



3

Työterveysliikelaitoksen vuoden 2022 sitovan toiminnallisen tavoitteen toteutumatta jääminen

HEL 2022-014260 T 02 02 01

Päätösehdotus

Työterveysliikelaitoksen johtokunta päättää merkitä tiedoksi työterveysliikelaitoksen sitovan toiminnallisen tavoitteen toteutumatta jäämisen.

Esittelijän perustelut

Kaupunginhallituksen vahvistamien talousarvion noudattamisohjeiden mukaan selvitys toteutumatta jääneistä sitovista tavoitteista on esitettävä kaupunginvaltuuston hyväksyttäväksi ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista kaupunginhallituksessa.

Työterveysliikelaitoksen sitovana tavoitteena oli asiakaskokemusta kuvaavan nettosuosittelemuindeksi (NPS) arvo vähintään 69. Luku kuvaa todennäköisyyttä, jolla asiakas suosittelisi tai käyttäisi palvelua uudelleen. Koko vuoden 2022 NPS tulos oli 63.

Vaikka sitovaa tavoitetta ei saavutettu, on tulos hyvä, kun huomioidaan Työterveysliikelaitoksen muutostilanne. Vaje henkilöstöressurssissa yhdistettynä lisääntyneeseen sekä muuttuneeseen kysyntään ovat vaikuttaneet NPS arvon laskuun. Joulukuussa ei teknisen häiriön vuoksi asiakkaille lähetetty NPS-kysymystä SMS-viestinä, mikä vähentää koko vuoden SMS-palautteiden määrää noin viisi prosenttia. Tällä ei ole merkittävää vaikutusta koko vuoden NPS-arvoon.

Sitovan tavoitteen toteumaan tehdyt korjaavat toimenpiteet vuoden 2022 aikana:

- Työterveyslääkäreitä yritettiin ostaa palveluna ja vuokratyövoimana, mutta ei saatu tarjouksia.
- Työterveyslääkäreiden resurssia keskitettiin ja palveluita rajattiin.
- Chatin ja puhelinvälisen toimintamallia uudistettiin syksyn aikana. Loppuvuodesta ostopalvelusopimuksen kautta rekrytoitiin vuokrahoitajia chattiin.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Marko Karvinen

Lisätiedot

Katariina Niemelä, hallintopäällikkö, puhelin: +358931054082
katariina.niemela(a)hel.fi



Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano