

Integraatiovaliokunta**Aika** 28.05.2026 klo 17:02 - 19:24**Paikka** Ahveniston Parantola-rakennus, Hallituksen kokoushuone Parantolankatu 6, Hämeenlinna,**Käsitellyt asiat**

<b>§</b>	<b>Otsikko</b>	<b>Sivu</b>
§ 31	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 32	Pöytäkirjantarkastajien valinta	5
§ 33	Kokouksen työjärjestyksen hyväksyminen	6
§ 34	Kanta-Hämeen hyvinvointialueen osallisuusohjelman valmistelu vuosille 2026–2030	7
§ 35	Vuoden 2025 strategiset tavoitteet ja niiden toteutumisen seuranta, TP 2025	10
§ 36	Vuoden 2026 strategiset tavoitteet ja niiden toteutumisen seuranta, Q1	14
§ 37	Laadun ja omavalvonnan raportti vuodelta 2025 ja Asiavastaavien vuosiselvitys 2025	18
§ 38	Integraatiovaliokunnan kokousaikataulu syksyllä 2026	20
§ 39	Muut asiat	21
§ 40	Tiedoksi merkittävät asiat	22

**Osallistujat**

	<b>Nimi</b>	<b>Tehtävä</b>	<b>Lisätiedot</b>
<b>Läsnä</b>	Taponen Merja	1. varapuheenjohtaja	saapui klo 17.07
	Belik Minna	2. varapuheenjohtaja	
	Fagerström Salla	jäsen	
	Kankaanmäki Päivi	jäsen	
	Lartama Mika	jäsen	
	Lumijärvi Hannu	jäsen	
	Ranjith Kumar Prabhakaran	jäsen	
	Siukola Lauri	jäsen	
	Taavela Irma	jäsen	
	Vanttaja Karri	jäsen	
	Järvinen Satu	varajäsen	
	Lehtonen Marko	varajäsen	

<b>Poissa</b>	Nahkuri Miia	puheenjohtaja	
	Aittola Eija	jäsen	
	Arminen Mikko	jäsen	
	Isosuo Juha	aluevaltuuston puheenjohtaja	
	Lepola Kaisa	aluehallituksen puheenjohtaja	

<b>Muu</b>	Ala-Kokko Satu	toimialajohtaja	
	Tommiska Katja	pöytäkirjanpitäjä, hallintojohtaja	
	Aalto Heli	asiakkuusjohtaja	saapui klo 17.05, poistui klo 18.50
	Erkamo Anna	asiantuntija	saapui klo 17.05, poistui klo 17.44
	Paasikoski-Junninen Marika	toimialajohtaja	saapui klo 17.44, poistui klo 18.00

**Allekirjoitukset**

Pöytäkirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Minna Belik §:t 31-34  
puheenjohtajaKatja Tommiska  
pöytäkirjanpitäjäMerja Taponen §:t 35-40  
puheenjohtaja**Käsitellyt asiat**

31 - 40

**Pöytäkirjantarkastus**

Pöytäkirja on tarkastettu ja allekirjoitettu sähköisesti.

Salla Fagerström  
pöytäkirjantarkastajaPäivi Kankaanmäki  
pöytäkirjantarkastaja**Pöytäkirjan nähtävilläpito**



Kanta-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla osoitteessa  
<https://omahame.fi/esityslistat-poytakirjat-ja-viranhaltijapaatokset>



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

5/2026

4

Integraatiovaliokunta

§ 31

28.05.2026

## **Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**

Integraatiovaliokunta 28.05.2026 § 31

Kutsu kokoukseen on toimitettu sähköpostilla 22.5.2026. Kutsu on lähetetty Kanta-Hämeen hyvinvointialueen hallintosäännön 139 §:n mukaisesti vähintään 5 päivää ennen kokousta.

Hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 108 §:n 2 ja 3 mom. mukaan muu toimielin kuin aluevaltuusto on päätösvaltainen, kun yli puolet jäsenistä on läsnä. Läsnä oleviksi katsotaan myös ne toimielimen jäsenet, jotka osallistuvat kokoukseen sähköisesti.

### **Puheenjohtajan päätösesitys**

Integraatiovaliokunta päättää todeta kokouksen laillisesti koollekutsutuksi ja päätösvaltaiseksi.

