



Strategiakartta LUONNOS

Lausuntokierrokselle sidosryhmiin 6.4.2023



Sisältö

1. Aluevaltuuston hyväksymät strategian peruselementit eli merkitys, arvot ja painopisteet kuvituskuvin (Diat 6-10)
2. Lausuntopyynnön kohde eli strategiakartan yhteenveto (Diat 11-17)
3. Tausta-aineistot lausunnon antamisen tueksi (Diat 18-99)

1

**Valtuuston joulukuussa 2022
hyväksymä merkitys, arvot ja
painopisteet (kuvituskuvin,
graafinen ilme tulee hyväksynnän
jälkeen)**





Askeleen edellä elämäsi polulla

- OmaHämeen tuottamat palvelut koskettavat kaikkia Kanta-Hämeen asukkaita jossain elämänvaiheessa.
- Hyvinvoinnin turvaaminen nyt ja tulevaisuudessa vaatii ennakointia ja kykyä hoitaa myös yllättävät tilanteet
- Elämä ei ole suoraviivaista, vaan sen varrella tarvitaan tukea ja turvallista syyliä johon voi luottaa
- Kyky kytkeä erilaiset palvelut toisiinsa varmistaa parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen, kustannustehokkuuden ja varmistaa että jokainen työntekijä ja kumppani tuntee tekevänsä merkityksellistä työtä



VAIKUTTAVUUS

Käytämme vaikuttavimpia näyttöön perustuvia menetelmiä. Sitoudumme toimimaan suunnitelmallisesti parantaaksemme asukkaan hyvinvointia mahdollisimman paljon.

ROHKEUS

Uskallamme kokeilla uusia toimintatapoja ja myöntää itsellemme, jos jokin ei toimi. Rohkeutemme ajatella uudelleen perustuu avoimeen keskusteluun ja luottamukseen.



YHDENVERTAISUUS

Tarjoamme asukkaalle hänen tarvitsemansa palvelun kaikille samoilla kriteereillä. Palvelumme ovat tasalaatuisia. Jokainen työntekijämme on meille yhtä arvokas.

Teemme työmme yhdessä asukkaan kanssa hänen toimintakykyään ja osallisuuttaan tukien.



Asiakaslähtöisyys

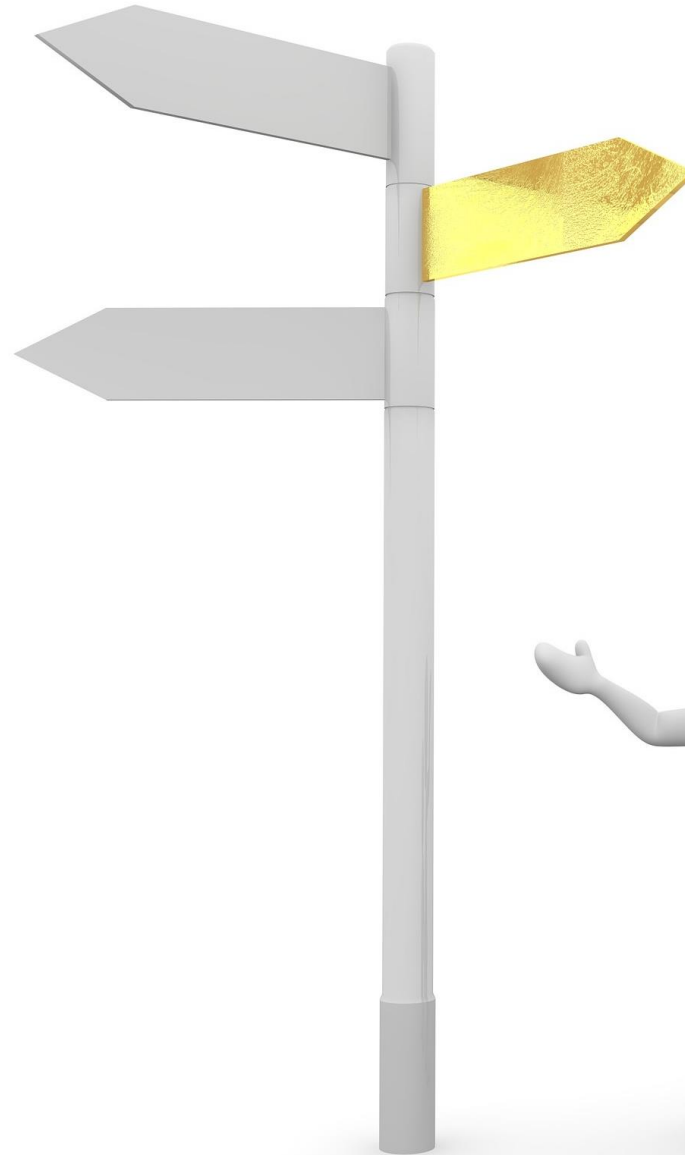
Järjestämme vaikuttavat palvelut

OmaHämeen tehtävänä on järjestää asukkaille paikallisten tarpeiden mukaisia palveluita. Näiden palveluiden tulee olla tunnettuja, tehokkaita ja vaikuttavia, jotta käytettävissä olevien ammattilaisten aika saadaan riittämään. Asukkaalle tarjolla olevat yhtenäiset digitaaliset palvelut tehostavat toimintaa automaatiolla ja itsepalvelulla.

Rahoituksen riittävyys
Lain vaatimusten
kattaminen
Työn tehokkuus
Asiantuntijoiden työn
mielekkyyys

Autamme sopivalle polulle

Vaikuttavuuden ja tehokkuuden ytimessä on palveluiden saumaton yhteistyö. Asukkaan kohtaamisista tulee saada paras ymmärrys tilanteesta ja seuraavasta askeleesta, riippumatta yhteydenottokanavasta. Tarjoamalla hoitopolulla aina oikea askel läpi koko palvelukirjon, vähennämme tehokkaasti häiriökysyntää ja kohdistamme resurssit niihin asiakasryhmiin, jotka tukea eniten tarvitsevat.



Asiakaskokemuksen parantaminen


Häiriökysynnän estäminen

Palveluiden yhtenäisyys

Vaativien asiakassegmenttien hoito

Osaamme ennakoida

Seuraavan askeleen löytämiseen tarvitaan oikeaa tilannekuvaa ja ennakointikykyä. Ennakoimalla jokaisen asukkaan tulevia palvelutarpeita ja ammattilaisten saatavuutta voimme estää ruuhkien syntymistä ja vähentää käyntimääriä, mikä vapauttaa resursseja ja parantaa vaikuttavuutta. Yhdistämällä ja analysoimalla tietoa monialaisesti edistetään tietoon perustuvaa johtamista ja parannetaan ymmärrystä ongelmien juurisyistä.

A child with blonde hair, wearing a blue shirt, is lying on a wooden platform of a treehouse, looking through binoculars. The treehouse is built into a large tree with thick branches. The background shows a lush green forest. In the upper right corner, there is a black rectangular box containing white text.

Oikea tilannekuva
Kysynnän tasapainotus
Resurssoinnin
riittävyys
Ennakointikyky

A group of rowers in white shirts and dark shorts are carrying a long, white boat hull on a wooden dock at sunset. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow over the water and the dock. The rowers are standing in a line, each holding a section of the hull. The background shows a calm body of water and a distant shoreline with trees.

Onnistumme luottamuksella

Ennakoivien, saumattomien palvelupolkujen toteutumiseen tarvitaan yhtenäinen kulttuuri ja johtamisen malli. Selkeä, matala organisaatio ja luottamusta herättävä johtaminen edistävät työssä jaksamista, toiminnan joustavuutta ja yhteistyön tehokkuutta. Osallistavalla viestinnällä saadaan aikaan nopeampi muutos sekä tehokas oppiminen asukkaiden ja henkilöstön palautteen kautta.

Kulttuurin
yhtenäistäminen
Johtamisen
parantaminen
Luottamus
Viestintä ja palautteen
saaminen

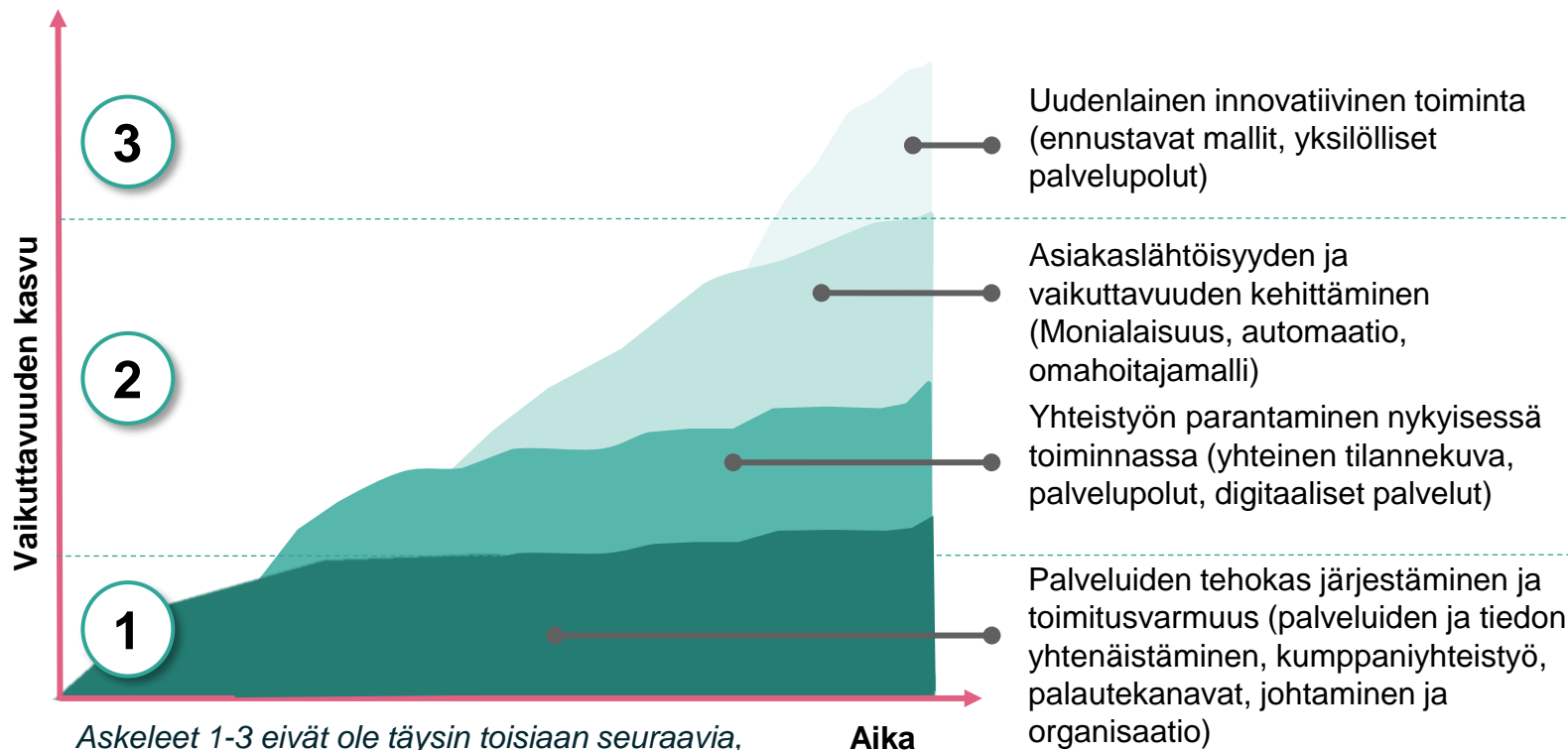
2

Lausuntopyynnön kohde: Strategiakartan yhteenveto



OmaHämeen strategia tähtää systemisen vaikuttavuuden kasvuun

Toimenpiteiden priorisointi ja aikataulus



Askeleet 1-3 eivät ole täysin toisiaan seuraavia, mutta edellisten on oltava kunnossa, jotta seuraavaa toimintaa voidaan rakentaa

Toteutus

3 Yksilöllistä ennakointia

Uusien yksilöllisten toimintatapojen ja ennakoivien toimien kehittäminen vaikuttavuuden lisäämiseksi

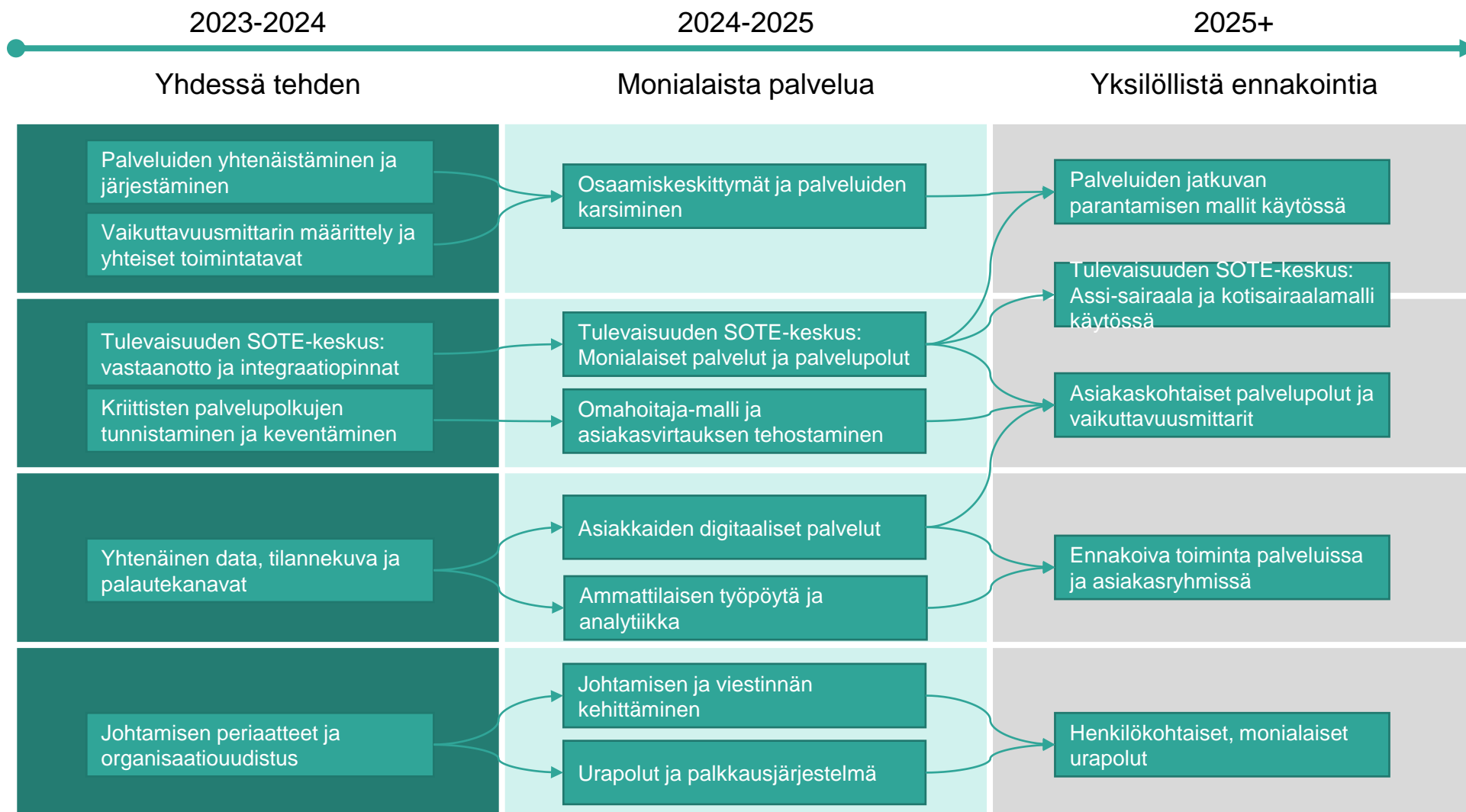
2 Monialaista palvelua

Yhteistyön lisääminen ja palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisemmiksi.

