaa = kaksi miljoonaa kuusisataa tuhatta palvelutapahtumaa).
- Yhteinen asiakas: Yhteisasiakas on asiakas, joka hyötyy palvelujen yhteensovittamisesta. Yhteinen asiakas voi olla henkilö, jolla on suuri tuen ja palvelujen tarve tai käyttö.