

Vuoden 2026 strategiset tavoitteet ja niiden toteutumisen seuranta, osavuosikatsaus (Q2)

Integraatiovaliokunta 23.09.2026 § 45
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 kytkeytyvät hyvinvointialueen perustamisvaiheessa hyväksytyihin strategiaan painopisteisiin ja muodostavat sillan lokakuussa 2025 hyväksytyihin uusiin 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 Asiakastarve 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) antanut integraatiovaliokunnalle tehtäväksi seurata strategian toimeenpanoa painopisteiden "Autamme sopivalle polulle" ja "Osaamme ennakoida" osalta. Vuoden 2026 tavoitteista integraatiovaliokunnan seuranta kohdistuu erityisesti tavoitteisiin "Asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa" ja "Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille".

Ensimmäisen puolen vuoden aikana:

Asiakas saa helposti yhteyden ja ratkaisun ensikontaktilla

Tavoitteessa saavutettiin myönteistä kehitystä.

HYTE-palvelujen käyttö kasvoi merkittävästi ja ylitti vuoden 2025 vastaavan ajankohdan tason 128 prosentilla. Tämä osoittaa, että ennaltaehkäisevät palvelut tavoittavat aiempaa laajemman joukon asukkaita. Hyvinvointisi tueksi -sivuston näkyvyyttä ja sisältöjä vahvistettiin muun muassa yksinäisyyteen, raha-asioihin ja toimeentuloon liittyvillä teemoilla. Lisäksi liikuntalähetteen käyttöä tuettiin järjestämällä tietoisu-

tarkentamalla kriteerejä ja jakamalla hyviä käytäntöjä liikuntaneuvonnan verkostossa.

Asiakkaiden kokemus palvelujen hyödyllisyydestä parani hieman ja nousi 79,6 prosenttiin (Q1: 78 %). Suunta oli myönteinen, vaikka tavoitetasoon oli edelleen matkaa. Hyödyllisyyden kokemukseen vaikuttavia tekijöitä tarkasteltiin palvelukohtaisen asiakaspalautteen perusteella, ja tuloksia käsiteltiin tulosaluejohdon sekä asiantuntijoiden kanssa kehittämistoimenpiteiden tunnistamiseksi.

Keskeiset kehittämistarpeet liittyivät chat-palveluiden hyödyllisyyden mittaamiseen, palveluiden sitoutumiseen avaintulosten edistämiseen sekä ensikontaktissa tapahtuvan ratkaisukyvyyn ja palvelun tasalaatuisuuden vahvistamiseen. Palvelujen saavutettavuutta ja sujuvuutta tuettiin vähentämällä puhelinnumeroiden määrää sekä tiivistämällä palveluiden välistä yhteistyötä.

Ensilinjassa loppuun asti hoidettujen asiakasasioiden osuus nousi 42 prosenttiin (2025: 36 %), mikä osoitti kehittämistoimenpiteiden tuottaneen tuloksia. Ratkaisukykyä vahvistettiin kehittämällä asiakasohjausta, tiivistämällä palveluiden välistä yhteistyötä ja edistämällä digitaalisten asiointiratkaisujen käyttöä. Sosiaalipalveluiden ensilinjoissa yhtenäistettiin määrittelyä siitä, milloin asiakkaan asia katsotaan loppuun asti hoidetuksi. Tämä paransi kirjaamisen yhdenmukaisuutta ja tulosten vertailtavuutta.

Kokonaisuutena kehitys oli myönteistä: palvelujen käyttö, koettu hyödyllisyys ja ensilinjan ratkaisukyky vahvistuivat. Jatkossa suurin vaikutus syntyy siitä, että ensilinjan toimintamalleja yhtenäistetään, vaikuttavuuden seurantaa selkeytetään ja palveluiden välinen yhteistyö kytketään tiiviimmin avaintulosten saavuttamiseen.

Tarvittavat ammattilaiset ja teknologia yhdessä asiakkaan ympärille

Tavoitteessa edettiin ensimmäisen puolen vuoden aikana, mutta sen saavuttaminen edellyttää edelleen määrätietoista jatkotyötä.

Yhteisiä asiakassuunnitelmia tehtiin Q2:n loppuun mennessä 110 kappaletta, mikä on vielä vähäinen määrä suhteessa tavoitteeseen. Monialaisen segmentin suositteluindeksi NPS oli hieman alle tavoitetason (77/78), mutta muutos jää satunnaisvaihtelun puitteisiin. Asiakkaiden kokemus työntekijöiden välisen yhteistyön sujuvuudesta oli 71 %, kun tavoitetaso on 80 %. Kehityksen suunta on siten oikea, mutta tavoitetasoon on vielä matkaa.

Monialaisen segmentin asiakkaiden sanallisista palautteista tehtiin analyysi yhteistyön sujuvuuden näkökulmasta. Palautteiden perusteella ammattilaisten välinen yhteistyö näkyi asiakkaalle erityisesti tiedonkulkuna, vastuunjakona, palveluohjauksena ja hoidon jatkuvuutena. Aineistossa painottuivat kuitenkin tilanteet, joissa yhteistyön puutteet näkyivät asiakkaalle odottamisena, pompotteluna, epäselvinä ohjeina ja kokonaisuuden hallinnan puutteena. Ammattilaisille ja johtajille toteutettiin lisäksi kysely yhteistä työtä estävistä ja edistävästä tekijöistä, ja työn tueksi koottiin tutkimuskatsaus monialaisesta ja yhteensovitetusta työstä.

Asiakastapahtumien määrä asiakasta kohden väheni toisella kvartaalilla. Muutokseen saattoivat vaikuttaa asiakaskohtainen palvelujen muotoilu ja suunnittelu sekä rakenteelliset ja organisatoriset muutokset.

Jatkotyössä painopiste on yhteisen työn käytäntöjen vahvistamisessa sekä palvelukokonaisuuksien määrittelyssä. Selkäpotilaan polulle on määritetty prosessinomistaja, ja vaikuttavuusmittareiden sekä digipolun valmistelu on käynnissä. Kahden muun kokonaisuuden, päihteillä tai häiriökäyttäytymisellä oirehtivan nuoren sekä perusterveydenhuollon yhteisasiakkaan, vastaavat määrittelyt on suunniteltu tehtäväksi elokuussa 2026.

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 211. Tehtävistä valmiiksi asti saatettuja on noin 46 %, kesken noin 39 % ja aloittamatta noin 15 %.

Tarkemmat sitovien tavoitteiden ja avaintulosten osavuosikatsauksen raportoinnit 1-6/2026 ovat liitteenä.

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.

Täytäntöönpano

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta