

# Yksiköiden toimintasuunni- telmat 2021

- Monipalvelut
- Puhelin- ja hyvinvointipalvelut
- Kehityspalvelut
- Tukipalvelut
- Turvallisuus- ja riskienhallinta



# Monipalvelut

## 1. Asiakkuudet

- Syventää yhteistyötä: työpajat, sidosryhmät, ohjaus- ja työryhmät
- Kehittää palautteen ja kokemuksen pohjalta: CSAT, CES ja NPS
- Asiantuntemuksemme toimialojen hyväksi: tukipalvelujen keskittäminen , yhdistelmäpalvelut
- Esimerkkejä:
  - Mobiilisovellukset (mm. siivous), digitaaliset palvelut, Soten työpajan sisältö
  - Yhteismitallinen hävikinhallinta käyttöön
  - Palvelupolut: kotiateriat, 2 hoitoalan kohdetta ja 10 kaskon kohdetta

## 2. Henkilöstö

- Henkilöstön osallistaminen: projektien ja prosessien johtamisen työkalut laajaan käyttöön
- Henkilöstön sitoutuminen: palkitsemisen kohdistaminen oikea-aikaisesti konkreettisiin kohteisiin
- Työhyvinvointi ja –turvallisuus: työasu-uudistus Henkilöstöinfot: tiedolla johtaminen, työnantajaimagon vahvistaminen, kehujen viljely

## 3. Talous

- Toiminnan sopeuttaminen muuttuvaan toimintaympäristöön
- ...samalla asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyden varmistaminen; koronapoikkeustilanteen ja paluu normaaliin -hallinta
  - Kilpailutukseen menneen myynnin korvaaminen muilla palveluilla
  - Aromi 2.0 – tuotannon/toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto
  - Elintarvikehankintojen ja kuljetuslogistiikan läpikäynti, etenkin tukkuri- ja kuljetuskilpailutuksista haetaan säästöä nykyiseen huomioiden entistä tiukemmat hankintakriteerit, ostouskollisuuden seuranta, purkupalvelun ja –pakkaustarpeiden minimointi (pienet päiväkodit keskitettyyn tuotantoon?)

## 4. Vastuullisuus

- HNH2035-ohjelman toteuttaminen, kasvis- ja vegaaniruoka, ekologiset siivousaineet, ruokalistamuutokset, hankintakriteerit myös non-food-tuotteissa, EU Green Deal-hanke
- Taloudellisesti terve toiminta, kilpailukykyinen kilpailutettuihin palveluihin verrattuna
- Vastuullinen työnantaja
- Ruoka ja ravitsemus osana hoitoa ja hoivaa (Vireyttä seniorivuosiin – viimeisin ravitsemussuositus 2020)
- Ruokakasvatus yhteistyössä kasvatushenkilöstön kanssa, työkalupakit sekä varhaiskasvatus että opetustoimi
- Osallistuminen kaupungin ruokastrategian laatimiseen
- Työllistäjä
- Lähituottajat hankintalain puitteissa

5. **Hankkeet:** Uuden tuotantolaitoksen hankesuunnittelu, sijainti ja ympäristönäkökulmat / Itseohjautuvat ruokavaunut hoitoalan paikoissa pilotointi

# Puhelin- ja hyvinvointipalvelut, vuoden 2021 keskeisimmät tavoitteet

- Perustus kuntoon:
  - Johtamiskäytännöt
  - Leadista talouden seurantaan -putki
- Matkapalvelujen järjestelmähankinta ja toimintatapojen muuttaminen
- Apotin onnistunut käyttöönotto hoivapalveluissa
- Kehitysprojektien hallinta järjestelmässä joustavasti mutta kattavasti
- Kumppanuuden lisääminen asiakkaiden kanssa tutustuen uusiin teknologioihin ja toimintatapoihin
- RPA:lla toiminnan tehostaminen
- Integrointialusta ja asiakkaiden omat laitteet osaksi hoivapalveluitamme
- Tärkein kaupungin digihanke on 24/7 asiakaspalvelukeskus
- Ajamme työaikapankkia ja pitkiä työvuoroja hoivapalveluissa ja kokeilemme rohkeasti etätyöratkaisuja