### **Päätös**

Integraatiovaliokunta totesi kokouksen laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi. Lisäksi integraatiovaliokunta päätti myöntää läsnäolo- ja puheoikeuden asian § 34 (Kanta-Hämeen hyvinvointialueen osallisuusohjelman valmistelu vuosille 2026–2030) osalta osallisuus- ja järjestötyön asiantuntija Anna Erkamolle ja asiakkuusjohtaja Heli Aallolle, asian § 35 (Vuoden 2025 strategiset tavoitteet ja niiden toteutumisen seuranta, TP 2025) osalta toimialajohtaja Marika Paasikoski-Junniselle ja asiakkuusjohtaja Heli Aallolle sekä asian § 36 (Vuoden 2026 strategiset tavoitteet ja niiden toteutumisen seuranta, Q1 ) osalta toimialajohtaja Marika Paasikoski-Junniselle ja asiakkuusjohtaja Heli Aallolle.

Minna Belik toimi puheenjohtajana tämän asian käsittelyn ajan.

### **Täytäntöönpano**

-

### **Muutoksenhaku**

Ei muutoksenhakuoikeutta



Kanta-Hämeen hyvinvointialue		Pöytäkirja	5/2026	5
Integraatiovaliokunta	§ 32	28.05.2026		

### **Pöytäkirjantarkastajien valinta**

Integraatiovaliokunta 28.05.2026 § 32

Hallintosäännön 159 §:n mukaan pöytäkirja tarkastetaan toimielimen päättämällä tavalla. Pöytäkirja voidaan allekirjoittaa ja tarkastaa sähköisesti.

Integraatiovaliokunnan pöytäkirjan tarkastaa kaksi kullakin kerralla tähän tehtävään valittua valiokunnan jäsentä, jollei integraatiovaliokunta jonkin asian kohdalla toisin päättä. Tällä kertaa tarkastusvuorossa ovat Mikko Arminen ja Merja Taponen (varalla Minna Belik).

### **Puheenjohtajan päätösesitys**

Integraatiovaliokunta päättää valita kaksi jäsentä tarkastamaan tämän kokouksen pöytäkirjan.

### **Päätös**

Integraatiovaliokunta päätti valita pöytäkirjan tarkastajiksi Salla Fagerströmin ja Päivi Kankaanmäen.

Minna Belik toimi puheenjohtajana tämän asian käsittelyn ajan.

### **Täytäntöönpano**

-

### **Muutoksenhaku**

Ei muutoksenhakuoikeutta



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

5/2026

6

Integraatiovaliokunta § 33

28.05.2026

## **Kokouksen työjärjestyksen hyväksyminen**

Integraatiovaliokunta 28.05.2026 § 33

### **Puheenjohtajan päätösesitys**

Integraatiovaliokunta päättää hyväksyä tämän kokouksen työjärjestyksen.

### **Päätös**

Integraatiovaliokunta päätti käsitellä asiat esityslistan mukaisessa järjestyksessä.

Minna Belik toimi puheenjohtajana tämän asian käsittelyn ajan.

### **Täytäntöönpano**

-

### **Muutoksenhaku**

Ei muutoksenhakuoikeutta



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

5/2026

7

Integraatiovaliokunta

§ 34

28.05.2026

## Kanta-Hämeen hyvinvointialueen osallisuusohjelman valmistelu vuosille 2026–2030

Integraatiovaliokunta 28.05.2026 § 34  
5215/00.01.00/2025

### Valmistelija

asiantuntija, osallisuus ja järjestöyhteistyö Anna Erkamo, puh. 040 564 6514, anna.erkamo(at)omahame.fi

### Selostus

Aluevaltuuston 27.5.2025 (§ 38) päätöksen mukaisesti integraatiovaliokunnan tehtävänä on mm. seurata, raportoida ja arvioida osallisuusohjelman toteutumista ja järjestöyhteistyötä ja tehdä näitä koskevia kehitysehdotuksia

Muun muassa Hyvinvointialuelain (611/2021) 29 §:n mukaan asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista edistetään muun muassa järjestämällä kuulemisia ja keskustelutilaisuuksia, hyödyntämällä asukasraateja, selvittämällä käyttäjien näkemyksiä ennen päätöksentekoa sekä kehittämällä palveluja yhdessä käyttäjien kanssa. Lisäksi osallistumismahdollisuuksia tulee tarjota talouden suunnitteluun sekä tukea järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista toimintaa.

