



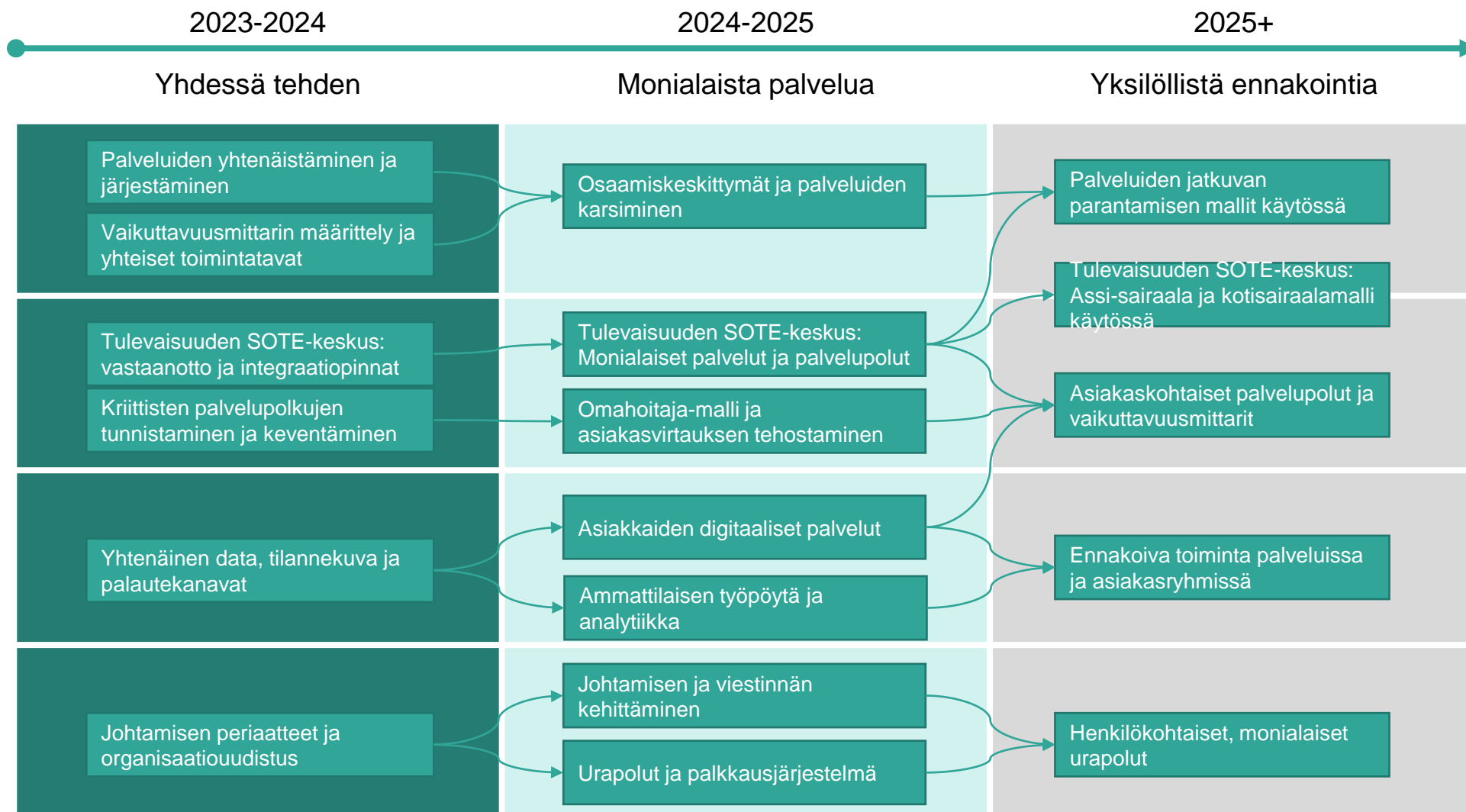
LIITE: Strategian toimeenpanosuunnitelma