1 Yhdessä tehden

Taloudellisesti ja toiminnallisesti vakaan perustan rakentaminen yhdessä

OmaHämeen yksinkertaistettu strategiatiekartta



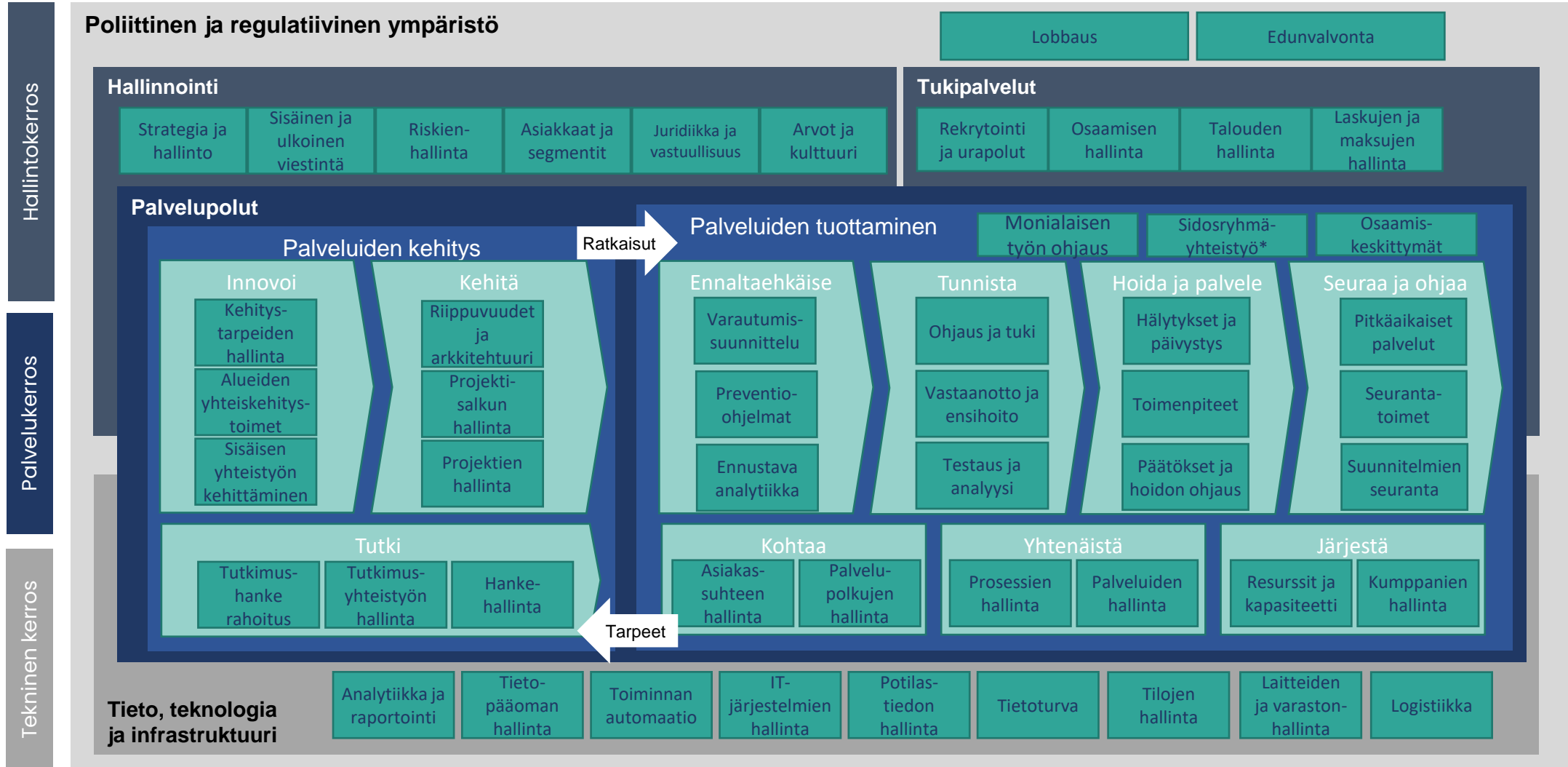
OmaHämeen Strategiatiekartta

	2023-2024	2024-2025	2025+
	Yhdessä tehden	Monialaista palvelua	Yksilöllistä ennakointia
Järjestämme vaikuttavat palvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet sovittu • Yhtenäistäminen aloitettu kaikilla tulosalueilla • Ensimmäiset vaikuttavuusmittarit kehitetty ja otettu käyttöön • Tulevaisuuden SOTE-keskus -mallin ohjaamat integraatiopinnat määritelty kuntiin, kumppaneihin ja kolmanteen sektoriin 	<ul style="list-style-type: none"> • Päällekkäiset palvelut karsittu • Ensimmäiset osaamiskeskittymät ja niihin liittyvät roolit ja toimintamallit on otettu käyttöön valituilla tulosalueilla • Ensimmäiset monialaiset palvelut tulevaisuuden SOTE-keskuksessa • Systemaattinen kumppanuuksien johtamismalli luotu ja käytössä 	<ul style="list-style-type: none"> • Tulevaisuuden SOTE-keskus käytössä OmaHämeessä • Osaamiskeskittymien ja palveluiden jatkokehitys 2023-24 tulosten perusteella • Jatkuvan parantamisen malli käytössä palvelutasojen ja palveluverkon optimoimiseksi
Autamme sopivalle polulle	<ul style="list-style-type: none"> • Alueellisten hoito- ja asiakaskokemustietojen yhdistäminen yhtenäiseksi asiakaskuvaksi • Resurssikriittisimmät palvelupolut tunnistettu ja niihin liittyvää palvelumäärää kevennetty • Yhtenäinen vastaanotto-prosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema) 	<ul style="list-style-type: none"> • Monialaiset palvelupolut ja yhteinen asiakashallinnan työkalu käytössä koko alueella • Omaha-ohjauksen mallin käyttöönotto asiakastarveryhmien mukaisesti • Asiakasvirtauksen tehostaminen läpi palvelupolkujen • Polut integroituu kuntien ja kolmannen sektorin palveluihin 	<ul style="list-style-type: none"> • Lähettämisestä kutsumiseen –malli toiminnassa • Palvelupolkujen vaikuttavuusmittarit ja asiakaskohtaiset palvelupolut käytössä • Tulevaisuuden sote-keskus ja kotisairaalamalli osana Assi-sairaalan kehitystä
Osaamme ennakoida	<ul style="list-style-type: none"> • Asukkaiden digitaaliset palvelut pilotoitu ja osittain käytössä • Johdon ja asiantuntijan tilannekuvaratkaisut käytössä • Monialaisen yhteistyön toimintamalli käytössä valituissa palveluissa • Perustason palautekanavat toteutettu asiakkaille, kumppaneille ja OmaHämeen ammattilaisille 	<ul style="list-style-type: none"> • Asukkaiden digitaaliset palvelut käytössä HVA-alueella • Ammatillaisen työpöytä ja raportointi yhtenäisen tietovaraston pohjalta • Ennakoivaa analytiikkaa pilotoitu kriittisten asiakasryhmien osalta • Varautumisen johtaminen ja yhteensovittaminen yli sidosryhmien 	<ul style="list-style-type: none"> • Poikkeamien ja ennakoivien toimien automaattinen tunnistaminen eri asiakasryhmissä • Yhtenäinen toiminnan- ja tuotannonohjaus käytössä
Onnistumme toisiimme luottaen	<ul style="list-style-type: none"> • Johtamisen periaatteiden määrittely ja lähijohtajien koulutus • Osaamisalueet määrittely ja kehitysuunnitelma tehty • Osallistavat viestintäkanavat määrittely (asiakkaat, työntekijät, lähijohtajat) • Päällekkäisten organisaatorakenteiden karsiminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Johtamisen systemaattinen seuranta aloitettu • Osallistavat viestintäkanavat otettu käyttöön • Asiakaslähtöisten monialaisten tiimien määrittely ja rakentaminen aloitettu • Urapolut ja palkkausjärjestelmä uudistettu 	<ul style="list-style-type: none"> • Systemaattinen ja tavoitteellinen johtaminen tuottaa tavoitteiden mukaisia tuloksia • Asiantuntijoiden osaamista kehitetään systemaattisesti ja henkilökohtaiset tarpeet huomioiden • Asiakaslähtöiset, monialaiset tiimit toimivat tehokkaasti

KPI mittarit

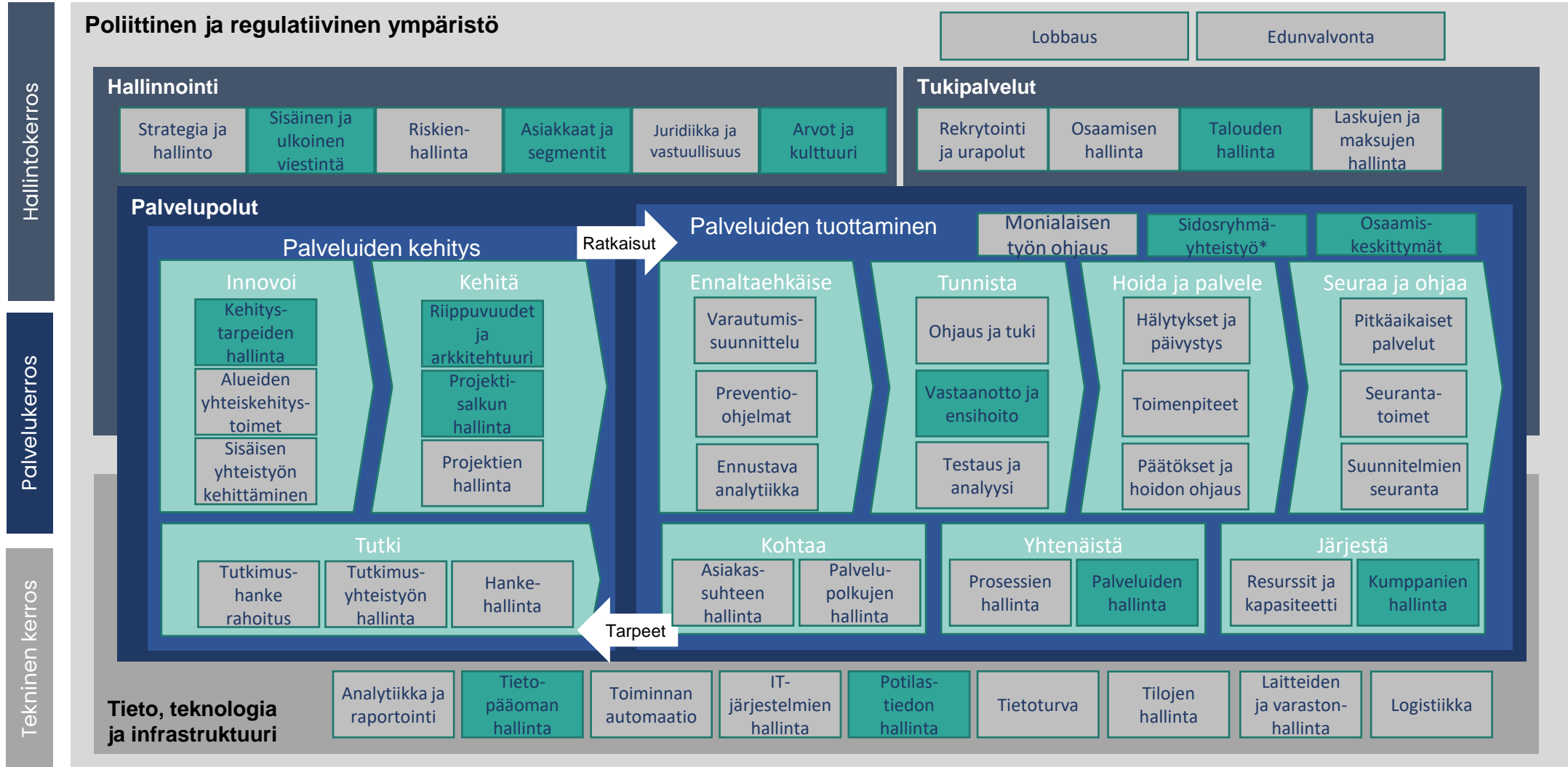
Strategiset teemat	Asiakaskokemus	Henkilöstökokemus	Talous & tehokkuus	Vaikuttavuus
Järjestämme vaikuttavat palvelut	Asiakkaan kokema vaikuttavuus (PROM) Pyöröovi-%	Työntekijäkokemus Asiakastyöhön käytetty aika %	Kustannustaso Kapasiteetin riittävyys	Vaikuttavuusmittari 1 (määritellään) Uudet mittarit, esim. digitaalisten palveluiden käyttömäärä
Autamme sopivalle polulle	Ihmisen kokemus oikean polun löytymisestä Asiakaskokemus Luvatut palveluajat	Työntekijäkokemus	Hoitoonpääsyn (mediaani)	Kysynnän väheneminen
Osaamme ennakoida	<i>Asiakaskokemus</i>	Automaattisuus Systemaattisuus <i>Helppokäyttöisyys</i>	Resurssien vapautuminen muuhun (tehokkuus) Digikäynnit % kaikki käynnit Häiriökysynnän väheneminen	Sairastuvuus Hyvinvointi iässä pidempään Toimintakykymittarit
Onnistumme toisiimme luottaen	Asiakaskokemus	Työntekijäkokemus Tulo- ja lähtövaihtuvuus Työhyvinvointi Asiakastyöhön käytetty aika %	Kustannustaso Kapasiteetin riittävyys	

Toimintamalli ja ehdotetut kyvykkyydet



*) kunnat, kolmas sektori,

Priorisoidut kyvykkyydet 2023



*) kunnat, kolmas sektori,

3

TAUSTA-AINEISTOT JA TARKEMMAT TIEDOT LAUSUNNON ANTAMISEN TUEKSI





Strategian tavoitteet ja eteneminen

Toimintaympäristön kuvaus

Merkitys ja strategian fokusalueet

Toimenpidekartta teemoittain

- Järjestämme vaikuttavat palvelut

- Autamme sopivalle polulle

- Osaamme ennakoida

- Onnistumme luottamuksella

Linkitys käynnissä oleviin kehityshankkeisiin

Toimintamalli

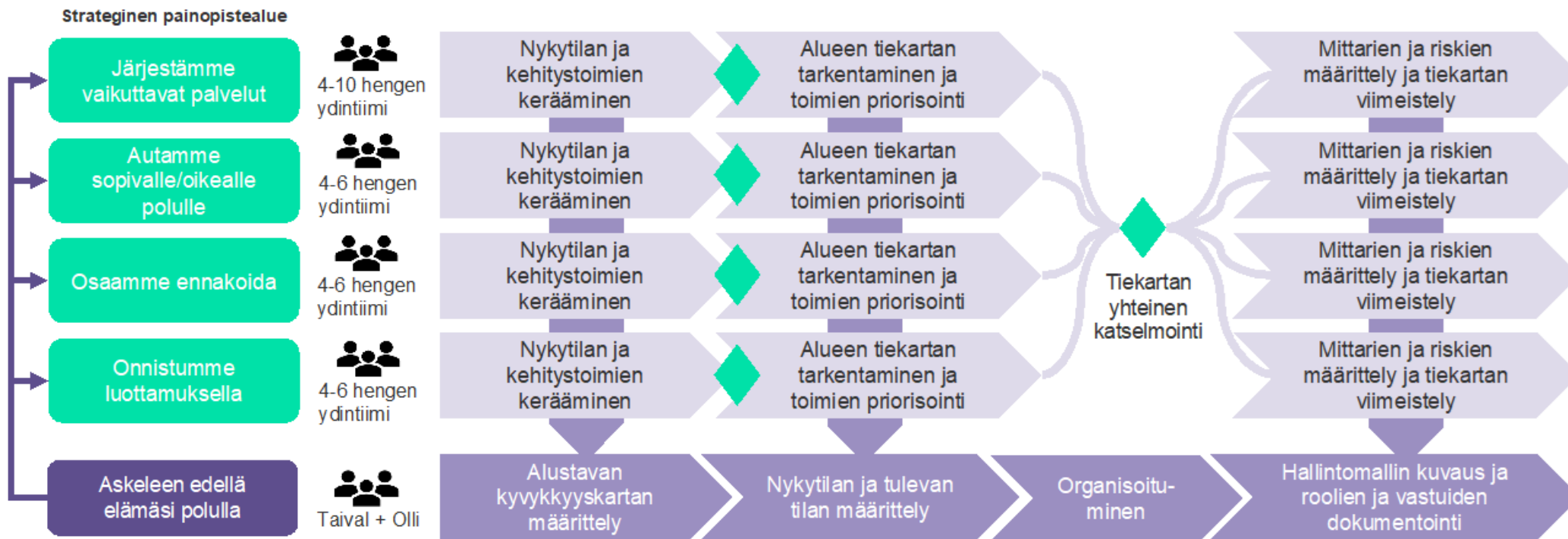
Yhteenveto ja vaikutukset



Strategian jalkautussuunnittelun tavoitteet

1. Luoda yhteinen ymmärrys organisaation nykytilasta
2. Karsia teemojen väliset päällekkäisyydet ja ryhmitellä ne selkeiksi kokonaisuuksiksi
3. Viimeistellä teemojen ja alateemojen sisältö ja olennaiset tulokset
4. Priorisoida & aikatauluttaa ensimmäisen vuoden tavoitteet ja toimenpiteet
5. Määritellä dynaaminen strategian ohjausmalli
6. Huomioida käynnissä olevat ohjelmat ja antaa ohjausta siihen miten ne kytkeytyvät strategian toteutukseen

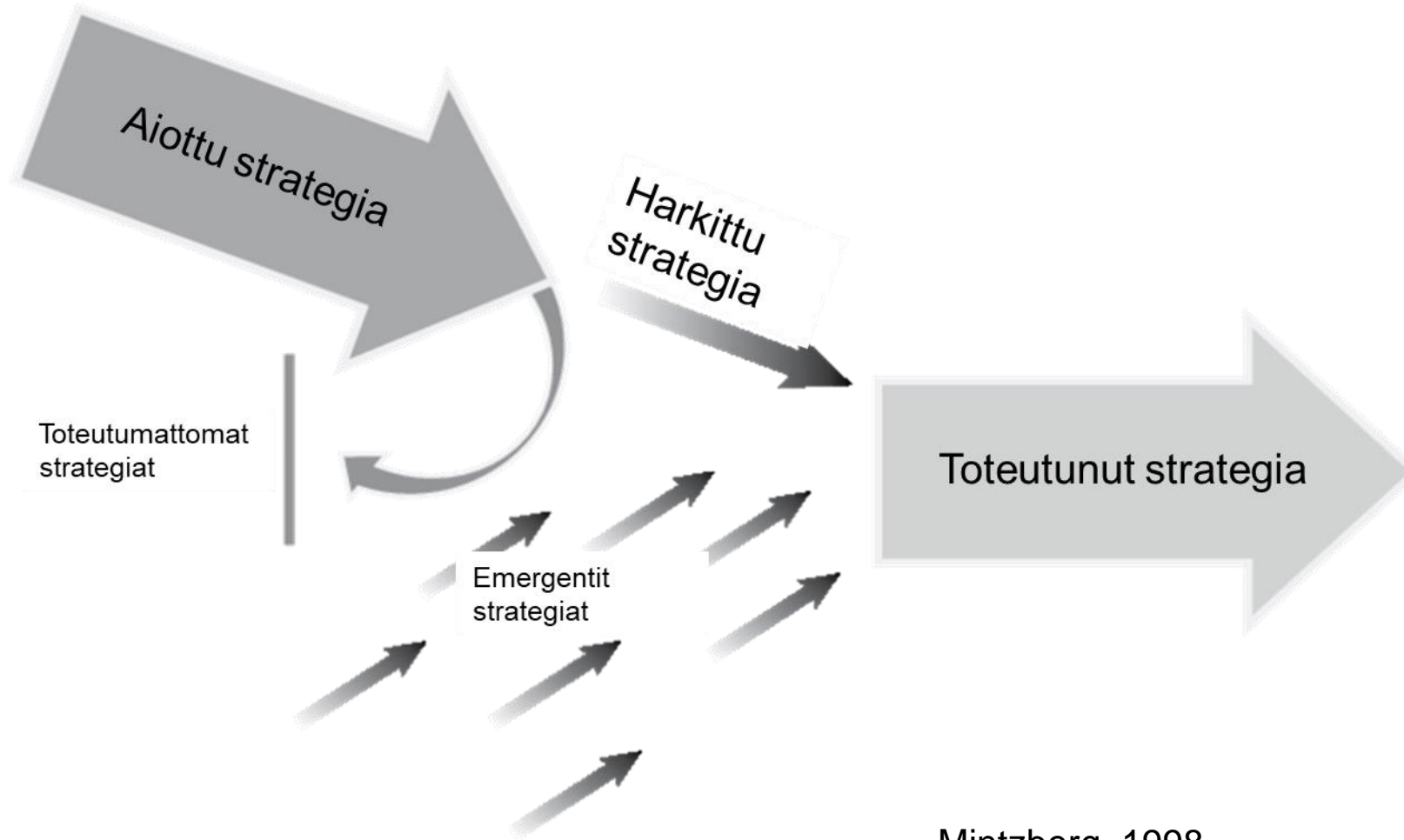
Strategiatyön eteneminen kokonaisuudessaan



Ydintiimissä on tärkeä olla näkemystä alueilta, profesioista sekä tukiorganisaatioista. Ensimmäinen ydintiimi tulee rakentaa laajalla alueosaamisella.

Työpaja, jossa ydintiimi ja valikoitu laajempi edustus

Strategiatyössä ollaan pyritty ottamaan huomioon sekä strateginen tahtotila että meneillään olevat toimenpiteet

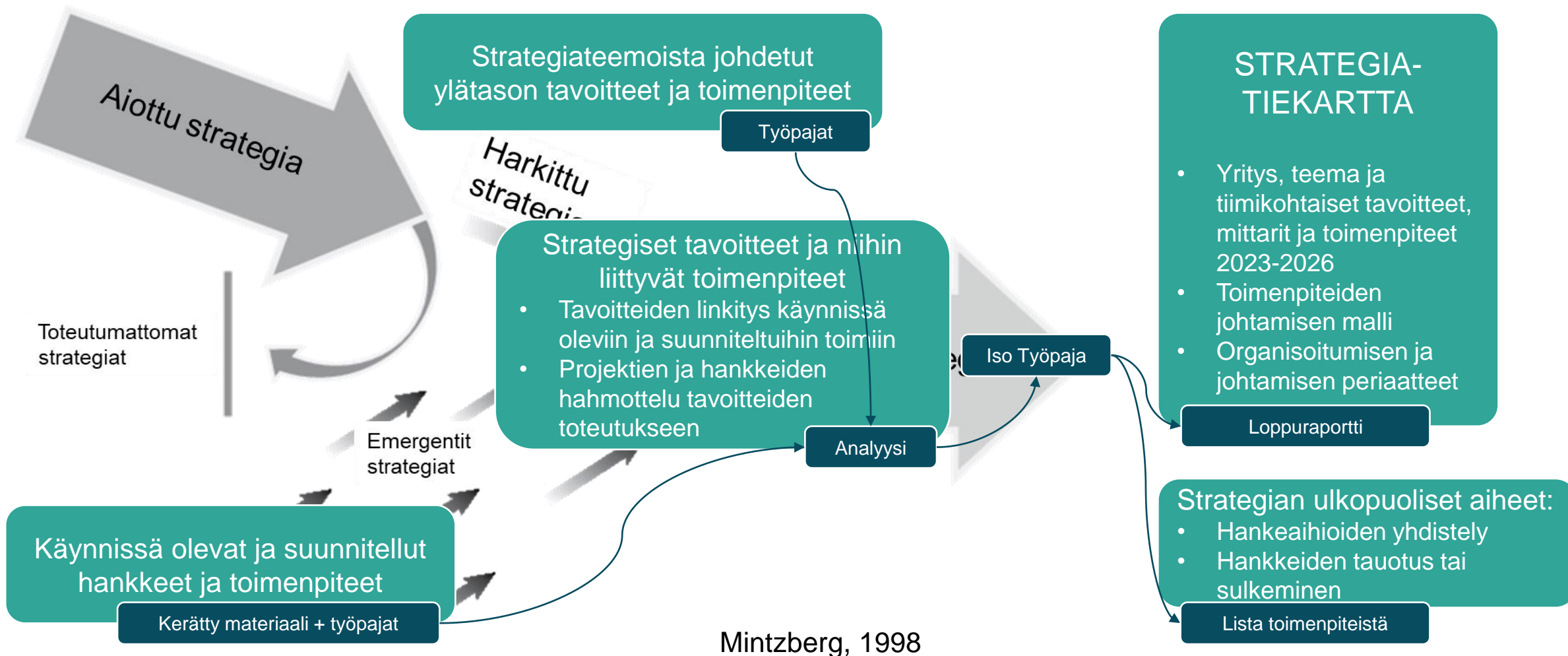


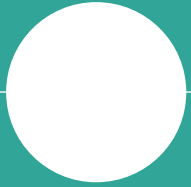
Mintzberg, 1998

OmaHämeen strategiaprosessin suurimmat haasteet liittyvät ajoitukseen: Strategian fokusalueet viimeisteltiin ja hyväksyttiin kun yhdistymisen valmistelu ja toteutus olivat jo täydessä vauhdissa (12/2022). Tästä seuraa muutamia riskejä strategian toteuokselle:

