



Osavuosisikatsaus 2026

Tavoitteet

Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa

ja

Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille



Strategian toimeenpano - tavoitteet, avaintulokset ja tehtävät 2026

Yleiskuva tavoitteista, avaintuloksista ja tehtävistä

HVA-Tavoite

Useita valintoja

Toimiala

Useita valintoja

Tulosalue

Kaikki

Avaintulos

Kaikki

Kvartaali

Q2

HVA tavoitteiden määrä

2

Tulosalueiden tavoitteiden määrä

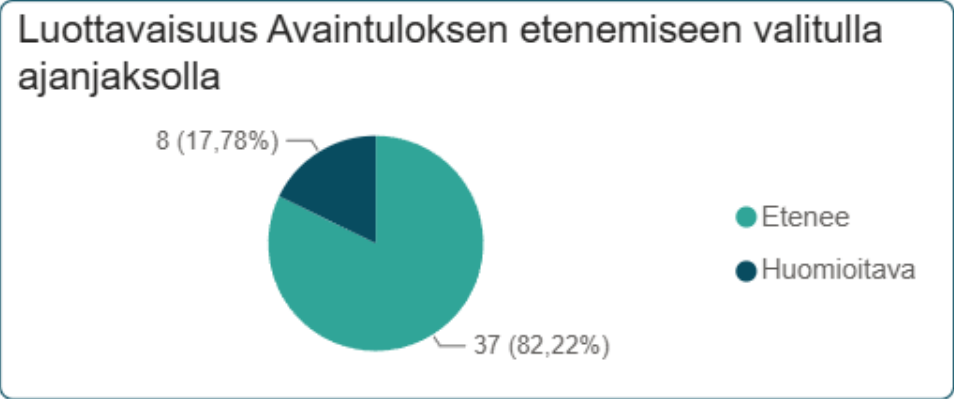
39

Avaintulosten määrä

45

Tulosalueiden avaintulosten määrä

45

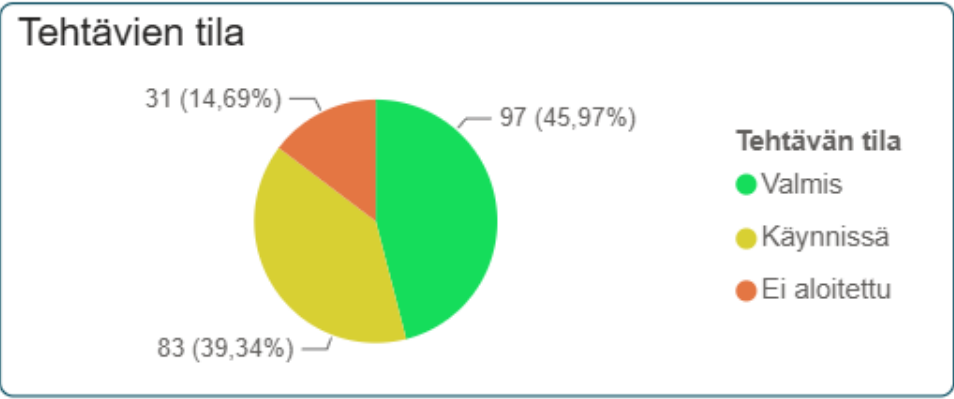


Luottavaisuusarvioiden määrä

45

Vastuuhenkilöiden määrä

36



Tehtävien määrä

211

Tehtävien vastuuhenkilöiden määrä

79

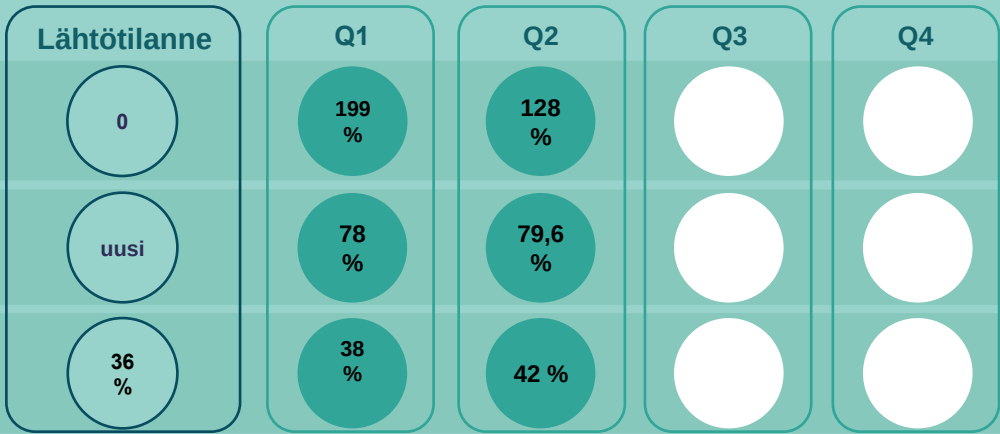
Tavoite: Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa



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.

