

Toiminta- ja vastuullisuusraportti 2019



Palvelukeskus
Helsinki

**Parasta
Bäst yhdessä
tillsammans
*Best
together***

Sisällysluettelo

Palvelemme päivä päivältä paremmin

Toimitusjohtajalta.....	2
Palvelukeskus Helsinki lukuina.....	4
Luotettavia palveluja ja sujuvaa kumppanuutta.....	6
Vuoden 2019 kohokohdat	7
Me olemme Palvelukeskus Helsinki	8
Palvelukeskus Helsingin kärkiprojektit kehittävät palvelujamme ja työtämme	10
Palvelukeskuslaiset innostuivat vastuullisuudesta	12

Huolehdimme palvelujen laadusta

Toimintamme on taloudellisesti kestävä	15
Asiakastytyväisyys huipussaan aulapalveluissa	16

Toimimme vastuullisesti ja kestävästi

EU:lta tunnustusta Palvelukeskus Helsingin ruokakuljetuspalveluille	16
Tarjottimista luopuminen vähensi tiskiä yli 60 korillista päivässä	19
Päiväkotisiivouksissa laatu ja ympäristöystävällisyys ratkaisevat	20
Kohti Hiilineutraalia Helsinkiä – seuraavat 15 vuotta	22

Huolehdimme henkilöstöstä

Hyvinvoiva henkilöstö tärkein voimavara	29
Palvelut paremmiksi yhdessä asiakkaiden kanssa	32
Etähoitopalvelujen innovatiiviset ratkaisut vastauksena kasvavaan kysyntään	34

Kehitymme yhdessä

Helsingin kaupungin digitaaliset palvelut saavutettaviksi	37
Kehitystyön ytimessä	39

Vahvasti kehittyvät palvelut ja sitoutunut henkilöstö

Palvelukeskus Helsinki tuottaa Helsingin kaupungin omana liikelaitoksena luotettavasti laadukkaita palveluja Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille. Kohtaamme päivittäin kymmeniätuhansia helsinkiläisiä ja teemme joka hetki Helsingistä maailman toimivinta kaupunkia, vuoden jokaisena päivänä.

Vuosi 2019 oli Palvelukeskus Helsingissä voimakkaan kehittämisen vuosi. Käynnistimme kuusi kärkiprojektia, joiden avulla syvennyimme kehittämään strategisia osa-alueita toiminnassamme ja palveluissamme. Nimesimme kuusi projektiryhmää, jotka keskittyivät asiakaskokemuksen mitaamiseen, asiakkaiden osallistamiseen, työvoiman saatavuuden varmistamiseen, strategisen osaamisen kehittämiseen, palvelupolkujen kuvaamiseen ja sähköisen tiedon keräämiseen.

Henkilöstömme oli tiiviisti mukana toiminnan kehittämisessä. Vuoden 2019 vuositeemamme ”Päivä päivältä parempaa palvelua” synnytti palvelukävelykon-

septin ja toteutimme palvelumuotoiluajattusta hyödyntävän palvelujen arvioinnin yhdessä asiakkaiden kanssa yli 400 toimipaikassamme.

Vastuullisuus on kiinteä osa toimintaamme, josta olemme myös saaneet tunnustusta. Helsingiläiset päiväkodit voittivat Luomun SM-tittelin neljännen kerran. Ruokakuljetuspalvelujemme hankinnat saivat tunnustusta EU:n komissiolta. Vuoden aikana edistimme yhdessä toimialojen kanssa Hiilineutraali Helsinki 2035 -ohjelmaa ja sen toimenpiteitä, kuten esimerkiksi kasvisruoan lisäämistä, hävikin hallintaa sekä älyvaakakokeilua.

Digitaaliset terveydenhoitopalvelumme



ovat maailmanlaajuisestikin edistyneitä ja herättivät viime vuoden aikana kovasti huomiota myös ulkomailla. Helsingissä kesäkuussa järjestetyillä kansainvälisillä terveydenhoitoalan HIMMS-messuilla esittelimme laajasti etähoitopalvelujamme. Kotona asumisen tueksi kehitimme yhdessä Sosiaali- ja terveystoimialan kanssa palveluja, jotka täydentävät kotihoitopalveluja helsinkiläisille.