- **Aiottu strategia:** Tavoitteiden asettaminen ja priorisointi sekoittuivat operatiivisen toimintaan. Siksi keskityimme erityisesti vuoden 2023 tavoitteisiin, ja johdimme tiekartan loogisesti niiden pohjalta.
- **Emergentti strategia:** Erilaisia ohjelmia ja aloitettuja toimenpiteitä on kymmenittäin. Toteutuksen kannalta on olennaista keskittyä strategisesti merkittäviin hankkeisiin, jotka on listattu kohdassa "linkitys käynnissä oleviin kehityshankkeisiin"
- **Dialogin tärkeys:** Tässä kirjatut strategiset tavoitteet ja niihin liittyvät toimenpiteet vaativat systemaattista johtamista ja dialogia, jotta niiden toteutumista voidaan johtaa

Lopputuloksena syntyy johdettava strategiatiekartta





Strategian tavoitteet ja eteneminen

Toimintaympäristön kuvaus

Merkitys ja strategian fokusalueet

Toimenpidekartta teemoittain

Järjestämme vaikuttavat palvelut

Autamme sopivalle polulle

Osaamme ennakoida

Onnistumme luottamuksella

Linkitys käynnissä oleviin kehityshankkeisiin

Toimintamalli

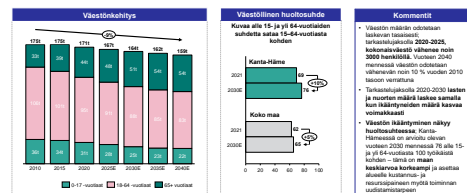
Yhteenveto ja vaikutukset



Asiakkaat: Kanta-Hämeen asukkaat

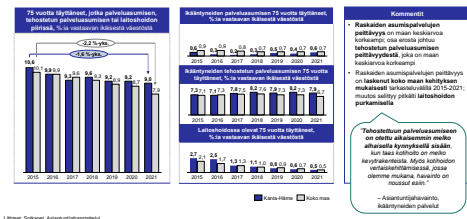
Alueen väestömäärä on laskeva ja huoltosuhte heikkenee keskiarvoa nopeammin

Tulevina vuosina alueen väestö jatkaa vähenemistään; väestön kääntymisen näkyy huoltosuhteen heikentymisenä



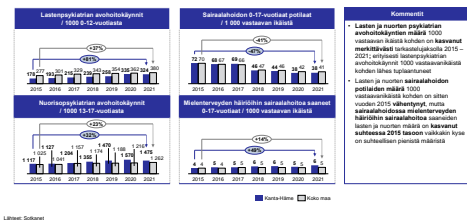
Tulevina vuosina alueen väestö jatkaa vähenemistään; väestön ikääntyminen näkyy huoltosuhteen heikentymisenä
Vaikutus strategiaan: *Palvelurakenteen on muututtava, jotta se tukee muuttuvan väestörakenteen tarpeita.*

Ikäihmisten raskaiden asumispalvelujen peittävyys on maan keskiarvoa korkeampi; ero maan keskiarvoon kasvanut 2015 – 2021



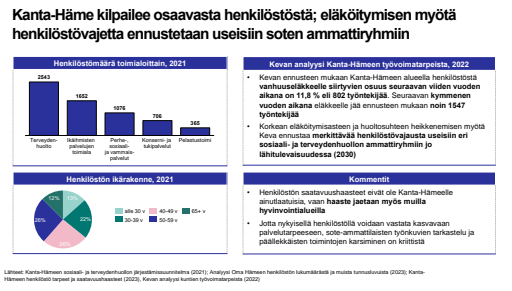
Lasten ja nuorten mielenterveyden haasteet näkyvät erikoissairaanhoidossa kysynnän kasvuna; pandemia on vaikeuttanut tilannetta
Vaikutus strategiaan: *Monialaisten palveluiden merkitys ja osaajien yhteistyö ”oikealle polulle ohjaamisessa” ovat toiminnan keskiössä.*

Lasten ja nuorten mielenterveyden haasteet näkyvät erikoissairaanhoidossa kysynnän kasvuna; pandemia on vaikeuttanut tilannetta



Ikäihmisten raskaiden asumispalvelujen peittävyys on maan keskiarvoa korkeampi; ero maan keskiarvoon kasvanut 2015 – 2021
Vaikutus strategiaan: *Ennakoinnin ja tuetun kotona asumisen palveluiden merkitys korostuu.*

OmaHämeen henkilöstö



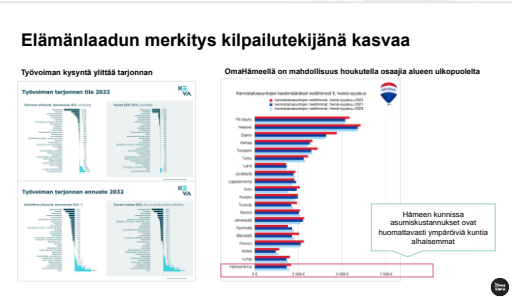
Kanta-Häme kilpailee osaavasta henkilöstöstä; eläköitymisen myötä henkilöstövajetta ennustetaan useisiin soten ammattiryhmiin

Vaikutus strategiaan: *Luottamuksen kulttuurin ja sitä tukeva johtaminen on strategian kannalta ensiarvoisen tärkeää. Siksi keskitytään läpinäkyvään, systemaattiseen johtamiseen ja siihen, että ammattilaiset saavat tehdä osaamistaan vastaavaa työtä.*



Henkilöstön työpaikallaan merkitykselliseksi kokemat asiat toteutuvat kohtuullisesti, työtyytyväisyydessä parannettavaa

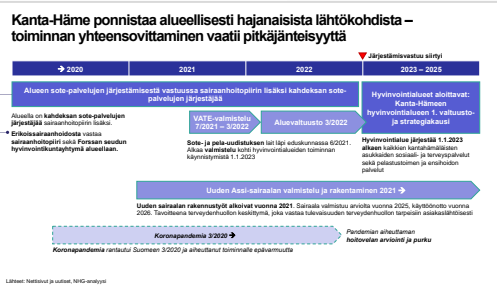
Vaikutus strategiaan: *Työn merkityksellisyys korostuu etulinjassa. Siksi strategian keskiössä ovat toimenpiteet, jotka auttavat virtauksen parantamisessa ja mahdollistavat ammattilaisten keskittymisen osaamista vastaavan työn tekemiseen.*



Elämänlaadun merkitys kilpailutekijänä kasvaa

Vaikutus strategiaan: *OmaHämeen merkitys alueellisena työnantajana kasvaa nykyisestä. Siksi on tärkeää houkutella osajia erilaisiin rooleihin, ja varmistaa työvoiman riittävyys eri ammattiryhmissä.*

OmaHämeen tuottamat palvelut



Kanta-Häme ponnistaa alueellisesti hajanaisista lähtökohdista – toiminnan yhteensovittaminen vaatii pitkäjänteisyyttä.

Vaikutus strategiaan: Ensimmäiset strategiset toimenpiteet liittyvät yhteisen perustan luomiseen. Siksi tarvitaan yhtenäinen OmaHäme –ohjelma vuoden 2023 aikana.



Kanta-Hämeessä on ollut hyvin monia tapoja järjestää sote-palveluja ennen hyvinvointialueen aloittamista; yhtenäistämistyö on aloitettu

Vaikutus strategiaan: Asiakaslähtöinen palveluiden kuvaamistavasta sopiminen ja palvelukatalogin muodostaminen ja ammattilaisten roolien ymmärtäminen ovat ensimmäisiä toimenpiteitä yhtenäistämisen perustaksi.



Nykyinen sairaala-, terveys- ja pelastusasemaverkko heijastaa aikaisempaa kunta- ja seutukuntakohtaista järjestämistapaa.

Vaikutus strategiaan: Monialaisen organisaation rakentaminen lähtee luottamuksesta ja sitä tukevasta johtamisjärjestelmästä ja organisaatorakenteesta joka mahdollistaa systemaattisen osaamisen kehittämisen.

Valtakunnalliset ja taloudelliset reunaehdot



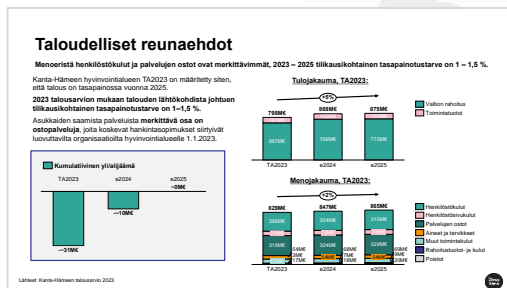
Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet.

Vaikutus strategiaan: Yhdenvertaisuus ja lainmukaisuus ohjaavat toimintaa palveluiden saatavuuden ja tuottamistapojen (esim. henkilöstömitoitus) osalta.



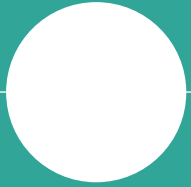
Pelastustoimen valtakunnalliset strategiset tavoitteet:

Vaikutus strategiaan: Pelastustoimen palveluiden yhdenvertaisuus ja lainmukaisuus ovat toiminnan lähtökohta. Strategian näkökulmasta on huomattavan tärkeää määritellä pelastustoimen rooli esimerkiksi ennakoinnissa ja varautumisessa.



Taloudelliset reunaehdot

Vaikutus strategiaan: Taloudellisesti kestäväällä pohjalla olevan hyvinvointialueen rakentaminen edellyttää tien yhtenäistämistä, toiminnan vaikuttavuuden kehittämistä ja selkeitä ohjauskäytäntöjä ja vastuita sekä oman organisaation sisällä, että toimittaessa kumppaneiden kanssa sekä omien ja ostopalveluiden suhteen tarkoituksenmukaista kehittämistä.



Strategian tavoitteet ja eteneminen

Toimintaympäristön kuvaus

Merkitys ja strategian fokusalueet

Toimenpidekartta teemoittain

Järjestämme vaikuttavat palvelut

Autamme sopivalle polulle

Osaamme ennakoida

Onnistumme luottamuksella

Linkitys käynnissä oleviin kehityshankkeisiin

Toimintamalli

Yhteenveto ja vaikutukset



Toteutussuunnittelun lähtökohta: OmaHämeen strategia

Askeleen edellä elämäsi polulla

Järjestämme vaikuttavat palvelut

Autamme sopivalle polulle

Osaamme ennakoida

Onnistumme luottamuksella

Mittarit

- Asiakaskokemus
- Henkilöstökokemus
- Talous & tehokkuus
- Vaikuttavuus

Toiminnalliset tavoitteet

Strategian perustelut

Strategiset painopistealueet on johdettu merkityksestä. Ne vastaavat Kanta-Hämeen hyvinvointialueen muutostarpeisiin

Askeleen edellä elämäsi polulla

Strateginen painopistealue

Miksi tätä tehdään?

Mitä halutaan saada aikaan?

Järjestämme vaikuttavat palvelut

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tehtävänä on järjestää asukkailla saavat lain vaatimusten ja paikallisten erityistarpeiden mukaisia palveluita. Näiden palveluiden tulee olla tehokkaita ja vaikuttavia, jotta käytettävissä olevien ammattilaisten aika saadaan riittämään. Asukkaalle tarjolla olevat yhtenäiset palvelut tehostavat toimintaa.

Rahoituksen riittävyys
Työn tehokkuus
Asiantuntijoiden työn mielekkäisyys
Palveluiden yhtenäisyys

Autamme sopivalle polulle

Vaikuttavuuden ja tehokkuuden ytimessä on palveluiden saumaton yhteistyö. Asukkaan kohtaamisista tulee saada paras ymmärrys tilanteesta ja seuraavasta askeleesta, riippumatta yhteydenottokanavasta. Tarjoamalla palvelupolulla aina oikea askel läpi koko palvelukirjon, vähennämme tehokkaasti häiriökysyntää ja kohdistamme resurssit niihin asiakasryhmiin, jotka tukea eniten tarvitsevat.

Asiakaskokemuksen parantaminen
Saumaton toimialojen yhteistyö
Häiriökysynnän estäminen
Vaativien asiakassegmenttien hoito

Osaamme ennakoida

Seuraavan askeleen löytämiseen tarvitaan oikeaa tilannekuvaa ja ennakointikykyä. Ennakoimalla jokaisen asukkaan tulevia palvelutarpeita ja ammattilaisten saatavuutta voimme estää ruuhkien syntymistä ja vähentää käyntimääriä, mikä vapauttaa resursseja ja parantaa vaikuttavuutta. Yhdistämällä ja käyttämällä tietoa monialaisesti edistetään tietoon perustuvaa johtamista ja parannetaan ymmärrystä ongelmien juurisista.

Oikea tilannekuva
Kysynnän tasapainotus
Resurssoinnin riittävyys
Ennakointikyky

Onnistumme toisiimme luottaen

Ennakoivien, saumattomien palvelupolkujen toteutumiseen tarvitaan yhtenäinen kulttuuri ja johtamisen malli. Selkeä, matala organisaatio ja luottamusta herättävä johtaminen edistävät työssä jaksamista, toiminnan joustavuutta ja yhteistyön tehokkuutta. Osallistavalla viestinnällä saadaan aikaan nopeampi muutos sekä tehokas oppiminen asukkaiden ja henkilöstön palautteen kautta.

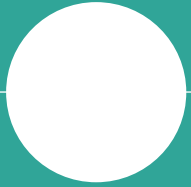
Kulttuurin yhtenäistäminen
Johtamisen parantaminen
Luottamus
Viestintä ja palautteen saaminen

Muistutuksena – miksi nämä teemat?

Teemat

Alateemat, jotka määrittävät vastuualueet





Strategian tavoitteet ja eteneminen

Toimintaympäristön kuvaus

Merkitys ja strategian fokusalueet

Toimenpidekartta teemoittain

Järjestämme vaikuttavat palvelut

Autamme sopivalle polulle

Osaamme ennakoida

Onnistumme luottamuksella

Linkitys käynnissä oleviin kehityshankkeisiin

Toimintamalli

Yhteenveto ja vaikutukset



Yhteenveto: 2023 prioriteetit

2023 priorisoitu tekeminen

Seuraavat fokusalueet määritellään tarkemmin kun 2023 toimenpiteet tehty

Teemat

Alateemat, jotka määrittävät vastuualueet



Strategian dokumentoinnin tasot

Järjestämme vaikuttavat palvelut

OmaHämeen tuottamien palveluiden järjestäminen perustuu asiakkaan määrittelemään ja ryhmitelyyn sekä määriteltyihin palveluihin joita tuotetaan tehokkaasti ja kehitetään systemaattisesti.

Teeman sisältö päihinäkuoreessa			
Yhteistyönä palvelut: Toteutimme palveluiden keskitämistä ja tehostamista muodostamalla osaamiskeskustoja, tekemällä yhteistyötä kumppanien kanssa ja kasvattamalla päällimmäisiä palveluita. Palveluiden yhtenäistämisen perustuu asiakasryhmien tunnistamiseen (102070 -periaate) jonka pohjalta määritellään ryhmien tarpeet tarpeet, joihin alueella tarvitaan (palvelukatalogi) sekä vaikuttavuus- ja tehokkuusavoitteet. Palveluprosessit ja osaamiskeskukset toteutetaan niin, että asiantuntijoiden aikaa voidaan käyttää tehokkaasti ja koulutuksen mukaisesti.			
Palvelemme vaikuttavasti: Kehitämme palvelukohtaisia vaikuttavuuden mittareita niin, että asiantuntijoilla ja asiakkailla on selkeä ymmärrys toiminnan vaikuttavuudesta terveyteen ja turvallisuuteen. Vaikuttavuusmittareiden kehityksessä lähdetään liikkeelle yksinkertaisista palvelukohtaisista mittareista, joihin kehitetään kohti syvempien vaikuttavuuden mittareita hyvinvointialueen laajuisesti huomioiden valtakunnalliset tavoitteet ja kehitystoimenpiteet.			
Pärijämme yhdessä tehden: Tehokkuuden ja vaikuttavuuden toteuttaminen yhdessä kumppanien kanssa – sisältäen kaupungit, kunnat, liiketoimintayhteistyöt ja kotimaisen sektorin.			
Asiakaskokemus	Henkilöstökokemus	Talous & Tehokkuus	Vaikuttavuus
Asiakkaan kokema vaikuttavuus (PROM) Pyöräily %	Työntekijäkokemus Asiakastyöhön käytetty aika %	Kustannusten Kapasiteetin riittävyys	Vaikutavuusmittarit (määrittämisen) Uudet mittarit, esim. digitaalisten palveluiden käyttökäyt.

1

Strategiateemojen sisältö on kuvattu ja sanoitettu ”teemakortilla”, joka kuvaa strategisen ylätasoin sisällön. **Huomioitavaa:** Strategiatyön ensimmäisessä vaiheessa jokainen teema sisälsi 5-6 alateemaa. Jatkokyötyössä alateemojen määrää karsittiin ja niitä yhdisteltiin.

Järjestämme vaikuttavat palvelut 2023-2025

Toteutimme palvelut:		Korostamme tavoitteiden tähtäystä	
<ul style="list-style-type: none"> Toteutimme perustana ovat palveluiden käytön ja kustannusten kannalta kritisten asiakasryhmien turvaamisen, päällimmäisten palveluiden laadun, Työkäytön ja ammattilaisien työajan tulot, joiden perusteella voidaan määrittää roolit ja osapuolien tarve. Voitot: Asiakas- ja työntekijäkokemus paranee ja kustannukset pysyvät kunnissa. 	<ul style="list-style-type: none"> Palveluiden yhtenäistämisen perusteella roolit ja yhtenäistämisen aloitettiin kaikilla tulosalueilla. Ennen palvelukohtaisten palveluiden käyttöä ja osapuolien yhteistyönä integroitiin näitä palveluita ja systemaattinen kumppanien johtamiseksi kote. 	2023	<ul style="list-style-type: none"> Palvelukohtaiset palvelut tarjota (toimintasuorit) Ennen palvelukohtaisten palveluiden käyttöä ja osapuolien yhteistyönä integroitiin näitä palveluita ja systemaattinen kumppanien johtamiseksi kote.
<ul style="list-style-type: none"> Toteutimme perustana on ensimmäisen mittareiden käyttöön vuoden 2023 aikana ja mittareiden systemaattinen kehitys ja käyttöön otto strategiakauden aikana. Voitot: Vaikuttavuusmittarit auttavat OmaHämeen työntekijöitä ja joihin parantamaan palveluiden vaikuttavuutta. 	<ul style="list-style-type: none"> Palvelukohtaiset palvelut tarjota (toimintasuorit) Ennen palvelukohtaisten palveluiden käyttöä ja osapuolien yhteistyönä integroitiin näitä palveluita ja systemaattinen kumppanien johtamiseksi kote. 	2024	<ul style="list-style-type: none"> Monialaisten palveluiden kehitys Osaamiskeskusten ja toimintamallien jatkokehitys 2023-24 tulosten perusteella Järjestyksen parantamisen malli käytössä palveluiden optimoimiseksi
<ul style="list-style-type: none"> Pärijämme yhdessä tehden: Hyvinvointialueiden rippineet kunnien, kaupunkien, palveluntuottajien ja kotimaisen sektorin kanssa ovat toiminnan kulmakivi. Niiden määrittely vuonna 2023 ja toimintamallien systemaattinen kehittäminen strategiakauden aikana. Voitot: Systemaattisen toimintamallien luo luottamusta ja ennakoidut tulot. Se näkyy parempana asiakaspalveluna ja pitää kustannukset kunnissa. 		2025-2026	

2

Teemakohtaiset tiekartat kuvaavat keskeiset tavoitteet ja niiden perustelut. Ne johdattavat kohti yksityiskohtaisempia toimenpiteitä, tavoitteita ja tuloksia. **Huomioitavaa:** Vuositason tavoitteet ovat ohjeellisia ja niiden lopullinen muoto edellyttää vuoden 2023 tavoitteiden tarkastelua ja seuraavien vuosien tavoitteiden määrittelyä saavutettujen tulosten perusteella.