# Kehityspalvelut 2021

## 1. Strategia, toimintakulttuurin muutos ja tavoitteellisuus

- Tavoitteet ja mittarit ohjaamaan toimintaa -> tiedolla johtaminen
- Parasta yhdessä –kulttuurin rakentaminen sisäisesti ja ulkoisesti
- Tekemisen tapa ja tyyli -> ”Yes, I can”
- Työn näkyväksi tekeminen: mittarit ja tulokset
- Brändihierarkia ja sen jalkauttaminen, markkinointi- ja viestintäryhmä aktiiviseksi
- Kaupunkistrategiasta nousevat kärkiprojektit

Tiedolla johtamisen mittarit

Kärkiprojektit  
1-3

Vuositeeman palaute

## 2. Vastuullisuus ja laatu osaksi kaikkea toimintaa ja palveluja

- Virtaviivaisuutta toiminnanohjaukseen ja kattotason vuosikello kaikkien tuntemaksi
- SDG:t, HNH, Ekokompassi-ympäristöjohtaminen
- Vastuullisuuden viestiminen ja vaikuttamisen vahvistaminen: osallistuminen / sidosryhmät
- Hankehallinnan kehittäminen: menetelmät, työkalut

Sitova asiakaskokemustavoite  
3,6

Ekokompassi-mittarit

Ruokahävikki -määrän vähentäminen  
HNH-tavoite  
97

## 3. Asiakas ja arvon luominen

- Asiakasarvon luominen: ratkaisija ja palvelurooli ”Palvelukeskus”
- Asiakaskokemus -> reaaliaikaisuus -> pikapalaute näkyväksi mittariksi ja työkaluksi
- Yhteiset tavoitteet ja kokeilut asiakkaiden kanssa -> yhdessä oppiminen -> digitaalisuus, robotiikka, palvelupolut
- Palvelujen laajentamisen mahdollisuudet -> suunnittelu uudelta pohjalta ja uudella idealla

Asiakkaiden osallistaminen / työpajat (4 + 3 + 1)

Tarjousten määrä

Uusien palvelujen tarjoaminen

## 4. Vaikuttava viestintä

- Markkinoinnin ja viestinnän selkeä koordinointi ja suunnittelu sekä aktiivinen viestiminen -> mm. muutokset, uudistukset, uudet palvelut
- Yhteistyön ja maineen rakentaminen kaupungin sisällä
- Sivustojen kehittäminen (intra, Hel.fi, uusien kanavien käyttöönotto)

Mediaosumat-10 osumaa / vuosi  
-8 + / neutr.

Uutiskirje sidosryhmille  
11 krt / vuosi

Some-julkaisut  
-FB: 180  
-LinkedIn: 40

Sisäinen viestintä:  
-Uutisviestit: 6  
-Paletti 7 kpl

# Tukipalvelut

## HR:

- Tavoitteena henkilöstön työhyvinvoinnin, työkyvyn sekä strategisen osaamisen kehittäminen. Strategisen osaamisen painopisteenä on johtamisosaaminen sekä digitaitojen kehittäminen ja asiakasosaaminen.
- Haasteellisessa työvoimatilanteessa panostetaan henkilöstökokemuksen vahvistamisen lisäksi työnantajakuvan kehittämiseen sekä oppilaitosyhteistyöhön.
- Esihenkilöiden osaamista kehitetään edelleen Helsingin kaupungin johtamisen kulmakiviin pohjautuen painottaen erityisesti valmentavaa johtamista ja ratkaisukeskeisyyttä.
- HR-järjestelmäkehitys huomioiden kaupunkitasoiset muutokset

## Hankinnat ja kilpailuttaminen:

- Toiminnassa korostuvat etenkin hankintojen vastuullisuus, ketterä kehittäminen ja toimintamallien uudistaminen, yhteistyön ja osaamisen vahvistaminen ja monipuolistaminen sekä hankintojen vaikuttavuuden arviointi.

## Talous:

- Kaupunkiyhteisten päivitettyjen järjestelmien käyttöönotto ja henkilöstön koulutus sekä liiketoimintoja tukevan ja säännösten mukaisten raportoinnin kehittäminen.