Meillä on vahva halu kehittyä ja

haluamme tuottaa parhaita mahdollisia palveluja helsinkiläisille. Teemme päivittäin töitä tämän tavoitteen eteen – yhdessä henkilöstön, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa.

Parasta yhdessä!

Antti Värtelä,
toimitusjohtaja

Palvelukeskus Helsinki lukuina

1400
työntekijää

500

toimipaikkaa:
kouluja, päiväkoteja,
oppilaitoksia, sairaaloita
ja seniorikeskuksia



200 000

kontaktia kuukausittain puhelin- ja hyvinvointipalveluissa:
etähoito, turvapuhelin- ja puhelinvaihdepalvelut



Mukana päivittäin

100 000
ateriahetkessä

Palvelukeskus Helsingin tuottamia palveluja helsinkiläisille:

- Aulapalvelut
- Digi- ja älylukot
- Etähoito, -lääkitys ja -kuntoutus
- Koulu- ja päiväkotiruokailu sekä puistoruokailu
- Kotiateriapalvelu
- Kuljetuspalvelut
- Puhelinvaihdepalvelut
- Siivouspalvelut päiväkodeissa
- Turvapalvelut mm. turvapuhelin ja gps-ranneke
- Verkkopalvelujen saavutettavuustestaus

Luotettavia palveluja ja sujuvaa kumppanuutta

Palvelukeskus Helsinki toimii sisäisenä kumppanina Helsingin kaupungille, sen toimialoille ja liikelaitoksille. Huolehdimme päivittäin palveluillamme helsinkiläisen hyvinvoinnista ja sujuvasta arjesta.

Olemme Suomen suurin julkisten ruokapalvelujen tuottaja ja päivittäin mukana noin 100 000 helsinkiläisessä ruokahetkessä. Monipalvelut-yksikkömme vastaa yli 100 vuoden kokemuksella aterioista kouluissa, päiväkodeissa, sairaaloissa, seniorikeskuksissa, palvelutaloissa sekä hoitoalan henkilöstöravintoloissa. Tuotamme myös kotiaterioita sekä ruokaa leikkipuistojen kesäruokailuun ja vastaamme siivouspalveluista noin 180 päiväkodissa.

Ruoan tuotannossa palvelee toimipaikkojemme lisäksi Vantaan Pakkalassa sijaitseva tuotantolaitoksemme, jossa valmistuu päivittäin noin 50 000 ateriaa. Tuotantolaitoksen tehtäviin kuuluu myös ruokahuoltotehtäviä poikkeustilanteissa.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut -yksikkömme huolehtii joka kuukausi noin 200 000 helsinkiläisestä asiakaskontaktista, palvellen vuoden jokaisena päivänä ja tuntina. Tuotamme Helsingin vaihdepal-

veluita ja toimimme kumppanina puhelin- ja helpdesk-palveluissa.

Kotiin tuotettavien palvelujen, kuten etähoito- ja turvapuhelinpalvelujen avulla tuemme noin 5000 helsinkiläisen kotona asumista. Vastaamme myös ikääntyneille ja vaikeavammaisille tarkoitetun Helsingin Matkapalvelujen kuljetusten välityspalvelusta. Kehitämme jatkuvasti yhdessä sosiaali- ja terveystoimialan kanssa kaupunkilaisten arkea tukevia, viimeisintä teknologiaa hyödyntäviä ratkaisuja.

Tuotamme myös kaupunkiympäristön toimialalle aulapalveluja, joista vastaa turvallisuus ja riskienhallinta -toimintomme.

Yhdessä parhaita palveluja kaupunkilaisille

Tavoitteenamme on olla kumppani, jonka kanssa yhteinen työ sujuu ja kau-

punkilaisten palvelut kehittyvät Parasta yhdessä -arvolupauksemme mukaisesti. Asiakkaamme arvostavat palveluissamme erityisesti luotettavuutta, varmuutta ja laatua.