Palvelemme vaikuttavasti

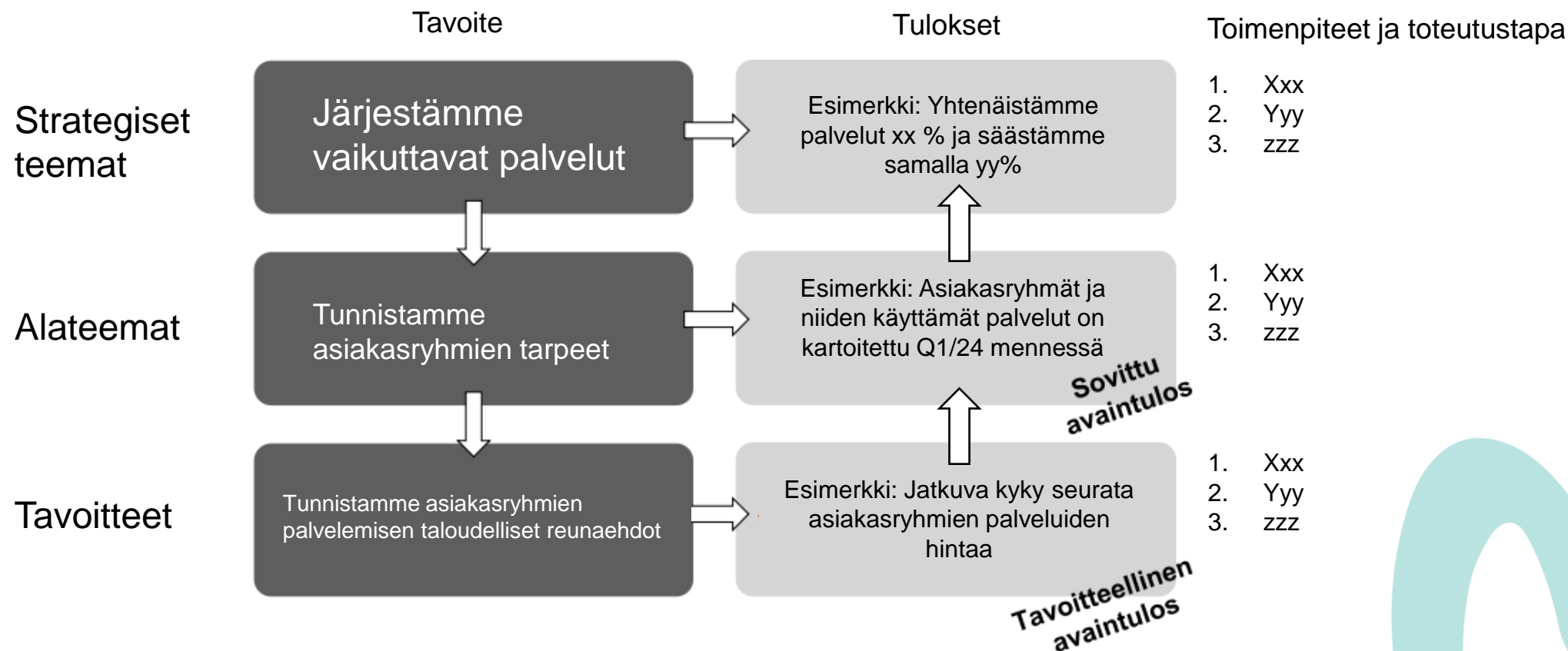
Hyväitys	Palveluiden vaikuttavuuden mittareita on monia, ja ne ovat käytössä hajautuneesti läpi OmaHämeen palvelualueita.
Tavoitteet	Ensimmäisen vaiheen vaikuttavuusmittarit kehitetään vuoden 2023 aikana ja otetaan käyttöön mahdollisimman laajasti vuoden loppuun mennessä.
Voitot	Vaikuttavuusmittareita kehitetään palvelualueilla, ja otetaan käyttöön sitä mukaa kun niitä saadaan kehitettyä.
Rippuvuudet	Datan saatavuus

Teemajärjestys	Tavoite	Tilanne	Toimintasuorit
1) Mittarin kehitys	Ensimmäinen mittari, jonka komponentit ovat esimerkiksi asiakaspalvelu, asiantuntijan antama palve ja kustannusten kehitys	Mittari kehitetty 06/2023	Diagonaali: Toteutus ja raportointi/rajoitus projekti Diagonaali: Määrittely
2) Mittarin käyttöön	Mittari otettu käyttöön läpi palvelualueita	Mittari käytössä 90% palveluista 2023	Vaikutavuutta seurataan tulosalueiden ja toimintamallien jatkokehityksessä
3) Mittareiden jatkokehitys	Asiakas- ja palvelukohtaisia mittareiden jatkokehitys vuonna 2024-2025 Vaikuttavuuden mittareiden ja jatkua parantaminen	Uusia palvelukohtaisia mittareita kehitetty ja otettu käyttöön	Vaikutavuus (tason rooli) paranee ja sitä seurataan organisaation kaikilla tulosalueilla (asiakaspalvelu, työntekijäpalvelu, kustannukset)

3

Tarkemmat kuvaukset esittävät lähtötilanteen ja tavoitetason. Niissä on kuvattu teemaan liittyvät toimenpiteet, tavoitteet ja tulokset. Kuvausten tarkoituksena on ohjata vuosina 2023 ja 2024 tehtäviä toimenpiteitä, joilla ohjataan OmaHämeen toimintaa. **Huomioitavaa:** Alateemojen väliset riippuvuudet on huomioitu kohdassa ”toteutus”, joka linkittää strategiset prioriteetit toisiinsa.

Tavoitteiden tulosten ja toimenpiteiden määrittelylogiikka



Sovittu tulos tai tavoite:
Tavoitteellinen tulos tai tavoite:

Tavoite tulee saavuttaa 100% sovitun ajan sisällä
 Tavoitteesta on todennäköistä saavuttaa 60-70% sovitun ajan sisällä

1

Järjestämme vaikuttavat palvelut



Järjestämme vaikuttavat palvelut

OmaHämeen tuottamien palveluiden tehokas järjestäminen perustuu asiakkaiden ryhmittelyyn sekä määriteltyihin ja yhtenäisiin palveluihin, joita kehitetään systemaattisesti.

Teeman sisältö pähkinäkuoressa

Yhtenäistämme palvelut: Palveluita tehostetaan muodostamalla osaamiskeskittymiä ja karsimalla päällekkäisiä palveluita. Palveluiden tehostaminen perustuu palvelukatalogin ja asiakasryhmien tunnistamiseen (10/20/70 –periaate), jonka pohjalta määritellään ryhmien tarpeet, priorisoitavat palvelut, joita alueella tarvitaan (palveluverkko) sekä palveluiden vaikuttavuus- ja tehokkuustavoitteet. Palveluprosessit ja osaamiskeskittymät toteutetaan niin, että asiantuntijoiden aikaa voidaan käyttää tehokkaasti ja koulutuksen mukaisesti.

Palvelemme vaikuttavasti: Kehitämme palvelu-, palvelupolku- ja hyvinvointialue-tasoisia vaikuttavuuden mittareita niin, että asiantuntijoilla ja asiakkailla on selkeä ymmärrys toiminnan vaikuttavuudesta terveyteen ja turvallisuuteen. Vaikuttavuuden kehityksessä lähdetään liikkeelle yksinkertaisista palvelukohtaisista mittareista, joita kehitetään kohti systemisen vaikuttavuuden mittaamista hyvinvointialueen laajuisesti huomioiden valtakunnalliset tavoitteet ja kehitystoimenpiteet.

Pärjäämme yhdessä tehden: Tehokkuuden ja vaikuttavuuden toteuttaminen yhdessä kumppanien kanssa – sisältäen kaupungit, kunnat, ulkoistuskumppanit ja kolmannen sektorin. Tulevaisuuden SOTE-keskus luo yhteistyömallin kumppanien, asiakkaiden ja OmaHämeen ammattilaisten välille.

Asiakaskokemus	Henkilöstökokemus	Talous & Tehokkuus	Vaikuttavuus
Asiakkaan kokema vaikuttavuus (PROM) Pyöröovi-% Luvatut palveluajat	Työntekijäkokemus Asiakastyöhön käytetty aika %	Kustannustaso Kapasiteetin riittävyys	Vaikuttavuusmittari 1 (määritellään) Uudet mittarit, esim. digitaalisten palveluiden käyttömäärä

Järjestämme vaikuttavat palvelut 2023-2025

Yhtenäistämme tarkoituksenmukaiset palvelut:

- Toteutuksen perustana ovat palveluiden käytön ja kustannusten kannalta kriittisten asiakasryhmien tunnistaminen ja päällekkäisten palveluiden karsiminen. Työkaluina ovat esimerkiksi kustannusten ja asiakaspalautteen analyysi, palveluverkon ja palveluiden yhtenäistäminen ja ammattilaisten työajan tutkimus, joiden perusteella voidaan määrittellä roolit ja osaamiskeskittymien tarve.
- **Vaikutus:** Asiakas- ja työntekijäkokemus paranevat ja kustannukset pysyvät kurissa.

Palvelemme vaikuttavasti:

- Toteutuksen perustana on ensimmäisten mittareiden käyttöönotto vuoden 2023 aikana ja mittareiden systemaattinen kehitys ja käyttöönotto strategiakauden aikana.
- **Vaikutus:** Vaikuttavuusmittarit auttavat OmaHämeen työntekijöitä ja johtajia parantamaan palveluiden vaikuttavuutta

Pärjäämme yhdessä tehden

- Hyvinvointialueen rajapinnat kuntien, kaupunkien, palveluntarjoajien ja kolmannen sektorin kanssa ovat toiminnan kulmakivi. Niiden määrittely vuoden 2023 ja toimintamallien systemaattinen kehittäminen strategiakauden aikana.
- **Vaikutus:** Systemaattinen toimintamallien luo luottamusta ja ennustettavuutta. Se näkyy parempana asiakaspalveluna ja pitää kustannukset kurissa.

	Keskeisten tavoitteiden yhteenveto
2023	<ul style="list-style-type: none">• Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet sovittu• Yhtenäistäminen aloitettu kaikilla tulosalueilla• Ensimmäiset vaikuttavuusmittarit kehitetty ja otettu käyttöön• Tulevaisuuden SOTE-keskus -mallin ohjaamat integraatiopinnat määritelty kuntiin, kumppaneihin ja kolmanteen sektoriin
2024	<ul style="list-style-type: none">• Päällekkäiset palvelut karsittu• Ensimmäiset osaamiskeskittymät ja niihin liittyvät roolit ja toimintamallit on otettu käyttöön valituilla tulosalueilla• Ensimmäiset monialaiset palvelut tulevaisuuden SOTE-keskuksessa• Systemaattinen kumppanuuksien johtamismalli luotu ja käytössä
2025-2026	<ul style="list-style-type: none">• Tulevaisuuden SOTE-keskus käytössä OmaHämeessä• Osaamiskeskittymien ja palveluiden jatkokehitys 2023-24 tulosten perusteella• Jatkuvan parantamisen malli käytössä palvelutasojen ja palveluverkon optimoimiseksi

Yhtenäistämme Palvelut

HUOM: Tavoitteeseen pääseminen edellyttää linjajohdon sitoutumista, ja palveluiden yhtenäistämistä niin, että jokainen toimialajohtaja määrittelee lähtötilanteen & tavoitetason ja toimenpiteet joilla tavoitteiden toteutumista seurataan ja niihin pääsemistä edistetään.

Nykytila	Jokainen tulosalue (poislukien pelastustoimi) aloittaa tilanteessa, jossa on alueellisia eroja toimintatavoissa sekä päällekkäisiä palveluita. Tämä johtaa asiakaskokemuksen hajanaisuuteen ja lisää kustannuksia. Lisäksi on tunnistettu asiakasryhmiä, joita palvellaan ”liian raskaalla” palvelurakenteella suhteessa henkilöstön saatavuuteen ja taloudellisiin reunaehtoihin.
Tavoitetaso	Omahämeen palvelut toteutetaan tasalaatuisesti ja kustannustehokkaasti. Yhtenäiset palveluiden tuotantotavat auttavat pitämään kustannukset kurissa. Jokaisesta asiakaskohtaamisesta kerätään dataa (asiakaskokemus, työntekijäkokemus, kustannukset) vaikuttavuuden mittaamiseksi.
Riippuvuudet	Talouden tasapainotusohjelma Datan saatavuus Johtamisen tiekartta

Toimenpide	Tavoite	Tulos	Toteutus
1 Palveluiden määrittely	Palvelut ja palvelukatalogi määritelty	<ul style="list-style-type: none">Palvelun määritelmästä sovittuPalvelukatalogi määritelty	Yhtenäinen Omahäme
2 Tunnistetaan asiakasryhmät	Palveluiden käytön ja kustannusten kannalta kriittiset asiakasryhmät on määritelty.	<ul style="list-style-type: none">Segmentteihin ”10” ja ”20” kuuluvat asiakasryhmät tunnistettu (06/2023)”Johtajan työpöytä” määritelty	Digiohjelma: Tilannekuvadata osana ”ammattilaisen työpöytä”
3 Tiedolla johtaminen	Tilannekuva otettu käyttöön kaikilla tulosalueilla.	<ul style="list-style-type: none">Johtajat koulutettuTulosaluekohtaiset tavoitteet määritelty	Tulosaluekohtainen toteutus
4 Palveluiden yhtenäistäminen	Tulosalueiden toiminnan tehokkuus paranee	<ul style="list-style-type: none">Päällekkäiset palvelut karsittuxx% palveluista yhtenäistetty (12/2023)	Tulosaluekohtainen toteutus
5 Osaamiskeskukset	Työntekijät tekevät osaamista vastaavaa työtä	<ul style="list-style-type: none">Keskeisten roolien (lähihoitaja, sairaanhoitaja) työajan tutkimus tehtyOsaamiskeskukset perustettu (vaiheittain)	Johtamisen tiekartta – määrittely ja osaamiskeskittymäkohtainen projektointi

Palvelemme vaikuttavasti

Nykytila	Palveluiden vaikuttavuuden mittareita on monia, ja ne ovat käytössä hajanaisesti läpi OmaHämeen palveluvalikoiman
Tavoitetaso	Ensimmäisen vaiheen vaikuttavuusmittari kehitetään vuoden 2023 aikana ja otetaan käyttöön mahdollisimman laajasti vuoden loppuun mennessä Vaikutusmittareita kehitetään palvelualueittain, ja otetaan käyttöön sitä mukaa kun niitä saadaan kehitettyä
Riippuvuudet	Datan saatavuus

Toimenpide	Tavoite	Tulos	Toteutus
1 Mittarin kehitys	Ensimmäinen mittari, jonka komponentteja ovat esimerkiksi asiakaspalaute, asiantuntijan antama palaute ja kustannus kehitetty	<ul style="list-style-type: none">Mittari määritetty Q2/2023Tekninen kehitys valmis Q4/2023	Mittarin määrittäminen: Yhtenäinen OmaHäme Tekninen kehitys: <i>Digiohjelma</i> : Tietoallas ja raportointiratkaisut-projekti
2 Mittarin hyödyntäminen	Mittari otettu käyttöön läpi palveluvalikoiman. Mittaria seurataan säännöllisesti ja palveluita kehitetään mittarin tulosten mukaisesti	<ul style="list-style-type: none">Mittari käytössä xx% palveluista 2023Vaikuttavuutta seurataan tulosalueiden ja toimialojen johtoryhmissä	Mittarin hyödyntäminen: Käyttönoton seuranta toimialoittain
3 Mittareiden jatkokehitys	Asiakas- ja palvelukohtaisten mittareiden jatkuva kehittäminen vuosina 2024-2025 Vaikuttavuuden mittaaminen palvelupoluissa ja OmaHämeen tasoisesti	<ul style="list-style-type: none">Uusia palvelukohtaisia mittareita kehitetty ja otettu käyttöönVaikuttavuus (tason nosto) paranee ja sitä seurataan organisaation kaikilla tasoilla (asiakaspalaute, työntekijäpalaute, kustannukset)	Mittarin jatkokehitys: Tulevaisuuden SOTE-keskus –hanke Tekninen kehitys: Digiohjelma 2

Pärjäämme Yhdessä Tehden

Nykytila	Palvelukenttä on hajanainen, ja hyvinvointialueella on laaja kumppanien kenttä. Kumppaneilla on merkittävä rooli esimerkiksi välineiden ylläpidossa, tietojärjestelmien kehittämisessä ja ylläpidossa ja palvelupolkujen toteuttamisessa. Kumppanuuksien johtaminen on hajanaista ja kumppaneiden toiminnan kustannusvaikutus ei ole tiedossa.
Tavoitetaso	Kumppanuuksia johdetaan systemaattisesti talouden ja palveluiden tuotannon näkökulmista. Toimintaa parannetaan jatkuvan parantamisen periaatteiden mukaisesti yhdessä kumppaneiden kanssa.
Riippuvuudet	Palveluiden määrittely

Toimenpide	Tavoite	Tulos	Toteutus
1 SOTE integraatiopintojen määrittely	Integraatiopinnat on määritelty palveluittain koko hyvinvointialueen laajuisesti	<ul style="list-style-type: none">Integraatiopinnat kuntien ja kaupunkien kanssa määritelty ja dokumentoituIntegraatiopinnat ulkoistuskumppanien kanssa määritelty ja dokumentoituIntegraatiopinnat kolmannen sektorin kanssa määritelty ja dokumentoitu	Talouden tasapainotusohjelma: Integraatiokumppanien määrittäminen osana palveluiden tuottamista Yhdyspintatoiminta: osana operatiivista työtä
2 Kumppanikentän läpikäynti	Kumppanisopimukset ja niiden ehdot (palvelutaso, voimassaolo ja hinta) on kartoitettu	<ul style="list-style-type: none">Kumppanisopimusten tiekartta muodostettuKumppanuuksien johtamisen tavoitteet on määritelty (talous, palveluiden tuotanto)	Talouden tasapainotusohjelma
3 Yhteisten tavoitteiden määrittely	OmaHämeen palvelutuotanto toimii saumattomasti yhdessä kumppaneiden kanssa	<ul style="list-style-type: none">Yhteiset tavoitteet määritelty tärkeimpien kumppaneiden kanssa & niihin sitouduttuAlihankintakulut laskevat (tavoite)	Talouden tasapainotusohjelma

2

Autamme sopivalle polulle



Autamme sopivalle polulle

Asiakslähtöisen palvelupolun löytyminen vaatii asiakasymmärrystä ja näkemystä - syliä, johon voi tukeutua

Teeman sisältö pähkinäkuoressa

Ymmärrämme asiakasta: Katsomme asioita asiakkaan näkökulmasta. Systemaattinen asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen (asiakas 360) ja ymmärryksen käyttäminen palveluiden tuotannon ja kehityksen lähtökohtana erityisesti paljon palveluita käyttävien osalta.

Osaamme etulinjassa: Asiakkaan kohtaamisen ja haltuunoton parantaminen niin, että osaamme ohjata kerralla oikeaan paikkaan. Selkeä ja tehokas sisäänottoprosessi sekä ongelman juurisyiden tunnistaminen. Asiakkaan ongelma pyritään ratkaisemaan (jos mahdollista) yhdellä yhteydenotolla, eikä asiakasta ”pompotella” luukulta toiselle. Meillä on valta ja vastuu asiakkaan hyvinvoinnista yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Kysymme jos emme tiedä – siirrymme lähettämisen kulttuurista kutsumisen ja yhdessä tekemisen kulttuuriin.

Tunnistamme seuraavan askeleen: Ammattilaisilla on aina ymmärrys edellisestä askeleesta ja seuraavista vaihtoehtoista läpi toimialojen. Palvelupolkujen kehitys priorisoidaan kriittisyyden ja kustannusvaikutusten kautta. Asiakkaat ohjataan myös kuntien ja kolmannen sektorin palveluiden piiriin. Tämä tarkoittaa sitä, että hukkakäynnit ja häiriökysyntä vähenevät. Emme hoida yli emmekä ali, vaan ymmärrämme toimenpiteiden kustannusvaikutukset ja vaikuttavuuden sekä asiakkaan että ammattilaisen näkökulmista.

