

# **Oma Häme arvot ja strategiset painopisteet - luonnos 22.1.2018**

Marjo Lindgren  
Oma Häme  
projektipäällikkö



# PROSESSI

- Arvoihin liittyvä ennakkokysely maakuntahallitukselle ja väliaikaiselle toimielimelle (vate)

## 1. Seminaari vate 20.9.2017

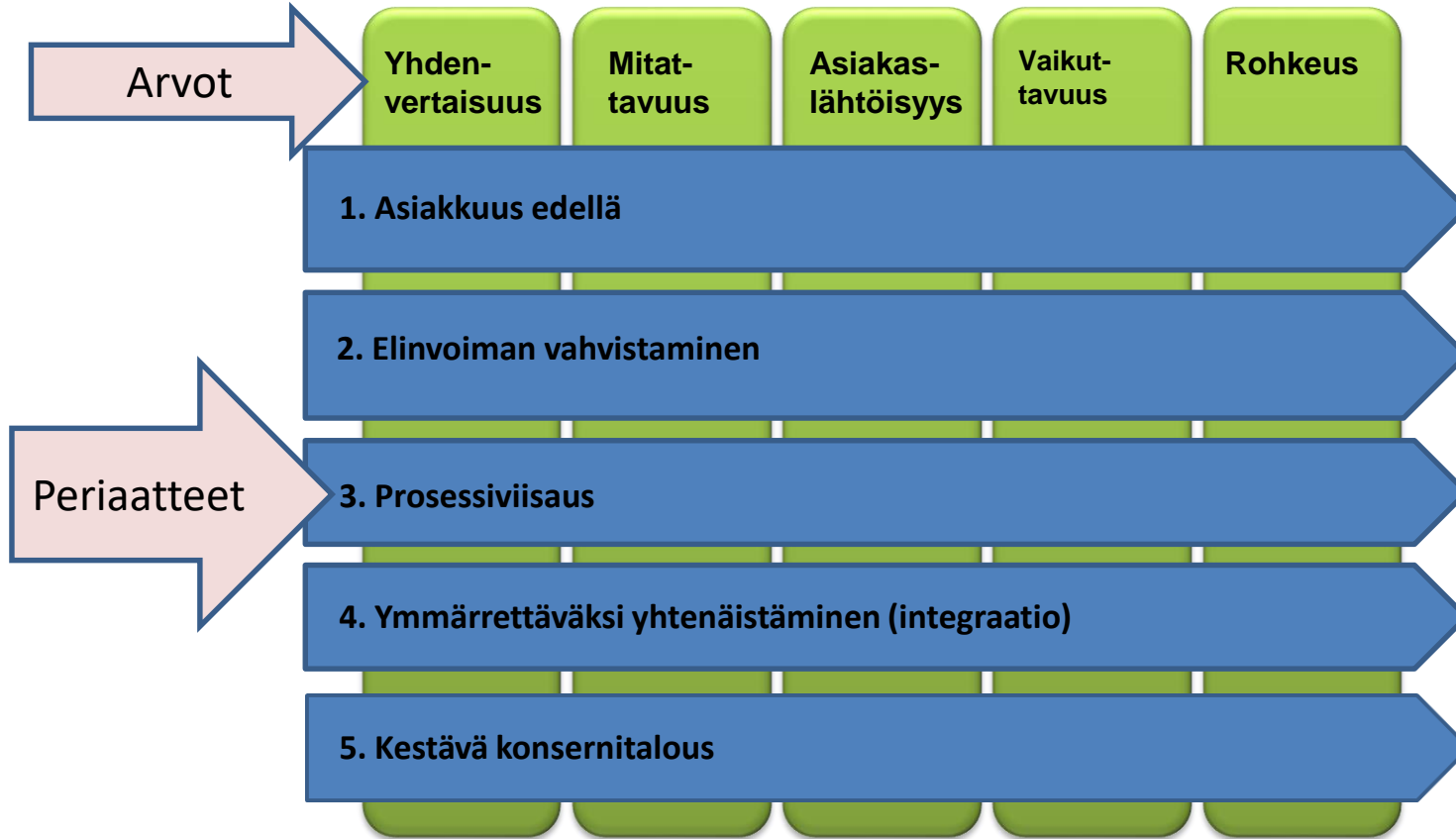
- Arvojen ja strategisten painopisteiden tarkentaminen (laaja kysely maakuntahallitus, vate, muutosryhmät, henkilöstöfoorumi, kuntien puheenjohtajisto ja sidosryhmiä)
- Seminaarin ennakkotehtävä painopisteisiin liittyvistä tavoitteista, mittareista, johtamisen periaatteista ja organisaatorakenteesta (maakuntahallitus ja vate)

## 2. Seminaari maakuntahallitus ja vate 24.11.2017

- Tavoitteiden, mittareiden ja johtamisen periaatteiden tarkennus (kysely maakuntahallitus ja vate)

## 3. Seminaari 10.1.2018 vate

# Oma Häme matriisi 2018 - 2021



# Arvot:

- **Yhdenvertaisuus:**

- Maakunta järjestää kaikille kantahämäläisille yhdenvertaiset, asukkaiden palvelutarpeen mukaan porrastetut palvelut siten, että eri asiakasryhmien väliset palveluerot minimoidaan.