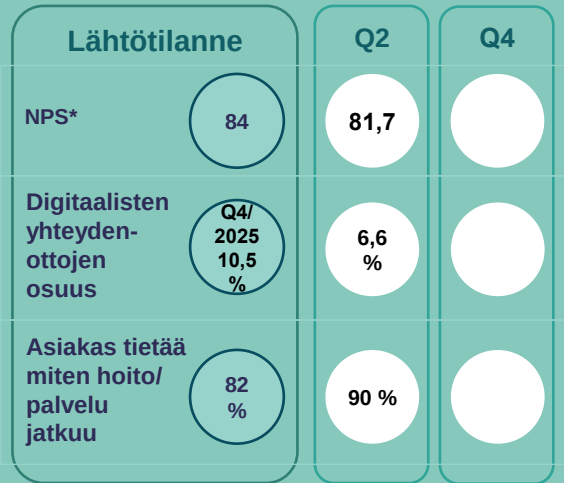


Tiivistelmä

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 asiakastytytyäisyyttä. 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 Q2:

- Tavoitteeseen kytkeytyy 25 avaintulosta ja 101 tehtävää, joista valmiita on noin 46 % ja käynnissä olevia 45 %. Aloittamatta olevia tehtäviä on 8 %.
- HYTE-palvelujen käyttö ylitti 128 % vuoden 2025 vastaavan ajanjakson tason, mikä osoittaa ennaltaehkäisevien palvelujen tavoittavan aiempaa useampia asukkaita. Hyvinvointisi tueksi -sivustolle tuotettiin uusia sisältöjä esimerkiksi yksinäisyyteen sekä raha-asioihin ja toimeentuloon liittyen. Sivusto linkitettiin osaksi palvelusivustoja näkyvyyden lisäämiseksi ja sitä markkinoitiin eri yhteyksissä. Liikuntalähetteeseen liittyvää osaamista vahvistettiin järjestämällä toimijoille tietoisku, tarkentamalla liikuntalähetteen kriteereitä sekä jakamalla liikuntaneuvonnan verkostossa hyviä käytänteitä.
- Asiakkaiden kokemus palvelun hyödyllisyydestä on hieman kasvanut 79,6 % (Q1 78 %). Kehitys on oikeansuuntaista, vaikka tavoitetasoon on edelleen matkaa. Hyödyllisyyden kokemukseen vaikuttavia tekijöitä on analysoitu palvelukohtaisesti asiakaspalautteiden perusteella, ja tuloksia on käsitelty yhdessä tulosaluejohdon ja asiantuntijoiden kanssa kehittämistoimien tunnistamiseksi. Seuranta ja kehittämistä koordinoidaan yhteisissä kuukausikokouksissa ja ohjausryhmissä. Chat-palveluiden hyödyllisyyden mittaaminen on viivästynyt ja palveluiden sitoutumisessa avaintuloksen edistämiseen sekä ensikontaktissa tapahtuvan ratkaisukyvyn ja palvelun tasalaatuisuuden vahvistamisessa on edelleen kehittämistarpeita. Puhelinnumeroita on vähennetty tiivistämällä palveluiden yhteistyötä (mm. aikuissosiaalityö ja taloudellinen tuki, erikoissairaanhoidon asiakaspalvelukeskus ja perhekeskuspalvelut).
- Ensilinjassa hoidettiin asiakkaiden asioista loppuun asti 42 % (2025 36 %). Ensilinjan ratkaisukyvyn vahvistamista on jatkettu kehittämällä asiakasohjausta, palveluiden välistä yhteistyötä ja digitaalisia asiointiratkaisuja. Sosiaalipalveluiden ensilinjoissa on myös tarkennettu yhteistä määrittelyä siitä, milloin asiakkaan asia katsotaan loppuun asti hoidetuksi. Määrittely tukee yhdenmukaista kirjaamista, parantaa tulosten luotettavuutta ja vähentää tarpeettomia siirtymiä palvelusta toiseen. Ensilinjan tukipalveluiden kehittämisessä on tarkasteltu palveluiden työnjakoa ja yhteistyökäytäntöjä. Avaintuloksen saavuttaminen edellyttää edelleen ratkaisukyvyn vahvistamista kaikissa ensilinjan palveluissa.

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 asiakastyytyväisyys (NPS) pysyy vähintään samana

Lähtötilanne	Q1	Q2	Q3	Q4
72 %	69 %	71 %		
0 % uusi	15 %	25%		
145,4	148,4	142		
78	78	77		

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 juurisyiden 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

Lähtötilanne	Q2	Q4
Palvelu- tapahtumien määrä*	2,58	
Yhteisten asiakas- suunnitelmien määrä*	110	

Tavoite: Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille

Kuvaus tavoitteen etenemisestä Q2:

- Tavoitteessa on edetty, mutta edelleen työtä on paljon. Tavoitteeseen kytkeytyy 27 avaintulosta ja 162 tehtävää. Tehtävistä aloittamatta on 16 % ja valmiita 42%, loput ovat käynnissä. Yhteisiä asiakassuunnitelmia tehdään, mutta niiden kumulatiivinen määrä (110 kpl Q2 lopussa) on vielä vähäinen. Monialaisen segmentin suositteluindeksi NPS on pudonnut yhden arvon verran alle tavoitetason (78 → 77), mutta muutos on vielä satunnaisvaihtelun puitteissa. Monialaisen palvelun segmentin asiakkaiden kokemus työntekijöiden välisen yhteistyön sujuvuudesta oli 71% eli tavoitteeseen 80 % on vielä matkaa, mutta suunta on oikea.
- Monialaisen segmentin asiakkaiden sanallisista palautteista koskien yhteistyön sujuvuutta on tehty analyysi. Ammattilaisten välinen yhteistyö näkyy palauteaineistossa asiakkaalle ennen kaikkea tiedonkulun, vastuunjaon, palveluohjauksen ja hoidon jatkuvuuden kautta. Positiivisia kuvauksia yhteistyön onnistumisesta on vähemmän; aineistossa painottuu kokemus siitä, että yhteistyön puutteet konkretisoituvat asiakkaalle odottamisena, pompotteluna, epäselvinä ohjeina ja kokonaisuuden hallinnan puutteena. Ammattilaisille ja johtajille toteutettiin kysely tekijöistä, jotka estävät tai edistävät yhteistä työtä. Tueksi koostettiin myös tutkimuskatsaus monialaista ja yhteensovitettua työtä koskien.
- Asiakastapahtumien määrä/asiakas on toisella kvartaalilla vähentynyt. Muutoksiin voivat vaikuttaa paitsi asiakaskohtainen palvelujen muotoilu ja suunnittelu, myös rakenteelliset ja organisatoriset muutokset.
- Kolmen palvelukekokonaisuuden osalta selkäpotilaan polulle on määritetty prosessinomistaja ja vaikuttavuusmittareiden sekä digipolun valmistelu on käynnissä. Kahden muun kokonaisuuden (päihteillä/häiriökäyttäjätymisellä oirehtivan nuoren sekä perusterveydenhuollon yhteisasiakkaan) osalta vastaavat määrittelyt on suunniteltu tehtäväksi 8/26.

KPI-mittareiden lyhenteet ja käsitteet

- NPS: Yleinen asiakastyytyväisyys (suositteluindeksi): Asiakkaalta kysytään 'Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?', suositteluindeksin vaihteluväli on -100 - +100.
- e-NPS: suosittelijoiden osuus (%) - arvostelijoiden osuus (%) kysymykseen "Kuinka todennäköisesti suosittelisit työnantajaasi työpaikkana?" annetun arvioinnin perusteella (asteikko 0-10).
- 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).
- HTV2 = Palkallisten palveluspäivien lukumäärä kalenteripäivinä / 365 x osa-aikaprosentti eli palkallinen työpanos
- HTV3 = Palkalliset palveluspäivät ilman mitään poissaoloja (palkalliset, palkattomat) / 365 x osa-aikaprosentti eli nettotyöpanos
- Yhteinen asiakas: Yhteisasiakas on asiakas, joka hyötyy palvelujen yhteensovittamisesta. Yhteinen asiakas voi olla henkilö, jolla on suuri tuen ja palvelujen tarve tai käyttö.
- Digitaaliset yhteydenotot: chatin kautta tulevat yhteydenotot sekä asiakkaan omat digitaaliset ajanvaraukset.