Asiakaskokemus

Ihmisen kokemus oikean polun löytymisestä
Asiakaspalaute (NPS)
Ratkaisu yhdellä kontaktilla (per segmentti)

Henkilöstökokemus

Työntekijäkokemus

Talous & Tehokkuus

Hoitoonpääsyn mediaani
Hoitojakson pituus

Vaikuttavuus

Kysynnän väheneminen

Autamme sopivalle polulle 2023-2025

Ymmärrämme asiakasta:

- Asiakkaan erilaisten tietojen (palveluiden käyttö, palaute, kustannukset jne.) yhdistäminen eri lähteistä yli toimialojen on ensimmäinen askel ohjauksen tehostamisessa, ammattilaisten työn ja uusien työtapojen kehittämisessä. Se auttaa ymmärtämään asiakasta kokonaisuutena ja välttämään turhaa ja päällekkäistä työtä.
- **Vaikutus:** Työn mielekkyys paranee ja tehokkuus kasvaa.

Osaamme etulinjassa:

- Toteutuksen keskiössä on yhtenäinen vastaanotto prosessi tietojen keräämiseksi ensimmäisessä kohtaamisessa ja monialaisen osaamisen kehittäminen. Ne mahdollistavat seuraavien askeleiden tunnistamisen tehokkaasti.
- **Vaikutus:** Työntekijä- ja asiakaskokemus paranevat

Tunnistamme seuraavan askeleen:

- Palvelupolkujen tunnistaminen ja dokumentointitavasta sopiminen auttaa luomaan yhtenäisiä toimintamalleja yli tulosalue- ja toimialarajojen. Se auttaa ammattilaisia ymmärtämään toisiaan ja tunnistamaan potilaiden/asiakkaiden tarvitsemat palvelut tehokkaammin.
- **Vaikutus:** Turhien käyntien väheneminen lisää tehokkuutta ja parantaa asiakaskokemusta.

	Keskeisten tavoitteiden yhteenveto
2023	<ul style="list-style-type: none">• Alueellisten hoito- ja asiakaskokemustietojen yhdistäminen yhtenäiseksi asiakaskuvaksi• Resurssikriittisimmät palvelupolut tunnistettu ja niihin liittyvää palvelumäärää kevennetty• Yhtenäinen vastaanotto prosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema)
2024	<ul style="list-style-type: none">• Monialaiset palvelupolut ja yhteinen asiakashallinnan työkalu käytössä koko alueella• Omahoitaja-mallin käyttöönotto asiakastarveryhmien mukaisesti• Asiakasvirtauksen tehostaminen läpi palvelupolkujen• Polut integroitu kuntien ja kolmannen sektorin palveluihin
2025-2026	<ul style="list-style-type: none">• Lähettämisestä kutsumiseen –malli käytössä• Jatkuvan parantamisen malli ja vaikuttavuusmittarit käytössä palvelupoluilla• Tulevaisuuden SOTE-keskus ja kotisairaalamalli käytössä

Ymmärrämme asiakasta

Nykytila	OmaHämeessä on monia erilaisia kuvauksia asiakkaasta ja ryhmittelytavoista. Asiakkaiden tiedot ovat erilaisissa kuntien järjestelmissä ja eroavat myös toimialojen välillä merkittävästi. Ammattilaisilla ei ole yhteistä kuvaa siitä mitä kaikkia palveluita asiakas käyttää ja minkälaisia palvelupolkuja on tarjolla.
Tavoitetaso	Asiakkaiden käyttämien palveluiden tiedot on yhtenäistetty ja asiakkaasta on perustasoinen yhteinen kuva. Asiakkaita osataan ryhmitellä palveluiden käytön osalta yhteisesti sovittuihin ryhmiin (10/20/70 –käyttäjryhmät). Käytössä on ensimmäinen versio työkalusta asiakkaan hallintaan ja ryhmittelyyn.
Riippuvuudet	Asiakaskokemuksen mittaamisen menetelmien ja työkalujen kehitys

Toimenpide	Tavoite	Tulos	Toteutus
1 Asiakasryhmittelyn perusteet	Asiakasryhmittelyn kriteerit (10/20/70) on sovittu ja niihin liittyvät toimintatavat on otettu käyttöön HVA-tasoisesti.	100% palveluita käyttävistä asiakkaista on ryhmitelty käyttäjäryhmiin.	Yhtenäinen Omahäme-projekti
2 Asiakashallinnan työkalut käytössä	Asiakasohjaus ja sen työkalut (sisäinen) ja asiakastietojärjestelmä on otettu käyttöön tärkeimmissä palvelupisteissä, ja kirjaustavat sovittu	Virtaus tehostuu asiakasohjauksen tietojärjestelmän käyttöönoton myötä (mittarit määriteltävä) Yhtenäinen KANTA-kelpoinen asiakastietojärjestelmä on otettu käyttöön sosiaalipalveluissa (Q3/2024)	Digiohjelma
3 Yhtenäinen asiakaskuva	Ammattilaisilla on käytössä yhtenäinen kuva kaikista asiakkaan käyttämistä palveluista ja niihin liittyvistä tapahtumista sekä kustannuksista.	Asiakkaiden käyttämien palveluiden kustannus on laskenut xx%	Toimialojen tavoitteena soveltuvin osin
4 Omahoitaja	Paljon palveluita käyttäville henkilöille on oma yhteyshenkilö, joka varmistaa toiminnan vaikuttavuuden ja saatavuuden.	Paljon palveluita käyttävien häiriökysyntä vähenee xx% omahoitajamallin ansiosta Q4/2024 mennessä	Johtamisen tiekartta: Periaatteet ja roolit Toimialat toteuttavat

Osaamme etulinjassa

Nykytila	Ammattilaisilla ei ole yhtenäistä tapaa ottaa vastaan asiakkaita niin että asiakas voitaisiin ohjata ensi kohtaamisessa oikealle polulle. Ensimmäisissä asiakaskohtaamisissa on tarve kerätä dataa systemaattisesti, kehittää asiantuntemusta ja ymmärrystä mahdollisista seuraavista askeleista sekä yhtenäistä järjestelmiä ja vastaanottamisen prosessia.
Tavoitetaso	Asiakas otetaan yhtenäisellä tavalla eri toimialoilla niin, että tiedot kerätään yhtenäisesti ja vastaanottamisen prosesseja on kehitetty, niin että tietoa voidaan käyttää myös seuraavassa vaiheessa. Etulinjassa toimivat ammattilaiset ymmärtävät seuraavat vaiheet ja niiden tietotarpeet ja saavat asiantuntevaa tukea tarvittaessa.
Riippuvuudet	Digitaaliset työkalut, palvelupolut, konsultaatiomalli

Toimenpide	Tavoite	Tulos	Toteutus
1 Yhtenäinen vastaanotto-prosessi	Määritelty etulinjan keskeiset roolit ja otettu käyttöön yhtenäinen vastaanotto-prosessi ja työkalut tietojen keruun ja seuraavan askeleen valinnan osalta.	Asiakaskokemus paranee Ensimmäisen kontaktin ratkaisu-% eri kanavissa	Digiohjelma (Digiklinikka + työkalut) Asiakas- ja palveluohjauksen projekti (jatkossa Tulevaisuuden sote-keskus)
2 Konsultaatiomalli ja tuki etulinjaan	Etulinjan ammattilaisilla on riittävä koulutus ja selkeä tapa konsultoida asiantuntijoita tarvittaessa	Työntekijäkokemus paranee Väärästä ohjauksesta johtuva hukkatyö vähentynyt xx %	Johtamisen tiekartta Digiohjelma (työkalut) Jatkuva koulutus
3 Asiakasvirtauksent ehostaminen	Etulinjassa tunnistetaan yleisimmät häiriökysynnän syyt ja ohjataan asiakas yksilöllistä tarvetta vastaavalle hoitopolulle. Jatkohoidon suunnittelu tehdään keskitetysti ja tarkoituksenmukaisesti.	Häiriökysyntä vähenee xx % Hoitojaksot lyhenevät xx %	Tulevaisuuden sote-keskus Syli-hanke Jatkuva kehitys

Tunnistamme seuraavan askeleen

Nykytila	Palvelupolkuja on määritelty muutamilla eri käytännöillä tietyille asiakasryhmille, pyrkien yhtenäiseen kuvaustapaan. Asiantuntijoilla ei ole selkeää tapaa hyödyntää toteutettuja polkukuvauksia, eikä niitä ole kerätty yhteiseen paikkaan. Palvelupolkujen tavoitemittareita ei ole määritetty eikä polkujen tehostamiseen tai mittaamiseen ole mahdollisuuksia.
Tavoitetaso	Monimutkaisuuden ja resurssitarpeen kannalta 2-3 kriittisintä palvelupolkua on määritetty ja niille on asetettu tehokkuustavoitteet. Tähän mennessä toteutetut palvelupolkukuvaukset kerätty yhteen ja niiden kuvaustavat sekä terminologia on yhtenäistetty. Palvelupolkukuvaukset ovat ammattilaisten saatavilla ja niille on määritetty jatkuvan kehittämisen malli.
Riippuvuudet	Yhtenäinen Omahäme –projekti (terminologian ja toimintatapojen yhtenäistäminen), Palvelukatalogi

Toimenpide	Tavoite	Tulos	Toteutus
1 Yhtenäiset polkukuvaukset	Olemassa olevat polkukuvaukset on yhtenäistetty ja saatavilla niin, että niillä on ohjaava vaikutus toimialojen palveluiden käyttöön.	60% asiakkaista seuraa määritettyä palvelupolkua	Palvelupolkutyö Yhtenäinen OmaHäme –projekti
2 Kriittiset palvelupolut	Resurssien ja monimutkaisuuden kannalta kriittiset palvelupolut on analysoitu ja viety käyttöön niin, että ne auttavat keventämään palvelutarvetta.	Määritettyjen palvelupolkujen käyttäjäkohtaiset kustannukset laskeneet xx %	Palvelupolkutyö Talouden tasapainotusohjelma
3 Integraatiot kumppaneihin	Integroituminen kuntien, yksityisten toimijoiden, valtion virastojen ja kolmannen sektorin palveluihin osana palvelupolkuja.	Palvelupolkujen palveluista xx % toteutetaan kumppanien toimesta	Talouden tasapainotusohjelma

3

Osaamme ennakoida



Osaamme ennakoida

Toimimme aidon ennakoivasti ja varaudumme ympäristön muutoksiin niin että kaikki kantahämäläiset voivat paremmin.

Teeman sisältö pähkinäkuoressa

Hyödynnämme oikea-aikaista tietoa: Tuomme olemassa olevan tiedon saataville. Visualisoimme sen oikea-aikaisesti yhteiseen tilannekuvaan ja asiantuntijoiden työtä tukeviin räätälöityihin näkymiin. Osallistamme asiakkaita ja asiantuntijoita kehitykseen, ja teemme kehittämiseen osallistumisesta helppoa ja vastavuoroista asiakasfoorumien, testausryhmien ja aktiivisen keskustelun kautta.

Ennaltaehkäisemme asiakastarpeita: Tunnistamme riskitekijät ja muutamme toimintatapojamme niitä ennaltaehkäiseviksi toimenpiteiksi yksilö- ja segmenttitasolla. Varaudumme muutoksiin laajojen, toimialueiden yli tehtävien varautumissuunnitelmien ja reagointimallien toteuttamisen kautta.

Automaatio tukee työtämme: Hyödynnämme tietojärjestelmiä, robotiikkaa ja oppivia järjestelmiä palveluketjujen ja palveluprosessien tehostamiseksi sekä asiakkaille että asiantuntijoille.

Asiakaskokemus	Henkilöstökokemus	Talous & Tehokkuus	Vaikuttavuus
Asiakaspalaute	Automaatioaste Systemaattisuus Helppokäyttöisyys	Resurssien vapautuminen muuhun (tehokkuus) Digikäynnit % kaikki käynnit Häiriökysynnän väheneminen	Sairastuvuus Hyvinvointi iässä pidempään Toimintakykymittarit

Osaamme ennakoida 2023-2025

Hyödynnämme oikea-aikaista tietoa

- Ajantasainen tilannekuva mahdollistaa palvelutuotannon systemaattisen johtamisen ja henkilökohtaisen asiakaspalvelun. Palveluihin kytketyt mittarit luovat läpinäkyvyyttä ja mahdollistavat ennakkoinnin eri tilanteissa.
- **Vaikutus:** Palvelutuotannon tehokkuus ja asiakaskokemus paranevat.

Automaatio tukee työtämme

- Työn automatisointi alkaa yksinkertaisten toistuvien asioiden tunnistamisella, ja niiden automatisoinnilla vaiheittain ja jatkuu analytiikan hyödyntämisellä ennakkoinnin parantamiseksi. Automatisointi poistaa turhaa työtä joka kuormittaa ammattilaisia kun aikaa kuluu asioiden kirjaamiseen, tarkastamiseen ja varmistamiseen.
- **Vaikutus:** Tehokkuus kasvaa ja työntekijäkokemus paranee.

Ennaltaehkäisemme asiakastarpeita

- Ennakointi- ja varautumismallien määrittely ja niihin liittyvien toimenpiteiden jalkautus sekä digitaalisten palveluiden osuudenkasvattaminen auttavat palvelemaan Kanta-Hämeen asukkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia.
- **Vaikutus:** Asiakaskäyntien määrä vähenee ja kustannukset laskevat.

	Keskeisten tavoitteiden yhteenveto
2023	<ul style="list-style-type: none">• Asukkaiden digitaaliset palvelut pilotoitu ja osittain käytössä• Johdon ja asiantuntijan tilannekuvaratkaisut käytössä• Monialaisen yhteistyön toimintamalli käytössä valituissa palveluissa
2024	<ul style="list-style-type: none">• Asukkaiden digitaaliset palvelut käytössä HVA-alueella• Ammattilaisen työpöytä ja raportointi yhtenäisen tietovaraston pohjalta• Ennakoivaa analytiikkaa pilotoitu kriittisten asiakasryhmien osalta• Varautumisen johtaminen ja yhteensovittaminen yli sidosryhmien
2025-2026	<ul style="list-style-type: none">• Poikkeamien ja ennakoivien toimien automaattinen tunnistaminen eri asiakasryhmissä• Yhtenäinen toiminnan- ja tuotannonohjaus käytössä

Hyödynnämme oikea-aikaista tietoa

Nykytila	Ammattilaisilla ja HVAn johdolla ei ole yhteistä päivittyvää tilannekuvaa toiminnan ohjaukseen ja päätöksenteon tueksi. Eri lähteistä saatavia tietoja ollaan yhdistämässä yhtenäiseksi kokonaisuudeksi mutta työ on kesken. Asiakas-, kumppani ja asiantuntijapalautetta ei kerätä tai koota yhtenäisellä tavalla, eikä palveluiden kehittämisen tai niihin vaikuttamisen foorumeita ole otettu käyttöön.
Tavoitetaso	Omahämeen johdolla ja ammattilaisilla on käytössä perustason tilannekuva, joka mahdollistaa toiminnan ohjauksen ja mittaamisen. Tärkeimmät tietolähteet on yhdistetty yhteiseksi tietoaltaaksi. Johdolla on käytettävissään johdon työpöytä ja kuukausitasolla päivittyvät mittarit.
Riippuvuudet	

Toimenpide	Tavoite	Tulos	Toteutus
1 Ammattilaisten työpöytä	<i>Priorisoitujen asiantuntijakohtaisten tietonäkymien kehittäminen (Ammattilaisen työpöytä) yhtenäisen tiedon pohjalta</i>	Ammattilaisella on käytössä riittävä tieto toiminnan johtamiseen (kyselytutkimus)	Digiohjelma
2 Johdon työpöytä	<i>Tilannekuvamallin suunnittelu ja toteutus (Johdon työpöytä)</i>	HVA tilannekuva käytössä kaikissa johtoryhmissä 2023 loppuun mennessä	Digiohjelma
3 Palaute	Perustason palautekanavat suunniteltu ja toteutettu osaksi asiakkaiden digipalveluita (asiakkaat, kumppanit ja sisäinen henkilöstö)	Asiakkaiden, kumppanien ja sisäisen henkilöstön palaute on mitattavissa ja näkyvissä johdon tilannekuvassa	Digiohjelma

Automaatio tukee työtämme

Nykytila	Asukkailla ei ole käytössä yhteisiä digitaalisia palvelukanavia. Monialaisen yhteistyön malleja ei ole sovittu toimialojen kesken eikä sitä tukevia työkaluja tai prosesseja ole määritetty.
Tavoitetaso	Asukkaiden yhteiset digipalvelut (mobiilisovellus, chat) ovat käytössä ja kytkeytyvät monialaiseen toiminnan ja tuotannonohjauksen prosessiin.
Riippuvuudet	

Toimenpide	Tavoite	Tulos	Toteutus
1 Asukkaiden digipalvelut	Asukkaiden digipalvelut (Mobiilisovellus, Omaolo) saatavilla kaikille HVAn asukkaille	Vähintään 40 % kaikista kontakteista hoidetaan digitaalisesti vuoden 2024 loppuun mennessä.	Digiohjelma Syli-hanke
2 Toiminnanohjauksen yhtenäistäminen	Monialaisen yhteistyön toimintamallin kehitys ja toimeenpano valituissa palveluissa ja toiminnanohjausjärjestelmän pilotointi	Monialaisen työn toimintamallia on testattu kahden palvelupolun kanssa vuoden 2023 loppuun mennessä.	Syli-hanke
3			

Ennaltaehkäisemme asiakastarpeita

Nykytila	Ennakointi- ja varautumismalleja ei ole yhtenäisesti määritetty eikä niihin liittyviä ohjeita päivitetty.
Tavoitetaso	Yhtenäiset ennakointi- ja varautumismallit käytössä koko HVAn tasolla. Ennaltaehkäiseviä segmenttikohtaisia toimia segmenttien osalta. Varautumismallit häiriötilanteiden varalta on yhteensovitettu ja johdettavissa yli sidosryhmien.
Riippuvuudet	

Toimenpide	Tavoite	Tulos	Toteutus
1 Varautuminen	Määritämme ja otamme käyttöön ennakointi- ja varautumismallit (toimintaympäristön muutosten varalta)	Ennakointi- ja varautumismallit häiriötilanteissa on sovittu ja harjoiteltu HVAn ja sidosryhmien kanssa	Osana jatkuvaa toimintaa
2 Ennaltaehkäisy	Ennaltaehkäisevien asiakassegmentteihin ja ilmiöihin kohdistuvien toimien määrittäminen analytiikkatiedon pohjalta	Yhteydenotto- ja palvelumäärien väheneminen	Digiohjelma + osa jatkuvaa toimintaa
3 Resurssitarpeen ennakointi	Asiakassegmenttien käyttämien palveluiden resurssitarpeiden ennakointi ja toiminnanohjaus	Palveluiden saatavuus parantunut xx%	Digiohjelma

4

Onnistumme toisiimme luottaen



Onnistumme toisiimme luottaen

Selkeä ja johdonmukainen rakenne ja sitä tukeva johtaminen ovat luottamuksen, työntekijäkokemuksen ja työhyvinvoinnin perusta, joilla luodaan strategian toimeenpanon edellytykset

Teeman sisältö pähkinäkuoressa

Johdamme systemaattisesti ja tavoitteellisesti: Luomme luottamusta herättävän ja yhteisöllisyyttä korostavan johtamisen mallin, jossa huomioidaan myös epävirallinen organisaatio ja laajasti eri tehtävät ja vastuualueet sekä päätösten läpinäkyvyys johtamislupausten ja –sopimusten kautta. Johdamme osaamista ja kehitämme urapolkuja ja mahdollistamme ammattilaisten yhteistyön kehittämisen vuorovaikutuksella ja tietopohjaisesti.

Luomme luottamuksen ja yhdessä tekemisen kulttuurin: Arvot ohjaavat tekemistä. Toimimme johdonmukaisesti, johdamme tiedolla avoimesti ja ennakoiden. Kulttuurimme näkyy vetovoimana ja pitovoimana. Keskeisenä ajatuksena ovat omistajuus ja palveluasenne ”Mitä minä voisin tehdä, jotta sinä voit tehdä työsi paremmin?”

Kehitämme toimivia organisaatorakenteita: Tavoitteenamme on selkeä ja matala organisaatio, jossa johto antaa suunnan ja osaavat työntekijät hakevat ratkaisut.

