

Vuoden 2026 strategiset tavoitteet ja niiden toteutumisen seuranta, Q1

Integraatiovaliokunta 28.05.2026 § 36
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 16.12.2025 § 124 hyväksynyt Kanta-Hämeen hyvinvointialueen vuoden 2026 talousarvion sekä vuosien 2026-2028 taloussuunnitelman.

Vuoden 2026 sitovat tavoitteet ovat kiinnittyneet hyvinvointialueen perustamisvaiheessa hyväksytyihin painopisteisiin (järjestämme vaikuttavat palvelut, osaamme ennakoida, autamme sopivalle polulle ja onnistumme toisiimme luottaen) ja siltaavat lokakuussa 2025 hyväksytyihin painopisteisiin (asiakkuus keskiössä, ennaltaehkäisyssä onnistuminen, kestävä uudistaminen ja strategisten kumppanuuksien kehittäminen) seuraavasti:

- Tavoite Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa on kiinnittynyt painopisteeseen Autamme sopivalle polulle ja siltaa uusiin painopisteisiin Asiakkuus keskiössä, Ennaltaehkäisyssä onnistuminen ja Strategisten kumppanuuksien kehittäminen.
- Tavoite Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet – oikeita asioita, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa on kiinnittynyt painopisteeseen Järjestämme vaikuttavat palvelut ja siltaa uusiin painopisteisiin Asiakkuus keskiössä ja Ennaltaehkäisyssä onnistuminen.
- Tavoite Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille on kiinnittynyt painopisteeseen Osaamme ennakoida ja siltaa uusiin painopisteisiin Asiakkuus keskiössä ja Ennaltaehkäisyssä onnistuminen.
- Tavoite Asiakstarve ohjaa henkilöstövoimavaroja on kiinnittynyt painopisteeseen Onnistumme toisiimme luottaen ja siltaa uuteen painopisteeseen Uudistamme kestävästi.
- Tavoite Tuottavuus turvaa palvelut on kiinnittynyt painopisteeseen Järjestämme vaikuttavat palvelut ja siltaa uusiin painopisteisiin Uudistamme kestävästi ja Strategisten kumppanuuksien kehittäminen.

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 2026 tavoitteiden osalta on siis osaltaan seurata tavoitteita:

- Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa ja

- Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille.

Vuoden 2026 ensimmäisen kvartaalin aikana:

Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla

Ensikontaktiin kytkeytyvä tavoite on edennyt alkuvuoden aikana suunnitellusti. Ensilinjojen kehittämisen painopiste on ollut toiminnan vakiinnuttamisessa RRP2 hankkeen päättymisen jälkeen. Uusien avaintulosten, erityisesti ensilinjassa ratkaisemisen ja HYTE sisältöjen, konkretisointi sekä mittareista sopiminen ovat vieneet aikaa.

Asiakaskokemuksen mittaamista on täsmennetty lisäämällä kysymyksiä palvelun hyödyllisyydestä ja yhteyden saannin helppoudesta. Ensilinjan lopputulosluokitusta on tarkennettu, jotta ensikontaktissa ratkaistujen asioiden osuutta voidaan seurata luotettavasti. Sitran rahoittama Älylinja hanke on käynnistynyt tukemaan puhelinpalvelun ja asiakasohjauksen kehittämistä.

Palvelun hyödyllisyyden kokemus on uusi mittari. Mittarin tulos on jäänyt tavoitetasosta, mutta etenee. Mittausdataa on kertynyt vain muutaman viikon ajalta, eikä se kuvaa luotettavasti koko kvartaalin tilannetta. Alkuvuoden aikana 38 % puhelin ja chat yhteydenotoista on ratkaistu loppuun asti ensikontaktissa, mikä on 2 prosenttiyksikköä enemmän kuin vuoden 2025 keskiarvo (36 %). Chat palveluissa asioita ratkaistaan loppuun asti enemmän kuin puhelimesta. Tavoiteltu 10 %:n kasvu edellyttää edelleen merkittävää kehittämistyötä kaikilta Ensilinjoilta.

Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille

Jatkuvan ja monialaisen asiakkuuden prosesseihin liittyvä tavoite on haastavampi, mutta etenemistä siinäkin on tapahtunut. Monialaisen segmentin asiakkaiden NPS tulos on ollut Q1 jaksolla hyvä, mutta matalampi kuin organisaation kokonais NPS. Asiakkaiden kokemus ammattilaisten välisen yhteistyön sujuvuudesta on heikentynyt lähtötilanteeseen verrattuna. Asiakastapahtumien määrä asiakasta kohden on ollut nousussa.

Asiakaspalautetta on alettu keräämään kohdennetummin yhteisasiakkaiksi merkittyjen osalta. Potilastietojärjestelmään on merkitty 8 yhteisasiakasta ja kirjattu 36 monialaista suunnitelmaa. Lapsiperheiden yhteisasiakkaille tarkoitettu omatiimimalli on käynnistynyt.

Kolmen palvelukokonaisuuden (selkäpotilaan kokonaisuus, päihteillä ja/tai häiriökäyttäytymisellä oirehtivan lapsen/nuoren palvelukokonaisuus sekä yhteisasiakas perusterveydenhuollossa) vaikuttavuuden kehittäminen on edennyt viiveellä. Q1:n aikana on taustoitettu mittaamista ja prosesseja, aloitettu datan keruu ja tunnistettu keskeiset kumppanit. Kokonaisuuksia yhdistävät asiakkaan näkökulmasta hajanaiset prosessit, ohjautumisen haasteet ja tarpeen tunnistamisen vaikeus.

Em. kahteen hyvinvointialuetaoiseen tavoitteeseen liittyen tulosalueet ovat määritelleet yhteensä 45 avaintulosta, joista tavoitteeseen 'Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla' liittyen 22 avaintulosta ja tavoitteeseen 'Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille' liittyen 23 avaintulosta. Konkreettisia tehtäviä näihin kahteen tavoitteeseen on tulosalueilla kiinnitetty tässä vaiheessa 184. Tehtävistä

valmiiksi asti saatettuja on noin 32 %, kesken noin 48 % ja aloittamatta noin 20 %.

Tarkemmat sitovien tavoitteiden ja avaintulosten Q1-raportoinnit 2026 ovat liitteenä.

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 ensimmäisen puolen vuoden ajalta.

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