Aluevaltuusto hyväksyi Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ensimmäisen osallisuusohjelman Jokaisen Oma Häme 13.2.2024 (§ 5) vuosille 2023–2025. Kevään 2026 aikana on valmisteltu uutta osallisuusohjelmaa vuosille 2026–2030. Valmisteilla olevan osallisuusohjelman tavoitteena on:

- tuoda lakien vaatimukset käytännön osallisuustyöksi
- varmistaa osallisuuden kytkeytyminen strategiaan, palvelujen kehittämiseen ja arjen toimintaan
- selkeyttää osallisuustyön vastuut ja roolit koko hyvinvointialueella
- tukea osallisuusosaamisen vahvistumista organisaatiossa.

Osallisuusohjelma kokoaa yhteen ja tiivistää keskeiset osallisuuteen liittyvät teemat muista toimintaa ohjaavista asiakirjoista sekä priorisoi ohjelmakauden kehittämisen painopisteet. Alustaviksi painopisteiksi on tunnistettu ainakin:

- rakenteet ja johtaminen osallisuuden edistäjinä
- osallisuusosaamisen vahvistaminen
- asiakkaan ja asukkaan ääni palvelujen suunnittelussa, arvioinnissa, kehittämisessä ja tuottamisessa
- osallisuus siellä, missä siihen tulee erityisesti panostaa



- saavutettavuus ja esteettömyys osallisuuden edistäjinä
- osallisuus kumppanuusyhteistyössä
- osallisuus osa hyvinvointia ja terveyttä.

Koska valmistelutyö on vielä kesken, on prosessissa tunnistettu teemoja, kuten rakenteellisen ja yhteisösosiaalityön kokonaisuus sekä henkilöstöosallisuus, joita tullaan täydentämään ja vahvistamaan ohjelmassa jatkovalmistelun aikana.

Osallisuusohjelman valmistelutyö jatkuu kesän 2026 aikana, ja sitä käsitellään uudelleen integraatiovaliokunnassa syksyllä 2026. Tämän jälkeen osallisuusohjelma viedään päätöksentekoon.

Ohjelmakausi on linjassa palvelustrategian kanssa ja ajoittuu vuosille 2026–2030. Osallisuusohjelman toimeenpanoa konkretisoidaan vuosittaisilla toimintasuunnitelmilla, joiden toteutumista integraatiovaliokunta seuraa ja arvioi.

Asiantuntija Anna Erkamo on paikalla kokouksessa esittelemässä asiaa.

**Toimivallan peruste**

Aluevaltuuston päätös 27.5.2025 § 38.

**Toimialajohtajan päätösesitys**

Integraatiovaliokunta päättää merkitä tiedoksi osallisuusohjelman valmisteluvaiheen työstöversion sekä antaa tarvittaessa kommentit jatkovalmisteluun.

**Päätös**

Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.

Merja Taponen saapui kokoukseen tämän asian käsittelyn aikana ennen päätöksentekoa.

Minna Belik toimi puheenjohtajana tämän asian käsittelyn ajan.

**Täytäntöönpano**

Asiaote/asiantuntija, osallisuus ja järjestöyhteistyö Anna Erkamo

**Muutoksenhaku**

Ei muutoksenhakuoikeutta



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

5/2026

9

Integraatiovaliokunta

§ 34

28.05.2026

#### Liitteet

Numero	Otsikko
1	Osallisuusohjelma vuosille 2026-2030 Työstöversio



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

5/2026

10

Integraatiovaliokunta

§ 35

28.05.2026

## **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 päivystyksen monikävijöiden palveluissa.

Teknologian hyödyntäminen, erityisesti asiakkuudenhallinnan vahvistaminen, tukee yhteisten asiakkaiden kokonaiskuvan muodostamista ja palvelujen suunnittelua. Asiakuudenhallintajärjestelmän (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.



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

5/2026

13

Integraatiovaliokunta

§ 35

28.05.2026

Merja Taponen toimi puheenjohtajana tämän asian käsittelyn ajan.