Asiakaskokemus	Henkilöstökokemus	Talous & Tehokkuus	Vaikuttavuus
Asiakaskokemus	Työntekijäkokemus Tulo- ja lähtövaihtuvuus Työhyvinvointi Asiakastyöhön käytetty aika %	Kustannustaso Kapasiteetin riittävyys	

Onnistumme toisiimme luottaen 2023-2025

Johdamme systemaattisesti ja tavoitteellisesti

- Systemaattinen ja tavoitteellinen johtamismalli mahdollistaa luottamuksen ja läpinäkyvyyden. Keskeisiä toimenpiteitä ovat lähijohtajien koulutus, johtamisen tavoitteiden määrittely ja sen tulosten mittaaminen sekä osaamisen systemaattinen kehitys.
- **Vaikutus:** Tuloksellisuus suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

Luomme yhdessä tekemisen kulttuurin

- Arvojen mukaisen toiminnan määrittely ja läpinäkyvä viestintä ovat kulttuurin perusta. Siksi arvokeskustelu ja osallistavat viestintäkanavat ovat keskeisiä yhtenäisen ja yhtenäisen kulttuurin mahdollistajia.
- **Vaikutus:** Asiakaskokemus, työntekijöiden pysyvyys, työnantajamielikuva

Kehitämme toimivia organisaatorakenteita

- Toimivan organisaation perusta rakennetaan karsimalla päällekkäisyyksiä. Kun tämä on tehty, on vuorossa palveluiden asiakaslähtöinen yhdistäminen ja yhteistyötä tukevien rakenteiden luominen.
- **Vaikutus:** Asiakaslähtöinen organisaatio on motivoiva ja tehokas. Se keventää kustannuksia ja ilahduttaa asiakkaita.

	Keskeisten tavoitteiden yhteenveto
2023	<ul style="list-style-type: none">• Johtamisen periaatteiden määrittely ja lähijohtajien koulutus• Osaamisalueet määritelty ja kehityssuunnitelma tehty• Osallistavat viestintäkanavat määritelty (asiakkaat, työntekijät, lähijohtajat)• Päällekkäisten organisaatorakenteiden karsiminen.
2024	<ul style="list-style-type: none">• Johtamisen systemaattinen seuranta aloitettu• Osallistavat viestintäkanavat otettu käyttöön• Asiakaslähtöisten monialaisten tiimien määrittely ja rakentaminen aloitettu• Urapolut ja palkkausjärjestelmä uudistettu
2025-2026	<ul style="list-style-type: none">• Systemaattinen ja tavoitteellinen johtaminen tuottaa tavoitteiden mukaisia tuloksia• Asiantuntijoiden osaamista kehitetään systemaattisesti ja henkilökohtaiset tarpeet huomioiden• Asiakaslähtöiset, monialaiset tiimit toimivat tehokkaasti

Johdamme systemaattisesti ja tavoitteellisesti

Nykytila	OmaHämeen hyvinvointialue muodostuu 11 Kanta-Hämeen kunnan ja kaupungin sotepalveluita tuottavista yksiköistä. Lähtötilanteessa jokaisella organisaatiolla on omanlaisensa johtamisen mallit, jotka poikkeavat toisistaan.
Tavoitetaso	OmaHämeellä on määritelty johtamismalli, joka on otettu käyttöön kaikilla tulosalueilla ja toimialoilla. Yhtenäinen johtamismalli mahdollistaa luottamuksen ja läpinäkyvyyden ja osaamisen systemaattisen kehityksen.
Riippuvuudet	

Toimenpide	Tavoite	Tulos	Toteutus
1 Periaatteista sopiminen	Kaikkien toimialojen ja tulosalueiden johtajat osallistuvat johtamisen periaatteiden määrittelyyn.	<ul style="list-style-type: none">Johtamisen periaatteet määritelty	Johtamisen tiekartta
2 Lähijohtajan roolin määrittely	Lähijohtajan rooliin kuuluvat tehtävät on määritelty ja sovittu (kirjallisesti) ja jalkautettu organisaation laajuisesti	<ul style="list-style-type: none">Kaikki lähijohtajat on koulutettu	Johtamisen tiekartta
3 Johtamisjärjestelmän kuvaaminen	Johtajien ja johtoryhmien vastuualueet ja niiden väliset riippuvuudet on määritelty ja kuvattu	<ul style="list-style-type: none">Strateginen hallintamalli määritelty ja jalkautettu	Yhtenäinen OmaHäme
4 Osaamisen johtaminen	Ammattilaisten osaamista johdetaan systemaattisesti ja tavoitteellisesti	<ul style="list-style-type: none">Osaamisalueet määriteltyOsaamisen kehityksen tavoitteet ja keinot määriteltyUrapolut ja palkkausjärjestelmä määritelty	Johtamisen tiekartta
5 Johtamistulosten mittaaminen	Johtamisen seurannalle on selkeästi määritellyt tavoitteet joita seurataan toimiala- ja tulosaluetasolla (tai tiimitasolla).	Mittaaminen aloitettu & tavoitteet asetettu <ul style="list-style-type: none">Työntekijäkokemus (tavoitetaso)Työhyvinvointi (tavoitetaso)Tulo- ja lähtövaihtuvuus (tavoitetaso)	Johtamisen tiekartta

Luomme luottamuksen ja yhdessä tekemisen kulttuurin

Nykytila	OmaHämeen hyvinvointialue muodostuu 11 Kanta-Hämeen kunnan ja kaupungin sotepalveluita tuottavista yksiköistä. Lähtötilanteessa jokaisella organisaatiolla on omanlaisensa kulttuuri.
Tavoitetaso	Yhtenäinen OmaHäme kulttuuri, jossa arvot ohjaavat toimintaa ja jokainen työntekijä tuntee olevansa arvostettu työyhteisön jäsen.
Riippuvuudet	

Toimenpide	Tavoite	Tulos	Toteutus
1 Arvojen jalkautus	Arvot toteutuvat jokaisessa kohtaamisessa (asiakkaat, työkaverit, kumppanit)	<ul style="list-style-type: none">Arvot viestitty ja niistä keskusteltu organisaation laajuisesti (kattavuus -%) ja palaute kerätty ja siihen vastattu	Johtamisen tiekartta
2 Selkeä ja läpinäkyvä viestintä	Päätöksentekoviestinnän prosessi kuvattu ja osallistavat viestintäkanavat määritelty.	<ul style="list-style-type: none">Osallistavat viestintäkanavat määritelty ja otettu käyttöönLähijohdon omat viestintäkanavat otettu käyttöönTyöntekijöiden omat viestintäkanavat otettu käyttöön (henkilöstösovellus)Strategisen viestinnän tavoitettavuuden kasvu (nykytila -> tavoite)	Johtamisen tiekartta
3 Työnantajamielikuva	OmaHämeen kulttuuri houkuttelee ja pitää osaajia	<ul style="list-style-type: none">Henkilöstötutkimuksen tulokset paranevat (tulosaluekohtainen nykytila-> tavoitetila)Työnantajamielikuva paranee (nykytila-> tavoitetila)	<ul style="list-style-type: none">Johtamisen tiekartta

Kehitämme toimivia organisaatorakenteita

Nykytila	Toimiala- ja tulosaluekohtainen organisaatio on toteutettu yhdistämällä aikaisempien organisaatioiden rakenteita.
Tavoitetaso	Asiakaslähtöinen organisaatio, joka mahdollistaa palveluiden tehokkaan tuottamisen ja mahdollistaa asiantuntijoiden saumattoman yhteistyön.
Riippuvuudet	

Toimenpide	Tavoite	Tulos	Toteutus
1 Asiakaslähtöinen palvelutuotanto	Organisaatorakenne tukee toimintaa	<ul style="list-style-type: none">Päällekkäiset rakenteet karsittu toimiala-, tulosalue- ja hyvinvointialueetasolla (2023)Henkilöstön tarve vastaa palvelun tuotantoa	Johtamisen tiekartta
2 Monialaiset tiimit	Asiakas saa tarvitsemansa palvelut ”yhdeltä luukulta”	<ul style="list-style-type: none">Monialaiset vaikuttavat tiimitAsiakaskäyntien määrä vähenee ja kustannukset laskevat	Johtamisen tiekartta
3 Päätöksenteko	Päätösvaltamatriisi kuvattu ja <i>jalkautettu</i> johtoryhmille	<ul style="list-style-type: none">Jokainen johtaja osaa tehdä päätöksiä oman päätösvallan puitteissa	Johtamisen tiekartta Toimialojen tavoitteiden ja päivittäisjohtamisen kautta
4 Kokeilukulttuuri	Uusia palvelumalleja kokeillaan ja otetaan käyttöön systemaattisesti	<ul style="list-style-type: none">Asiakaskokemuksen, työntekijäkokemuksen ja taloudellisten tulosten paraneminen	Johtamisen tiekartta

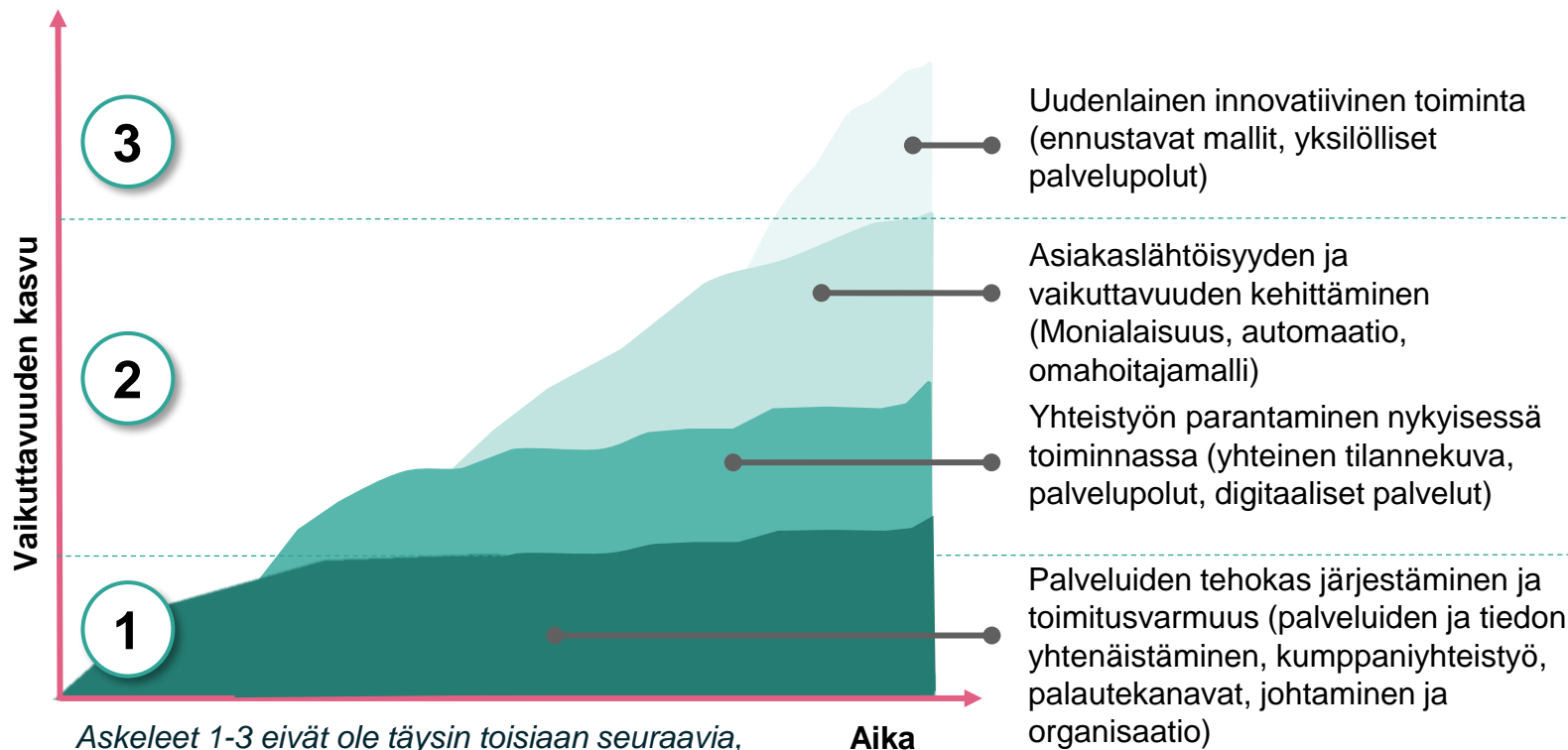
4

OmaHämeen strategiatiekartta: Yhteenveto



OmaHämeen strategia tähtää systemisen vaikuttavuuden kasvuun

Toimenpiteiden priorisointi ja aikataulus



Toteutus

3 Yksilöllistä ennakointia

Uusien yksilöllisten toimintatapojen ja ennakoivien toimien kehittäminen vaikuttavuuden lisäämiseksi

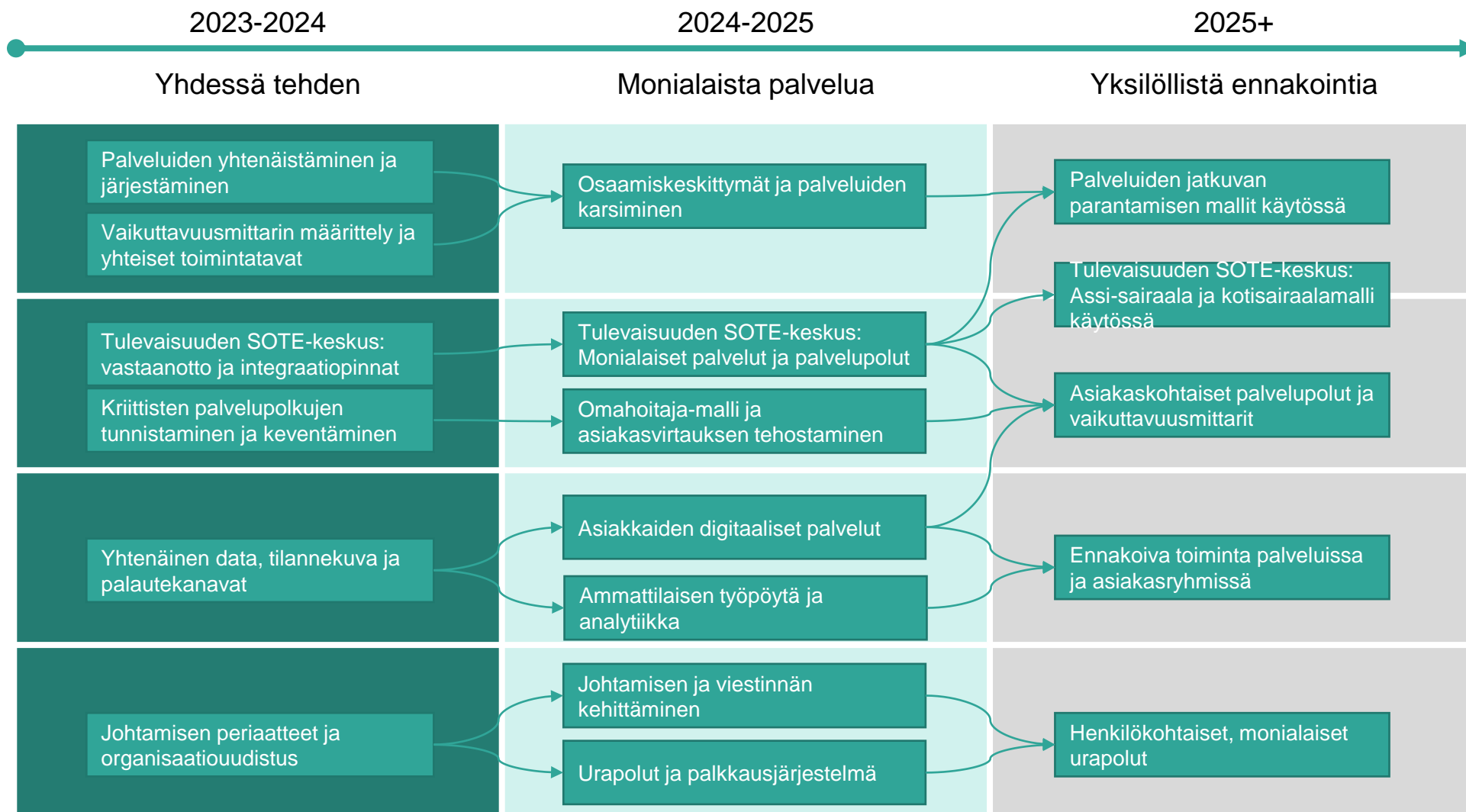
2 Monialaista palvelua

Yhteistyön lisääminen ja palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisemmiksi.

1 Yhdessä tehden

Taloudellisesti ja toiminnallisesti vakaan perustan rakentaminen yhdessä

OmaHämeen yksinkertaistettu strategiatiekartta

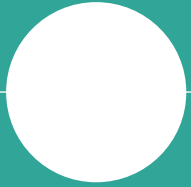


OmaHämeen Strategiatiekartta

	2023-2024	2024-2025	2025+
	Yhdessä tehden	Monialaista palvelua	Yksilöllistä ennakointia
Järjestämme vaikuttavat palvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluiden yhtenäistämisen ja järjestämisen periaatteet sovittu • Yhtenäistäminen aloitettu kaikilla tulosalueilla • Ensimmäiset vaikuttavuusmittarit kehitetty ja otettu käyttöön • Tulevaisuuden SOTE-keskus -mallin ohjaamat integraatiopinnat määritelty kuntiin, kumppaneihin ja kolmanteen sektoriin 	<ul style="list-style-type: none"> • Päällekkäiset palvelut karsittu • Ensimmäiset osaamiskeskittymät ja niihin liittyvät roolit ja toimintamallit on otettu käyttöön valituilla tulosalueilla • Ensimmäiset monialaiset palvelut tulevaisuuden SOTE-keskuksessa • Systemaattinen kumppanuuksien johtamismalli luotu ja käytössä 	<ul style="list-style-type: none"> • Tulevaisuuden SOTE-keskus käytössä OmaHämeessä • Osaamiskeskittymien ja palveluiden jatkokehitys 2023-24 tulosten perusteella • Jatkuvan parantamisen malli käytössä palvelutasojen ja palveluverkon optimoimiseksi
Autamme sopivalle polulle	<ul style="list-style-type: none"> • Alueellisten hoito- ja asiakaskokemustietojen yhdistäminen yhtenäiseksi asiakaskuvaksi • Resurssikriittisimmät palvelupolut tunnistettu ja niihin liittyvää palvelumäärää kevennetty • Yhtenäinen vastaanotto-prosessi ja riittävä osaaminen etulinjassa ohjauksen parantamiseksi (kerralla kuntoon-teema) 	<ul style="list-style-type: none"> • Monialaiset palvelupolut ja yhteinen asiakashallinnan työkalu käytössä koko alueella • Omaha-ohjauksen mallin käyttöönotto asiakastarveyryhmien mukaisesti • Asiakasvirtauksen tehostaminen läpi palvelupolkujen • Polut integroituu kuntien ja kolmannen sektorin palveluihin 	<ul style="list-style-type: none"> • Lähettämisestä kutsumiseen –malli toiminnassa • Palvelupolkujen vaikuttavuusmittarit ja asiakaskohtaiset palvelupolut käytössä • Tulevaisuuden sote-keskus ja kotisairaalamalli osana Assi-sairaalan kehitystä
Osaamme ennakoida	<ul style="list-style-type: none"> • Asukkaiden digitaaliset palvelut pilotoitu ja osittain käytössä • Johdon ja asiantuntijan tilannekuvaratkaisut käytössä • Monialaisen yhteistyön toimintamalli käytössä valituissa palveluissa • Perustason palautekanavat toteutettu asiakkaille, kumppaneille ja OmaHämeen ammattilaisille 	<ul style="list-style-type: none"> • Asukkaiden digitaaliset palvelut käytössä HVA-alueella • Ammatillaisen työpöytä ja raportointi yhtenäisen tietovaraston pohjalta • Ennakoivaa analytiikkaa pilotoitu kriittisten asiakasryhmien osalta • Varautumisen johtaminen ja yhteensovittaminen yli sidosryhmien 	<ul style="list-style-type: none"> • Poikkeamien ja ennakoivien toimien automaattinen tunnistaminen eri asiakasryhmissä • Yhtenäinen toiminnan- ja tuotannonohjaus käytössä
Onnistumme toisiimme luottaen	<ul style="list-style-type: none"> • Johtamisen periaatteiden määrittely ja lähijohtajien koulutus • Osaamisalueet määrittely ja kehitysuunnitelma tehty • Osallistavat viestintäkanavat määrittely (asiakkaat, työntekijät, lähijohtajat) • Päällekkäisten organisaatorakenteiden karsiminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Johtamisen systemaattinen seuranta aloitettu • Osallistavat viestintäkanavat otettu käyttöön • Asiakaslähtöisten monialaisten tiimien määrittely ja rakentaminen aloitettu • Urapolut ja palkkausjärjestelmä uudistettu 	<ul style="list-style-type: none"> • Systemaattinen ja tavoitteellinen johtaminen tuottaa tavoitteiden mukaisia tuloksia • Asiantuntijoiden osaamista kehitetään systemaattisesti ja henkilökohtaiset tarpeet huomioiden • Asiakaslähtöiset, monialaiset tiimit toimivat tehokkaasti