## Tietohallinto:

- Kanslian keskitetty ICT (Digitaalinen perusta), tuottaa perus ICT palvelut kaupunkiyhteisesti.
- Palvelukeskuksen tietohallinto keskittyy Palvelukeskuksen omiin järjestelmiin/sovelluksiin, tuottaen, kehittäen ja automatisoiden palveluita/ratkaisuita.

# Turvallisuus ja riskienhallinta

Osa-alue	Toimenpiteet	Aikataulu	Vastuuhenkilö
Riskienhallinta	- Seuranta riskienhallintajärjestelmässä, että riskienarviointi on jatkuvaa toimintaa -Riskienhallintaohjelmisto koko kaupungille -Koulutukset toimialoille	-Jatkuvaa -04/21	Controller
Merkittävimpien liikelaitostasoisten riskien raportointi kaupunginkanslialle	Yksiköiden tekemien riskikartoitusten pohjalta muodostettu kuva merkittävimmistä riskeistä koskien liikelaitosta; laaditaan jorjyssa yhteenveto	11/21	Controller
Valmiussuunnitelman tarkistus ja päivitys	- turvallisuus ja riskienhallinta käy suunnitelman läpi vuosittain ja merkittävien muutosten yhteydessä	2021	Turvallisuuspäällikkö, palvelupäällikkö, mopa palvelupäällikkö
Sisäisen valvonta: Harmaan talouden ja korruption torjunta	- Yhteistoiminnassa KRP:n kanssa - Tilaajavastuun seuranta - Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta mukaisten velvollisuuksien noudattaminen - Laki julkisista hankinnoista: seurataan lain toteutumista hankinnoissa - Hankintojen ja kilpailutusten valvontaa tehostetaan osallistumalla prosessiin yhteistyössä taloushallinnon kanssa - Yritysten talous- ja taustatietojen valvonta	Jatkuvaa	Controller
Aulapalvelujen mahdollinen laajentuminen	Uusien mahdollisuuksien etsiminen ja neuvottelut	2021	Asiakkuuspäällikkö, palvelupäällikkö

# Nostoja keskeisistä tavoitteista

Johtamisen  
muutos ja  
kulmakivet

Helsinki-brändi,  
kaupungin toimijoiden  
yhteinen: "Helsinki  
hattu päässä"

**Vuonna 2021 siirrymme  
osaksi Helsinki-brändiä  
kaupungin  
brändiarkkitehtuurin  
mukaisesti**

HNH2035

**Helsinki  
Helsingfors**

Helsingin  
SDG:t YK:lle

Työnantajakuva /  
työntekijäkokemus

Yhteinen  
hankehallinta

Kaupunkistrategia  
2021-2025 / arviointi  
2017-2021

Digitalisaatio-ohjelma,  
digitaalinen perusta,  
asiakaspalveluvision ym.





# Vastuullisuusohjelman teemoja 2019-2021

Ekokompassi-tavoitteet 2020-2023:

- Hankintojen vastuullisuus ja kestävä raaka-aineiden ja tuotteiden käyttö
- Kiertotalouden edistäminen
- Tietoisuuden lisääminen ja yhteistyö vastuullisuudessa

Työhyvinvointi, työyhteisön monimuotoisuuden tukeminen, mahdollisuudet osallistua

Henkilöstön hyvinvointi ja osallisuus

Asiakkaiden & yhteiskunnallinen hyvinvointi ja osallisuus

Esim. asiakkaiden osallistaminen kehitykseen, palvelujen terveellisyys ja turvallisuus, ruokakulttuurin tukeminen

Esim. ilmastoystävällinen ruoka  
Kestävästi pyydetty ja kotimainen kala, kasvisruoka

Kestävien raaka-aineiden käyttö

Vastuulliset hankinnat

Esim. uudet vastuullisuuskriteerit, ostamisen tehostaminen

Esim. ruokahävikin vähentäminen, kierrätyksen tehostaminen

Kiertotalouden edistäminen

Kestävät kuljetukset ja viisas liikkuminen

Esim. kuljetusten optimointi ja etäpalvelujen hyödyntäminen



**Parasta  
Bäst yhdessä  
tillsammans  
Best  
together**