Aluevaltuustoon nähden sitova taso

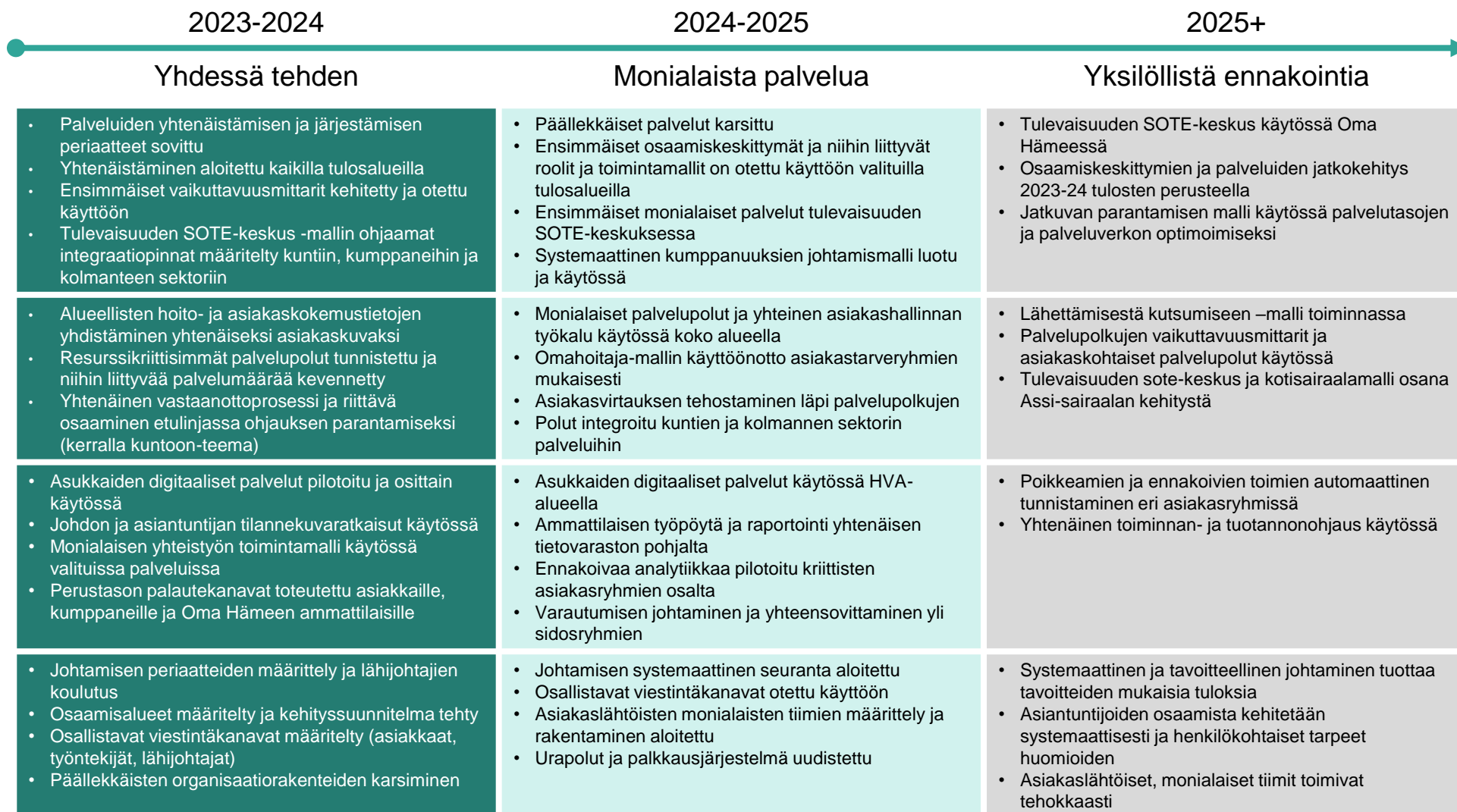
9.5.2023



Oma Hämeen yksinkertaistettu strategiatiekartta



Oma Hämeen Strategiatiekartta



KPI mittarit

Strategiset teemat	Asiakaskokemus	Henkilöstökokemus	Talous & tehokkuus	Vaikuttavuus
Järjestämme vaikuttavat palvelut	Asiakkaan kokema vaikuttavuus (PROM) Pyörövi-%	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	

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 Oma Hämeen työntekijöitä ja johtajia parantamaan palveluiden vaikuttavuutta

Pärijämme 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 Oma Hämeessä• Osaamiskeskittymien ja palveluiden jatkokehitys 2023-24 tulosten perusteella• Jatkuvan parantamisen malli käytössä palvelutasojen ja palveluverkon optimoimiseksi

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

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• Perustason palautekanavat toteutettu asiakkaille, kumppaneille ja Oma Hämeen ammattilaisille
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

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