KPI mittarit

Strategiset teemat	Asiakaskokemus	Henkilöstökokemus	Talous & tehokkuus	Vaikuttavuus
Järjestämme vaikuttavat palvelut	Asiakkaan kokema vaikuttavuus (PROM) Pyöröovi-%	Työntekijäkokemus Asiakastyöhön käytetty aika %	Kustannustaso Kapasiteetin riittävyys	Vaikuttavuusmittari 1 (määritellään) Uudet mittarit, esim. digitaalisten palveluiden käyttömäärä
Autamme sopivalle polulle	Ihmisen kokemus oikean polun löytymisestä Asiakaskokemus Luvatut palveluajat	Työntekijäkokemus	Hoitoonpääsyn (mediaani)	Kysynnän väheneminen
Osaamme ennakoida	<i>Asiakaskokemus</i>	Automaattisuus Systemaattisuus <i>Helppokäyttöisyys</i>	Resurssien vapautuminen muuhun (tehokkuus) Digikäynnit % kaikki käynnit Häiriökysynnän väheneminen	Sairastuvuus Hyvinvointi iässä pidempään Toimintakykymittarit
Onnistumme toisiimme luottaen	Asiakaskokemus	Työntekijäkokemus Tulo- ja lähtövaihtuvuus Työhyvinvointi Asiakastyöhön käytetty aika %	Kustannustaso Kapasiteetin riittävyys	



Strategian tavoitteet ja eteneminen

Toimintaympäristön kuvaus

Merkitys ja strategian fokusalueet

Toimenpidekartta teemoittain

Järjestämme vaikuttavat palvelut

Autamme sopivalle polulle

Osaamme ennakoida

Onnistumme luottamuksella

Linkitys käynnissä oleviin kehityshankkeisiin

Toimintamalli

Yhteenveto ja vaikutukset



OmaHämeellä on tunnistettu 9 strategisempaa pähanketta tai ohjelmaa ja yli 100 muuta eri vaiheissa olevaa kehitysaihiota

Yleisiä havaintoja hankesalkusta ja kehitysaihiosta

- Moni kehitysaihiota on periytynyt kuntien tai sairaanhoitopiiriin aloittamista projekteista tai niitä on aloitettu toimialan tarpeen ohjaamana
 - Osa tunnistetuista kehitysaihiosta on suunnitelma tietyn kehitysaiheen toteuttamiseen, mutta käyttöönotto on jäänyt toteuttamatta
- Hankkeet jakautuvat kolmeen pääluokkaan:
 - Ulkopuolisen rahoituksen ohjaamat hankkeet (Syli-hanke, tulevaisuuden SOTE-keskus, Talouden tasapainutusohjelma)
 - Kehitystarpeiden käynnistämät selvitys ja toteutushankkeet (Digiohjelma, Asiakaskokemuksen tiekartta)
 - Aiemmin aloitetut, perityt hankkeet (Assi-sairaalahanke)
- Meneillään olevissa tai suunnitelluissa hankkeissa on muutamia selkeitä päällekkäisyyksiä esimerkiksi digitaalisten työkalujen hyödyntämisessä ja palveluiden toteuttamisessa
- Toisaalta hankesalkusta puuttuu OmaHämeen yhteisen kielen ja toimintatavan määrittelyn ja käyttöönoton projekti → Ehdotetaan uutta projektia, jonka tavoitteena on määrittellä palveluiden ja palvelupolkujen kuvaustapa, yhteinen kieli (kokonaisarkkitehtuurin perusta) uudet kokeilevat toimintamallit sekä ensimmäisen vaiheen vaikuttavuusmittarin toteuttaminen.

Meneillään olevat pähankkeet ja ohjelmat

Hanke tai ohjelma	Alku	Loppu	Sisältö ja status
Asiakkuudenhallinta ja sen työkalut	Q1/23	Q4/25	Suunnitelma luotu, odottaa jatkopäätöstä
Assi-sairaalahanke	(2019)	Q4/27	Etenee KHSHP:n budjetin ja suunnitelman mukaisesti
Digiohjelma	Q1/23	Q4/24	Hyväksytty, etenemässä
Syli-hanke	Q1/23	Q4/25	RRP2-rahoitus myönnetty neljälle hoitotakuuta ja vaikuttavuutta edistävälle teemalle
Asiakaskokemuksen tiekartta	Q1/22	(Q1/24)	Suunnitelma luotu, odottaa jatkopäätöstä
Talouden tasapainutusohjelma	Q1/23	Q1/25	Valmistelu meneillään, pakollinen toteutettava lainanottovaltuuden saamiseksi
Tulevaisuuden SOTE-keskushanke	Q1/22	Q4/23	Palvelupolkutyötä, tuloksia julkistetaan loppusyksystä
Palvelupolkujen valmistelu	Q1/22	Q4/23	Erikoissairaanhoidon yhteistyössä perusterveydenhuollon, 3. sektorin ja sosiaalitoimen kanssa
Johtamisen tiekartta	Q2/23	Q4/24	Suunnitteilla, aikataulu vahvistamatta

Ehdotettu lisähanke

Projekti tai hanke	Alku	Loppu	Sisältö ja status
Yhtenäinen omahäme	Q1/23	Q3/23	Ei aloitettu

Ehdotettu eteminen hankesalkun yhtenäistämiseksi strategian kanssa

Yhteenveto:

- Hankesalkun projektit voidaan muokata palvelemaan strategian teemoja ja tavoitteita
 - Asiakkuudenhallinta ja asiakaskokemuksen tiekartta** päätettävä erikseen → Ehdotetaan liitettäväksi talouden tasapainotusohjelman, digiohjelman ja tulevaisuuden sotekeskushankkeen
 - Johtamisen tiekartta:** Ehdotetaan, että sisältö tarkennetaan strategian prioriteettien mukaisesti
- Erityisesti ulkopuolisen rahoituksen ohjaamat hankkeet ovat vain osittain kytkettävissä strategiaan teemoihin. Ne jättävät aukkoja niiden toteuttamiseen tai ovat päällekkäisiä toisten hankkeiden sisällön kanssa
 - Ehdotetaan että sylihanke ja talouden tasapainotusohjelma toimivat kuorihankkeina, jotka varmistavat rahoituksen ehtojen täyttymisen valvomalla muita hankkeita ja raportoimalla edistymisestä

Hanke	Alku	Loppu	Status	Ehdotettu eteneminen	Teema, jonka alla hanketta ohjataan
Asiakkuudenhallinta ja sen työkalut	Q1/23	Q4/25		Projektia ei jatketa, mutta olennaisilta osin toteutus tehdään	-
Assi-sairaalahanke	(2019)	Q4/27		Assi-sairaalahankkeeseen yhdistetään opit Tulevaisuuden SOTE-keskushankkeesta ja toteutetaan sen yhteydessä myös kotisairaala- ja palvelupolkujen jatkotyö. Assi-sairaalan kehitystä voidaan myös hyödyntää kokeilukulttuurin edistämiseksi.	Autamme sopivalle polulle
Digiohjelma	Q1/23	Q4/24		Digiohjelma toteuttaa suunnitelmansa mukaisen sisällön ja ohjaa lisäksi riippuvuuksia muiden hankkeiden digitaaliseen tekemiseen. Vaihtoehtoisesti ottaa myös toteutettavaksi	Osaamme ennakoida
Syli-hanke	Q1/23	Q4/25		Hanke toimii joko kuorihankkeena (raportoi tuloksia, mutta itse tekeminen tehdään muualla) tai toteuttaa sisältönsä osalta päällekkäisiä tekemisiä muiden projektien osana.	Autamme sopivalle polulle/Osaamme ennakoida
Asiakaskokemuksen tiekartta	Q1/22	(Q1/24)		Sisältö toteutetaan osin osana digiohjelmaa ja Assi-sairaalahanketta. Asiakaskokemusta parantava ohjelma voidaan tarvittaessa toteuttaa kun yhtenäinen data ja työkalut on saatavilla	Autamme sopivalle polulle
Talouden tasapainotusohjelma	Q1/23	Q1/25		Toimii joko raportoivana kuorihankkeena tai tekemistä laajennetaan toteuttaa tasapainotusohjelman lisäksi myös palvelukartan ja -verkoston järjestämissuunnittelun ja toteutuksen.	Järjestämme vaikuttavat palvelut
Tulevaisuuden SOTE-keskushanke	Q1/22	Q4/23		Hanke yhdistetään Assi-sairaalahankkeeseen. Nimeäminen ja hankkeen brändi mietittävä erikseen (Voiko Assi-sairaala olla nimetty tulevaisuuden SOTE-keskukseksi)	Autamme sopivalle polulle
Palvelupolkujen valmistelu	Q1/22	Q4/23		Yhdistetään Assi-sairaala/Tulevaisuuden sotekeskushankkeeseen.	Autamme sopivalle polulle
Johtamisen tiekartta	Q2/23	Q4/24		Täydennetään strategiasta johdetuilla prioriteeteilla	Onnistumme toisiimme luottaen
Yhtenäinen omahäme	Q1/23	Q3/23		Yhteinen kieli, palvelut ja palvelupolut, vaikuttavuusmittarit	Järjestämme vaikuttavat palvelut

Tehtäviä päätöksiä projektien edistämiseksi

Digikehityksen eriyttäminen kokonaan digiohjelman alle

Nykytilanne: Digitaalista kehitystä ja suunnittelua tehdään monissa projekteissa. Tekemisissä on merkittäviä riippuvuuksia ja mahdollisia päällekkäisyyksiä.

Vaihtoehdot:

1. Keskitetään digikehitys ja/tai sen ohjaaminen digiohjelman alle
2. Digikehitystä ohjataan operatiivisesti PMOn toimesta (arkkitehtuuritiimi) ja riippuvuudet hallitaan strategisessa ohjauksessa
3. Projektit ja hankkeet koordinoivat PMOn ohjaamana itse riippuvuuksia ja sisällön päällekkäisyyttä

Suositus: Vaihtoehto 1 (poikkeuksena tulevaisuuden SOTE-keskus)

Kuoriprojektien toteuttaminen raportoinnin ja rahoituksen osalta

Nykytilanne: Syli-ohjelma ja talouden tasapainotusohjelma sisältävät konkreettisia pistemäisiä toimia, jotka erikseen toteutettuna ovat päällekkäisiä muiden kehityshankkeiden kanssa eivätkä toteuta palvelullisia kokonaisuuksia

Vaihtoehdot:

1. Toteutetaan mainitut hankkeet "kuoriprojekteina", joka tarkoittaa että projektien tehtävä on seurata ja ohjata rahoitukseen sidottujen toimenpiteiden toteutumista osana muita projekteja, mutta projekti itsessään ei toteuta niitä
2. Laajennetaan ko. ohjelmia sisällöllisesti niin että ne kattavat laajemman palvelullisen kokonaisuuden

Suositus: Talouden tasapainotus vaihtoehdon 2 mukaisesti, Syli-ohjelma vaihtoehdon 1 mukaisesti

Asiakaskokemuksen toteuttaminen osana tiekarttaa

Nykytilanne: Asiakaskokemuksen mittaamisen ja johtamisen toimenpiteet on kirjattu asiakaskokemuksen tiekarttaan, jonka omistajuus on epäselvä. Varsinainen kehitys oletetaan tapahtuvaksi osana palveluiden kehitystä ja digiohjelmassa.

Vaihtoehdot:

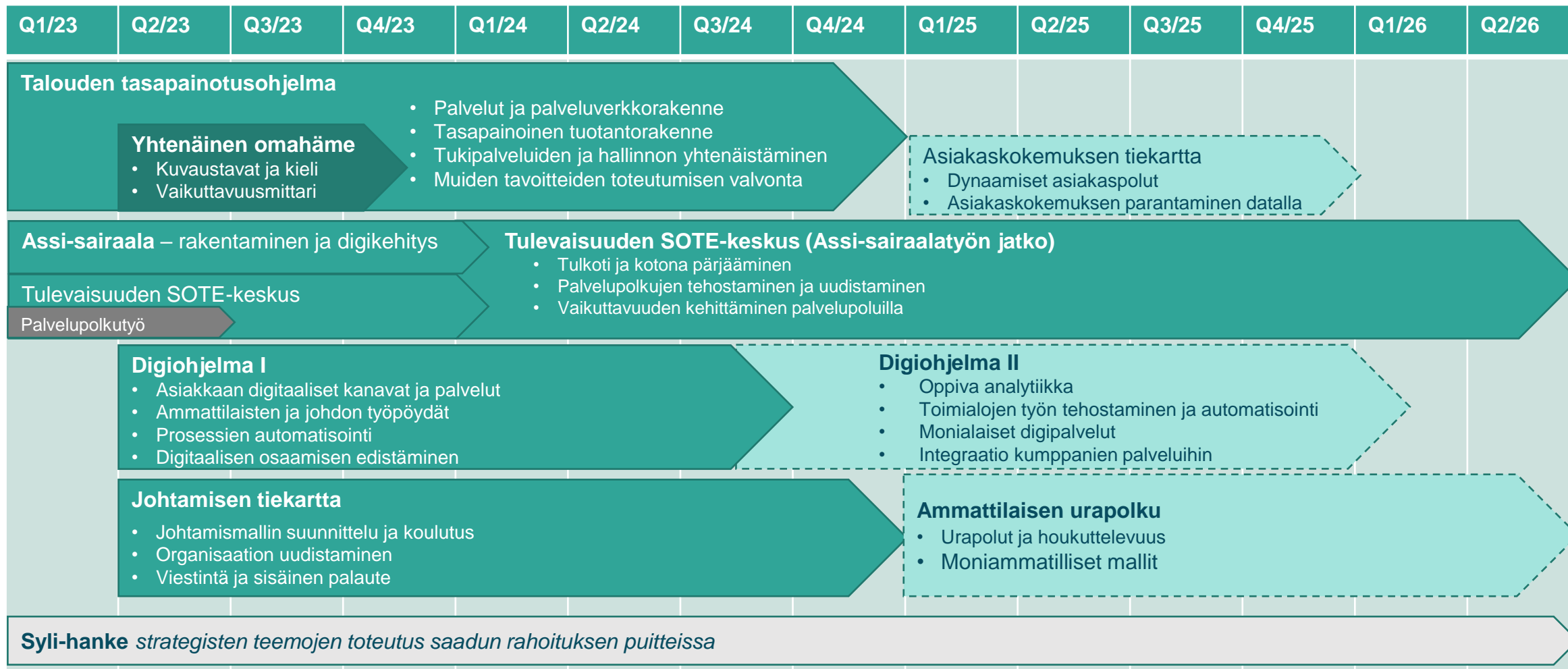
1. Asiakaskokemuksen johtaminen siirretään digiohjelman alle. Näin varmistetaan, että asiakaskokemus on keskeinen osa palvelupolkuja digitaalisuuden ohella.
2. Asiakaskokemuksen johtaminen nähdään niin tärkeäksi asiaksi, että se pidetään erillisenä ohjelmana, jonka sisältöä tarkennetaan vastaamaan strategian sisältöä.

Suositus: Vaihtoehto 1

Meneillään olevien projektien linkitys strategiaan

Vahvistetut hankkeet

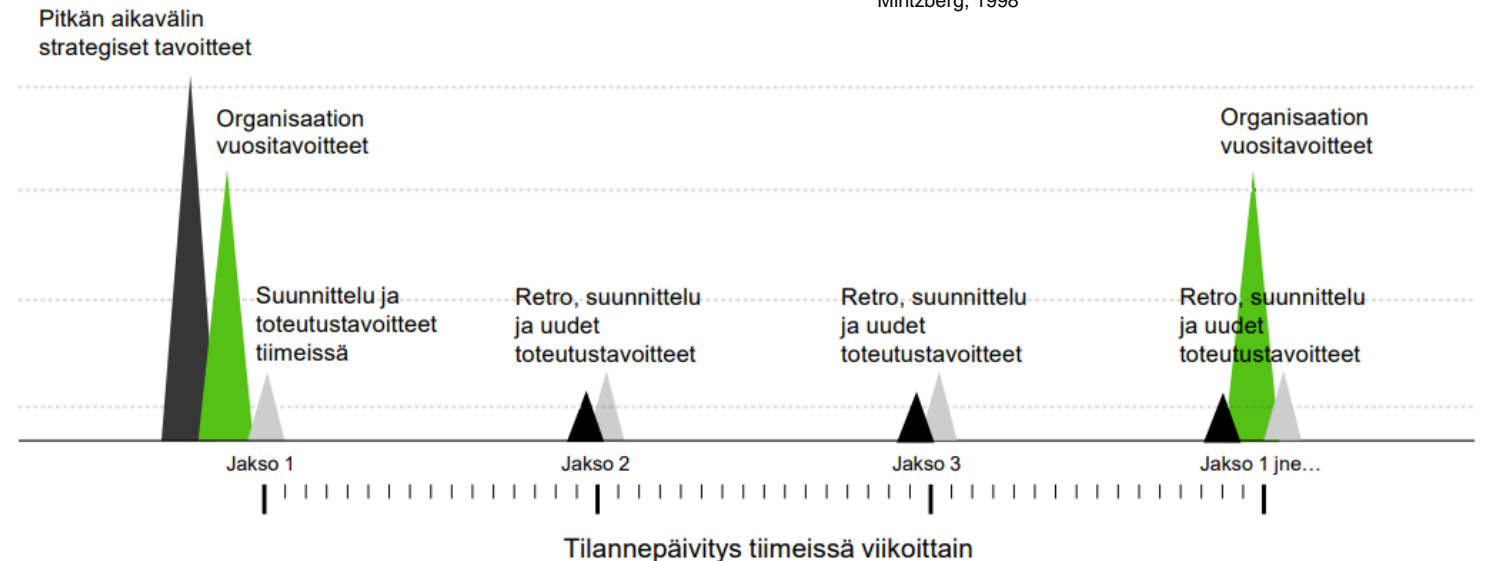
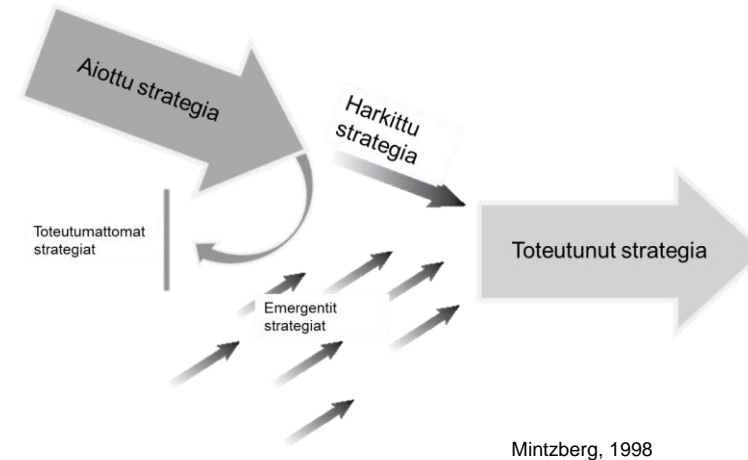
Suunnitellut hankkeet



Tavoitteiden pohjalta johtamisen periaatteet

Tavoitteiden pohjalta johtaminen, on osa modernia strategista ajattelua. Se luo puitteet aiotun, toteutumattomien, ja emergentin strategian pohjalta toteutuneen strategian ja jatkotoimenpiteiden määrittelyn pohjaksi.

Tavoitteiden pohjalta johdettaessa strategia herää eloon organisaation kaikilla tasoilla selkeiden ja kaikille organisaation tasoille jaettujen tavoitteiden kautta.