Kestävää kasvua, hankintoja ja taloudenpitoa

Haluamme tehdä yhdessä Helsingistä maailman toimivimman kaupungin. Kaiken toimintamme pohjana on vastuullisuus, joka on yksi kantavista arvoistamme.

Olemme sitoutuneet edistämään Hiilineutraali Helsinki 2035 -ohjelman tavoitteita ja noudatamme toimintassamme Ekokompassi-sertifikaatin kriteerejä.

Turvaamme kestävää kasvua, hankintoja ja taloudenpitoa. Pidämme huolta henkilöstön hyvinvoinnista ja noudatamme tasa-arvoista sekä oikeudenmukaista henkilöstöpolitiikkaa.



kuva: Sirpa Päivinen

Maksuton leikkipuistoruokailu on helsinkiläinen klassikko ja tärkeä palvelu helsinkiläisille lapsille ja vanhemmille. Palvelukeskus Helsingin Pakkalan tuotantolaitoksen makoisat keitot maistuvat leikkipuistossa.

Vuoden kohokohtia

LUOMU SM
VOITTAJA 2019



11.-13.6.
Mukana Digitaalisen terveydenhuollon HIMSS Europe ja Health 2.0 tapahtumissa Messukeskuksessa Helsingissä.

3.4.
Vieraana apulaispormestari Pia Pakarinen.

18.6.
Nuorisoneuvoston tapaamisessa etsittiin yhteisiä ratkaisuja koululounaan "skippaamisen" välttämiseen.

2.10.
Luomu SM-kilpailun voitto suurten julkisten ruokapalvelutuottajien sarjassa.

22.1.
Kasvisruoan ja uutuustuotteiden esittely Helsingin kaupungin kasvatus- ja koulutuslautakunnalle.

2.9.
Innostu urasta -rekrytapahtuma Helsingin kaupungintalolla.

Tammikuussa PalkeBussi -rekrytointitapahtuma tutustutti opiskelijoita Palvelukeskus Helsingin toimintoihin.

7.11.
Syötävän hyvää koulusafkaa -kouluruokatyöpaja Helsinki Education Week, keskustakirjasto Oodi. Toteutettiin yhteistyössä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa. opetuskeittätiloissa.

18.11.
Future lab -työpajassa muotoiltiin suuntaviivoja tulevaisuuden kouluruokailulle.

17.9.
Soten tukipalvelujen väki kävi tutustumassa Pakkalan tuotantoon, kotiateriapalvelujen alkulähteille.

Me olemme Palvelukeskus Helsinki

Johtokunta

Kansliapäällikkö

Toimitusjohtaja Antti Värtelä

Kehityspalvelut

Tukipalvelut

Turvallisuus ja riskienhallinta
sekä aulapalvelut



Monipalvelut
ruoka- ja
siivouspalvelut



Puhelin- ja
hyvinvointi-
palvelut
etähoito, vaihde ja
kuljetuspalvelut

Palvelukeskus Helsingin johtokunta

Palvelukeskus Helsingin johtokunnassa ovat toimineet vuonna 2019 puheenjohtajana Matti Malinen (varalla Atte Malmström), jäsenenä Kati Takanen

(varalla Kari Salovaara), Tiina Mäki (varalla Ulla Vuolle), Sari Hildén (varalla Jarmo Raveala) ja Jorma Lamminmäki (varalla Asta Enroos).

Palvelukeskus Helsingin kärkiprojektit kehittävät palvelujamme ja työtämme

Vuoden 2019 toimintasuunnittelun yhteydessä syksyllä 2018 tunnistettiin kuusi keskeistä teemaa, joiden kehittämiseen haluttiin paneutua. Teemojen ympärille luotiin kuusi kärkiprojektia, joilla parannetaan asiakas- ja henkilöstökoke- musta sekä edistetään kokeilukulttuuria ja osallisuutta.

Kärkiprojekteille muodostettiin ohjaus- ryhmät ja jokaiselle projektile määriteltiin

tavoitteet, laaja-alainen projektiryhmä sekä projektipäällikkö. Projektiryhmät käyttivät apunaan myös asiantuntijoita ja muita kumppaneita.