## Täytäntöönpano

### Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta

### Liitteet

Numero	Otsikko
2	Strategisten tavoitteiden toteutuminen_TP2025



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

5/2026

14

Integraatiovaliokunta

§ 36

28.05.2026

## 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 ammatillaiset 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 helpoudesta. 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 ammatillaiset 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 ammatillaisten välisen yhteistyön sujuvuudesta on heikentynyt lähtötilanteeseen verrattuna. Asiakstapahtumien 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 hyvinvointialuetasoiseen 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



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

5/2026

17

Integraatiovaliokunta

§ 36

28.05.2026

Liitteet

Numero	Otsikko
3	Strategisten tavoitteiden toteutuminen_Q1



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

5/2026

18

Integraatiovaliokunta

§ 37

28.05.2026

## Laadun ja omavalvonnan raportti vuodelta 2025 ja Asiavastaavien vuosiselvitys 2025

Integraatiovaliokunta 28.05.2026 § 37  
6870/00.03.01/2026

### Valmistelija

hankinta- ja laadunhallintajohtaja Jouni Sakomaa, puh. 040 330 4202, jouni.sakomaa(at)omahame.fi, omavalvontapäällikkö Mia Haapanen, puh. 050 563 7414, mia.haapanen(at)omahame.fi, asiakas- ja potilasturvallisuuskoordinaattori Tiia Nurminen, puh. 050 329 7874, tiia.nurminen(at)omahame.fi

### Selostus

Hyvinvointialueen tehtävänä on järjestää asiakkaille ja potilaille heidän tarpeidensa mukaiset laadukkaat ja turvalliset sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelut. Omavalvonnalla tarkoitetaan niitä toimia, joilla palvelunjärjestäjä ja palveluntuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat toimintaansa. Omavalvonnalla varmistetaan, että Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asukkaat saavat tarpeidensa mukaiset laadukkaat ja turvalliset palvelut. Omavalvontaraportoinnilla varmistetaan ja seurataan palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua, vaikuttavuutta, kehittämistoimenpiteiden toteutumista ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta sekä osallisuutta.

Laissa sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnasta (741/2023, § 26) säädetään omavalvontaohjelmasta, jossa hyvinvointialueen on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan, ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Lain mukaan omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Lisäksi laissa pelastustoimen järjestämisestä (613/2021, § 16) säädetään omavalvontaohjelmasta ja omavalvontaohjelman seurantaan perustuvien havaintojen ja toimenpiteiden julkaisusta julkisessa tietoverkossa.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen omavalvontaohjelma on laadittu kattamaan sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelut. Omavalvonnan raportti 2025 kuvaa palveluiden ja niiden omavalvonnan toteutumista vuonna 2025. Raportin osa-alueita ovat omavalvonnan organisaatiotasoiset kehittämistoimenpiteet, palveluiden saatavuus, palveluiden turvallisuus ja laatu, asiavastaavatoiminta, palveluiden asiakaskokemus sekä palvelutuotannon ohjaus ja valvonta.

Kaikki omavalvonnan raportit viedään Kanta-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuille.

### Asiavastaavien vuosiselvitys 2025



Asiavastaavien vuosiselvitys perustuu lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023).

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tulee kyseisen lain 8 §:n mukaisesti seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä vuosittain selvitys aluehallitukselle. Selvitys on annettava lisäksi tiedoksi hyvinvointialueen kuntien kunnanhallituksille ja Lupa- ja valvontavirastolle sekä tarvittaessa muille hyvinvointialueen palveluiden järjestäjille ja tuottajille. Hyvinvointialueen on julkaistava selvitys internetissä ja tiedotettava selvityksen julkaisemisesta.

Asiavastaavien vuosiselvityksessä kuvataan potilaiden ja asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehittymistä asiavastaaville välittyvän asiakas-, potilas- ja omaispalautteen perusteella. Selvityksessä huomioidaan myös asiakas- ja potilastyössä toimivien ammattilaisten esiin nostamia teemoja tai muuta asiavastaaville asiakkaiden ja potilaiden asemasta välittyvää tietoa. Selvityksessä on myös kehittämisehdotuksia, jotka perustuvat asiavastaavien saamiin tietoihin ja palautteisiin.