- **Mitattavuus:**

- Maakunnan omia mittareita laadittaessa kiinnitetään huomiota siihen, että mitattavasta kohteesta saadaan riittävän monitahoinen kuva huomioiden kustannukset, laatu, asiakaskokemus, vaikuttavuus ja työelämän laatu.

- **Asiakslähtöisyys:**

- Asiakas on keskipiste ja palvelut ovat asiakasta varten. Asiakslähtöisyys merkitsee asiakkaan voimavaroista lähtemistä, osallisuutta ja kumppanuutta. Asiakas otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun ja toimeenpanoon. Asiakkaan hyvinvointi tehdään yhdessä.

- **Vaikuttavuus:**

- On toiminnan tai palvelun aikaansaama muutos asiakkaan tilassa. Maakunnassa käytetään näyttöön perustuvia vaikuttavimpia toimintatapoja

- **Rohkeus:**

- On kykyä muuttaa ja muuttua sekä kokeilla erilaisia toimintatapoja ja valita niistä toimivat. Se on myös kykyä päättää ja toimia (epävarmuudesta ja kompleksisuudesta huolimatta).

# Periaatteet 1/2

- 1. Asiakkuus edellä** ajatteluun tiivistyy uusi palvelukulttuuri, joka ilmenee palveluasenteena sekä aktiivisena asiakkuudesta huolehtimisena. Keskiössä ovat asiakas ja asiakaspalveluhenkilökunta. Perustana on asiakkaiden erilaisten tarpeiden siten myös erilaisten asiakkuuksien tunnistaminen sekä palvelujen kohdentaminen tunnistettujen tarpeiden pohjalta (segmentointi).
- 2. Elinvoiman vahvistaminen** merkitsee asukkaille laadukkaita palveluja ja toimivaa infrastruktuuria, jotka synnyttävät alueelle vetovoimaa. Elinvoima syntyy tapahtuu maakunnan ja kuntien yhteistyönä vaalimalla maakunnan ja kuntien elinvoiman edellytyksiä (väestön kasvu, elinkeinorakenne jne.).
- 3. Prosessiviisaus** tarkoittaa sitä, että tehdään oikeita asioita oikeaan aikaan. Palveluprosessit ovat yksinkertaisia ja toimivia ja päällekkäisyydet poistetaan. Keskiössä on asiakkaiden palvelutarpeen systemaattinen arviointi ja toimiva palveluohjaus. Sosiaali- ja terveydenhuollossa erityishuomiota kiinnitetään resurssitehokkuuden lisäksi virtaustehokkuuteen (läpimenoaika) että ”jarrutustehokkuuteen” (toimintakyvyn ylläpitäminen).

## Periaatteet 2/2

- 3. Ymmärrettäväksi yhtenäistäminen (integraatio)** tarkoittaa maakunnan palvelujen ja erilaisten käytäntöjen yhtenäistämistä asiakkaille ja työntekijöille ymmärrettäviksi kokonaisuuksiksi, jonka tuloksena asiakkaan palveluista muodostuu kokonaisuus. Integraation edellytyksenä ovat toimivat palveluprosessit, jotka pohjautuvat työntekijöiden yhteensopiviin toimintatapoihin, tietojärjestelmiin sekä toimiviin työvälineisiin.
- 4. Kestävä konsernitalous** tarkoittaa sitä, että käytettävissä olevat resurssit määrittelevät maakunnan toiminnan laajuuden. Toimintaa ja taloutta tulee tarkastella yhtä aikaa ja kokonaisuuden on oltava kustannustehokas (taloudellisuus-laatu-vaikuttavuus=kokonaistuloksellisuus).

# Työpajat

- Keskustellaan työryhmissä arvoista ja strategisista painopisteistä:
  - Asiakas- ja järjestönäkökulmat
  - Mihin asioihin halutaan kiinnittää huomiota?
  - Mitä hyvää, mitä heikkouksia näissä on?
  - Puuttuuko jotain tärkeää?
  - Miten järjestötoiminta voi edistää ja vahvistaa näitä arvoja ja painopisteitä?
- Loppukeskusteluun (klo 18.30) tuodaan kaksi huomiota/ ryhmä