Palvelukeskus Helsinki varmistaa kärkipro- jekteilla Helsingin ”maailman toimivin kau- punki” -vision toteutumista. Jokaisessa pro- jektissa olemme myös perustehtävämme äärellä: miten voimme palveluillamme tukea Helsingin kaupunkia ja kaupunkilaisia entistä

Palvelukeskus Helsingin strategiset teemat ja tavoitteet



paremmin? Kaikkiin projekteihin liittyy myös jollakin tavalla digitaalisuus. Palvelukeskus Helsingin kärkiprojektien kick off -tilaisuus järjestettiin 15.2.2019.

Yhteinen palvelupolku -kärkiprojekti

Yhteinen palvelupolku -kärkiprojektin tavoitteena on tunnistaa Palvelukeskus Helsingin palvelupolut ja kuvata niistä tärkeimmät. Projektin suunnittelussa päädyttiin rajaamaan palvelupolun kuvaaminen ensimmäisessä vaiheessa kouluruokailuun ja yläkouluun.

Yläkoululaiset ovat tärkeä ja haastava kohderyhmä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemässä kouluterveyskyselyssä vuonna 2017 kävi ilmi, että Helsingin 8.- ja 9.-luokkalaisista 42 % jättää kouluruoan väliin yhden tai useamman kerran viikossa. Kyselyyn osallistui kansallisesti yli 70 000 peruskoulun 8.-ja 9.-luokkalaista.

Ruokailutilanne on kokonaisuus, johon vaikuttavat tarjottavan ruoan lisäksi myös muut tekijät, kuten ruokailuun varattu aika, ruokasalin viihtyisyys, tunnelma, äänimaailma, istumapaikkojen riittävyys ja ruokalinjaston toiminnallisuus ja viestintä.

Parempaa asiakaskokemusta rakentamassa

Kärkiprojektissa pyritään rakentamaan kokonaisvaltaista asiakaskokemusta palvelupolun paremmalla ymmärtämisellä

ja kohtaamispisteiden tunnistamisella. Projektissa tarvitaan usean toimialan yhteistyötä (kasvatuksen ja koulutuksen toimiala, kaupunkiympäristön toimiala, Palvelukeskus Helsinki). Lisäksi projektissa kuullaan myös Helsingin nuorisoneuvostoa.

Vuonna 2020 kärkiprojekti on edennyt pilotointivaiheeseen. Nykytila on kartoitettu ja kuvattu työpajatyöskentelyllä, jonka pohjalta laadittiin suunnitelma palvelun parantamiseksi eri kohtaamispisteissä. Suunnitelman pohjalta toteutetaan varsinaiset toimenpiteet, joilla muokataan asiakkaan kulkemaa reittiä kouluravintolassa. Pilotissa vaikutetaan muun muassa palvelun viestintään ja vuorovaikutukseen, tilojen viihtyisyyteen sekä tunnelmaan. Kärkiprojekti on hieno mahdollisuus toimialat ylittävään yhteistyöhön ja sen parantamiseen.

Mikä on palvelupolku ?

Palvelupolku on kuvaus asiakkaan kokemista palveluhetkestä, käyden läpi asiakkaan kulkeman matkan palvelussa vaihe vaiheelta etenevässä esitysmuodossa. Palvelupolun kuvaaminen auttaa muuttamaan palvelun näkyväksi ja ymmärrettäväksi kuvaukseksi. Palvelupolkua käytetään palvelujen kehittämisessä, mutta sitä voidaan hyödyntää jopa henkilökunnan perehdyttämiseen.

Palvelukeskuslaiset innostuivat vastuullisuudesta

Vastuullisuus on yksi Palvelukeskus Helsingin neljästä arvosta, ja se ohjaa työtämme sekä valintojamme. Vastuullisuusteemat ovat ympäri vuoden ajankohtaisia, mutta eritoten syyskauden käynnistävissä monipalvelujen Syksyn Startti -tapahtumassa innostuttiin pohtimaan vastuullisuuden merkitystä omassa työssä. Syksyn Starttiin osallistujat kertoivat, miten vastuullisuus näkyy heidän arjessaan. Vastauksissa korostui muutama selkeä teema.