**Toimivallan peruste**

Aluevaltuuston päätös 27.5.2025 § 38

**Toimialajohtajan päätösesitys**

Integraatiovaliokunta päättää merkitä tiedoksi laadun ja omavalvonnan raportin 2025 sekä Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen vuodelta 2025.

**Päätös**

Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.

Merja Taponen toimi puheenjohtajana tämän asian käsittelyn ajan.

**Täytäntöönpano**

päätösote/omavalvontapäällikkö Mia Haapanen

**Muutoksenhaku**

Ei muutoksenhakuoikeutta

**Liitteet**

Numero	Otsikko
4	Laadun ja omavalvonnan vuosiraportti 2025
5	Potilas ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodelta 2025



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

5/2026

20

Integraatiovaliokunta

§ 38

28.05.2026

## Integraatiovaliokunnan kokousaikataulu syksyllä 2026

Integraatiovaliokunta 28.05.2026 § 38  
10843/00.01.02.00/2025

<b>Valmistelija</b>	strategia- ja integraatiopäällikkö Teija Suorsa-Salonen puh. 040 330 6610, teija.suorsa-salonen(at)omahame.fi
<b>Selostus</b>	Hallintosäännön 138 §:n mukaan toimitella päätää kokoustensa ajan ja paikan. Kokous pidetään myös, milloin puheenjohtaja katsoo kokouksen tarpeelliseksi tai enemmistö toimitellimen jäsenistä tekee puheenjohtajalle esityksen kokouksen pitämistä ilmoittamansa asian käsittelyä varten. Tällöin puheenjohtaja määrää kokousajan. Puheenjohtaja voi perustellusta syystä peruuttaa kokouksen.
<b>Toimivallan peruste</b>	Aluevaltuuston päätös 27.5.2025 § 38
<b>Toimialajohtajan päätösesitys</b>	Integraatiovaliokunta päätää, että se kokoontuu syksyllä 2026 seuraavan kokousaikataulun mukaisesti:  ke 23.09.2026 klo 17  ke 28.10.2026 klo 17  ke 25.11.2026 klo 17
<b>Päätös</b>	Integraatiovaliokunta hyväksyi päätösesityksen.  Merja Taponen toimi puheenjohtajana tämän asian käsittelyn ajan.
<b>Täytäntöönpano</b>	päätösote/Kanta-Hämeen hyvinvointialueen integraatiovaliokunnan jäsenet ja varajäsenet, strategia ja integraatio toimialan johtoryhmä, hallintojohtaja Katja Tommiska
<b>Muutoksenhaku</b>	Ei muutoksenhakuoikeutta



Kanta-Hämeen hyvinvointialue		Pöytäkirja	5/2026	21
Integraatiovaliokunta	§ 39	28.05.2026		

### **Muut asiat**

Integraatiovaliokunta 28.05.2026 § 39

### **Toimialajohtajan päätösesitys**

Integraatiovaliokunta päättää merkitä muut asiat tiedoksi.

### **Päätös**

Integraatiovaliokunta totesi, että muita asioita ei ollut.

Merja Taponen toimi puheenjohtajana tämän asian käsittelyn ajan.

### **Täytäntöönpano**

-

### **Muutoksenhaku**

Ei muutoksenhakuoikeutta



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Pöytäkirja

5/2026

22

Integraatiovaliokunta § 40

28.05.2026

### **Tiedoksi merkittävät asiat**

Integraatiovaliokunta 28.05.2026 § 40

### **Toimialajohtajan päätösesitys**

Integraatiovaliokunta päättää merkitä yllä mainitut asiat tiedoksi.

### **Päätös**

Integraatiovaliokunta totesi, että tiedoksi merkittäviä asioita ei ollut.

Merja Taponen toimi puheenjohtajana tämän asian käsittelyn ajan.

### **Täytäntöönpano**

-

### **Muutoksenhaku**

Ei muutoksenhakuoikeutta



**Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 31, § 32, § 33, § 34, § 35, § 36, § 37, § 38, § 39, § 40**

### **Muutoksenhakukielto**

Päätöksestä, joka koskee vain asian valmistelua tai täytäntöönpanoa, ei saa tehdä oikaisuvaatimusta eikä aluevalitusta (Laki hyvinvointialueesta 141 §).