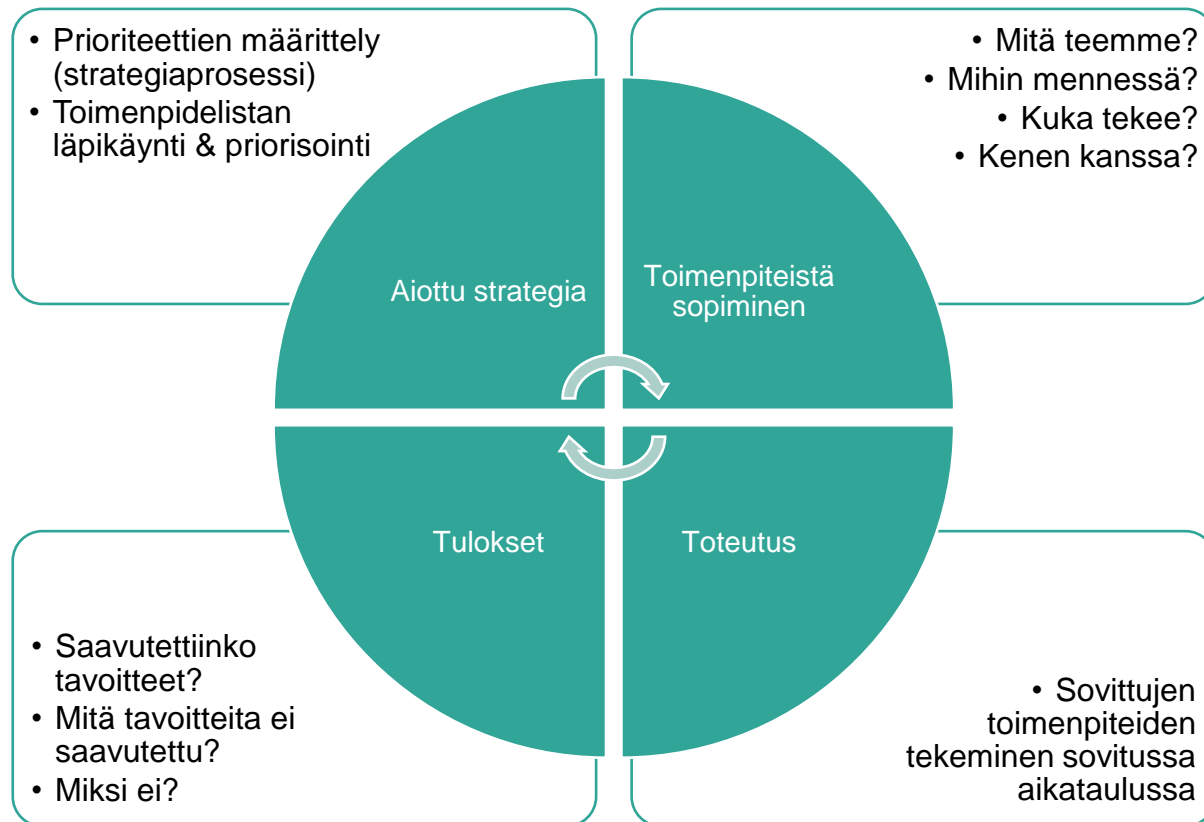


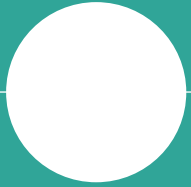
Strategian toimeenpanon ”tarkastuslista”

OmaHämeen strategia on määritelty vuosille 2023-2026

Sen toteutusta tarkastellaan ja toimenpiteitä priorisoidaan puolivuositain:

- Aiottu strategia toimii tarkastelun lähtökohtana – strategian toteutuksessa lähdetään liikkeelle vuodelle 2023 sovitusta toimenpiteistä
- Toteutusta johdetaan tulosten kautta kuukausitasolla hyvinvointialueen johtoryhmissä, joille tekeminen on vastuutettu
- Johtoryhmätason syklinen tarkastelu keskittyy ”tulokset” kohtaan, ja sen perusteella määritellään toimenpiteet seuraavalle puolivuotiskaudelle





Strategian tavoitteet ja eteneminen

Toimintaympäristön kuvaus

Merkitys ja strategian fokusalueet

Toimenpidekartta teemoittain

Järjestämme vaikuttavat palvelut

Autamme sopivalle polulle

Osaamme ennakoida

Onnistumme luottamuksella

Linkitys käynnissä oleviin kehityshankkeisiin

Toimintamalli

Yhteenveto ja vaikutukset



Toimintamalli kuvaa miten hyvinvointialue tuottaa arvoa sen asiakkaille ja sidosryhmille

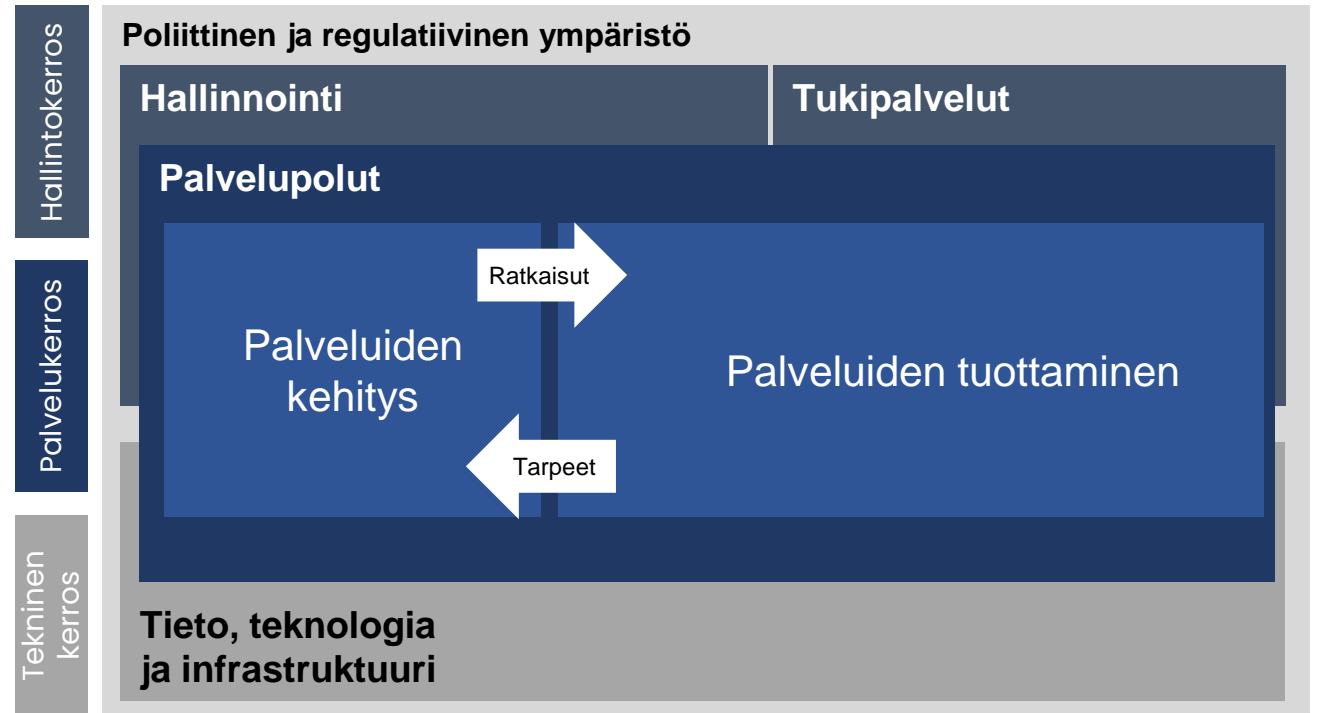
Tarkoitus: Toimintamallia käytetään strategian toimeenpanossa selittämään mitä organisaatiossa tehdään ja miten se toimii ottamatta kantaa toimialueisiin tai organisaatorakenteeseen

Sisältö: Toimintamalli kuvaa organisaation kyvykkyydet – yhdistelmän prosesseja, henkilöiden taitoja ja työkaluja joita tarvitaan tietyn toimen aikaansaamiseen

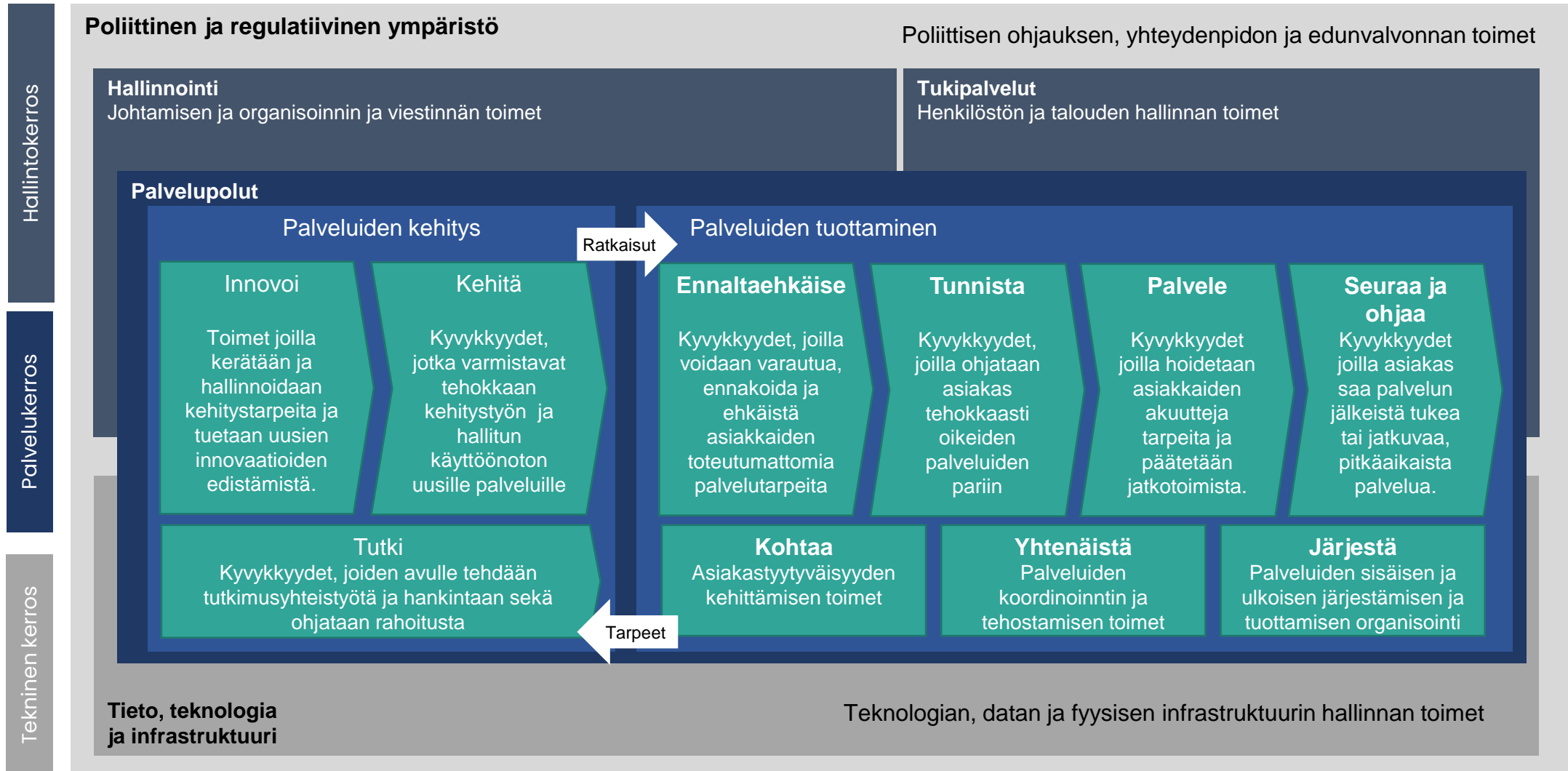
Käyttö: Toimintamalleja käytetään usein organisaation yhtenäistämiseen, päällekkäisten toimintojen tunnistamiseen ja strategisten prioriteettien ja investointien ohjaamiseen

Rakenne: Toimintamalli koostuu keskellä olevasta palvelukerroksesta (miten tuotetaan arvoa), hallintokerroksesta (miten toimintaa johdetaan ja ohjataan) ja teknisestä kerroksesta (miten toimintaa tuetaan)

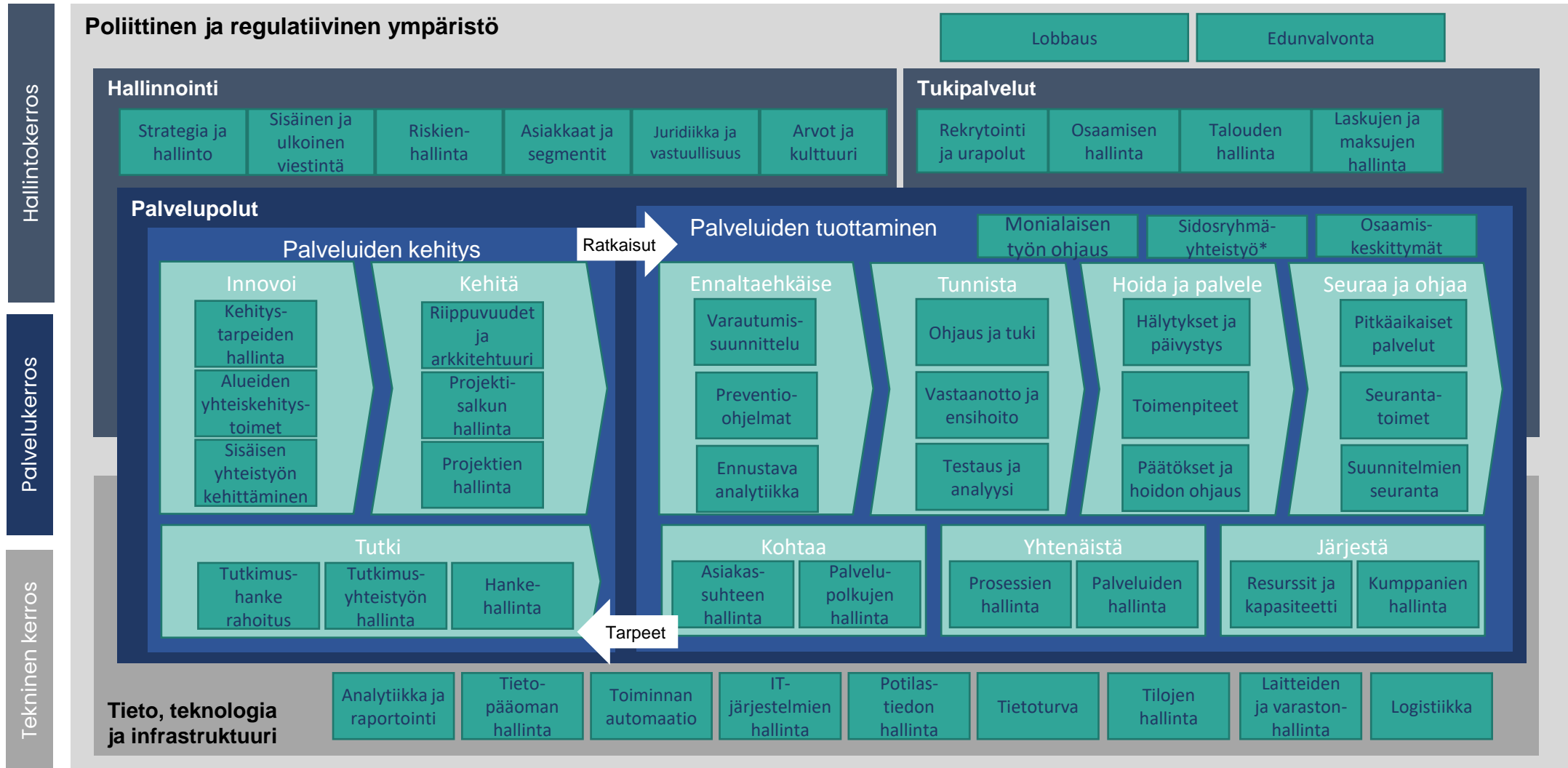
Toimintamallin runko



Toimintamallin runko ja arvontuottamisen malli

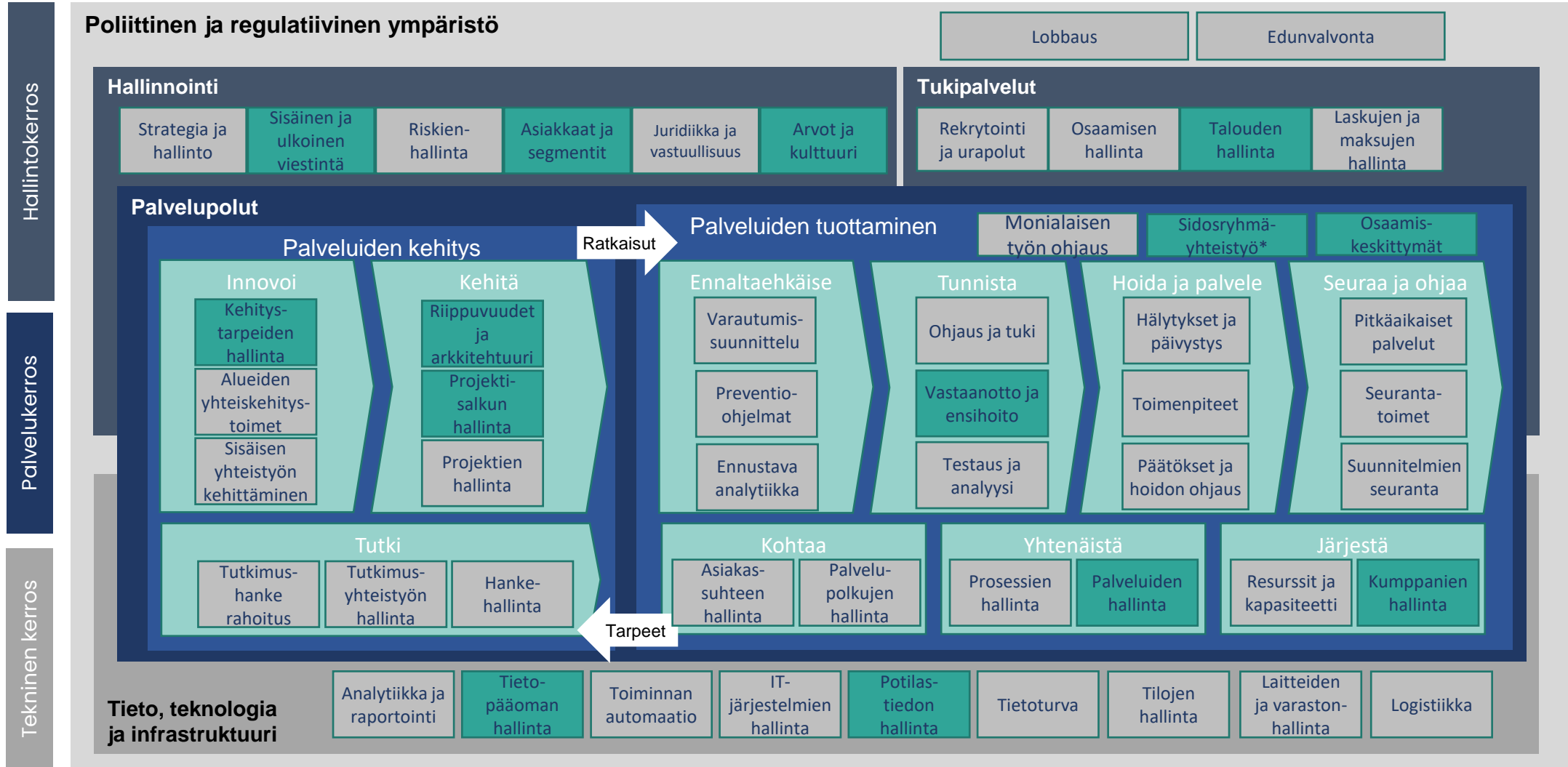


Toimintamalli ja ehdotetut kyvykkyydet

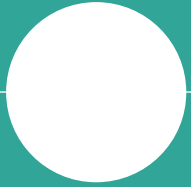


*) kunnat, kolmas sektori,

Priorisoidut kyvykkyydet 2023



*) kunnat, kolmas sektori,



Strategian tavoitteet ja eteneminen

Toimintaympäristön kuvaus

Merkitys ja strategian fokusalueet

Toimintamalli

Toimenpidekartta teemoittain

Järjestämme vaikuttavat palvelut

Autamme sopivalle polulle

Osaamme ennakoida

Onnistumme luottamuksella

Yhteenveto ja vaikutukset





Kiitos