Hävikki minimiin ja roskat omiin roskiksiinsa

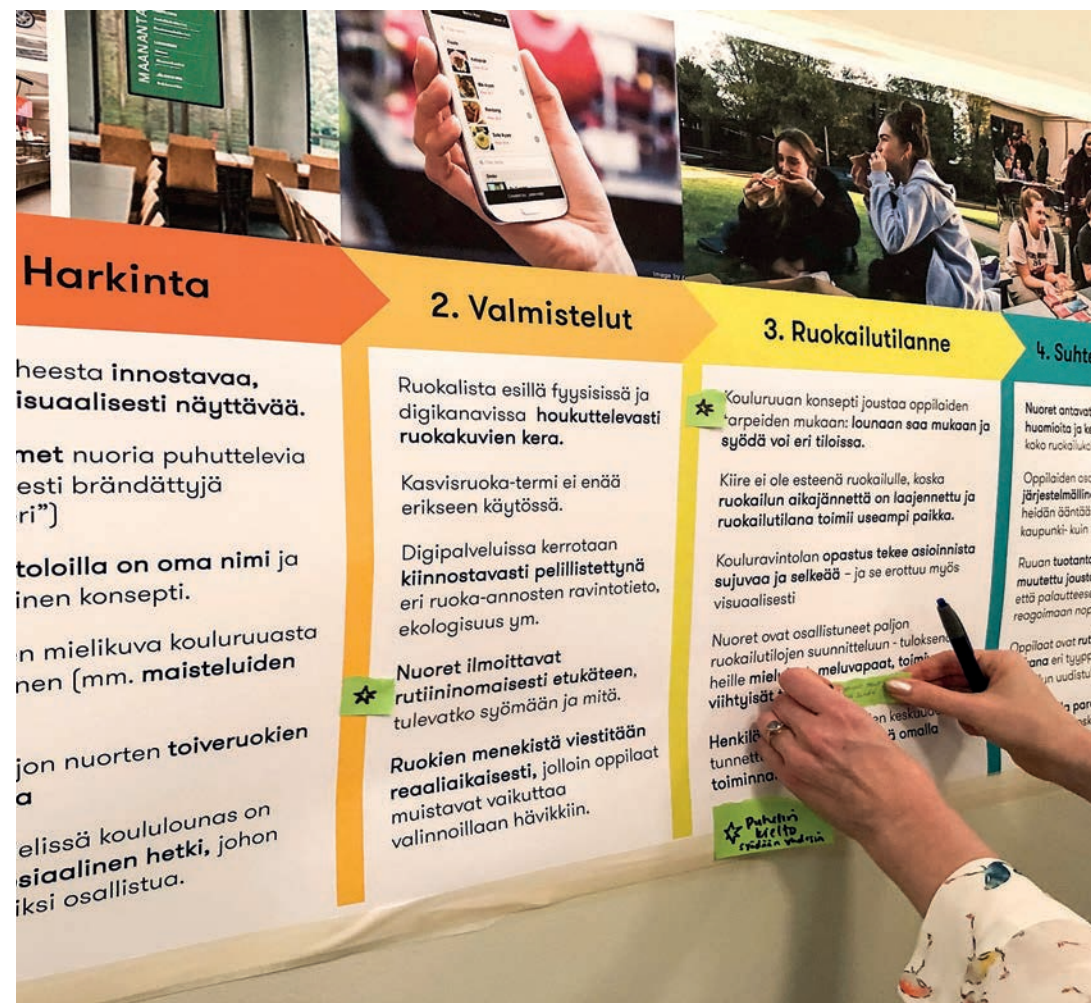
Ruokapalveluissa ruokahävikin minimointi, jätteen lajittelu ja kierrätys ovat henkilöstöllemme tärkeää vastuullisuustyötä. Syksyn Starttiin osallistujat olivat sitä mieltä, että lajittelu on jo hyvällä mallilla toimipaikoissa, mutta etenkin muovin kierrätystä haluttaisiin vielä parantaa tulevaisuudessa.

Hävikkiä saa puolestaan vähennettyä reseptien noudattamisella, huolellisuudella tilausten tekemisessä sekä suunnitelmallisella menekin seurannalla.

Avoin työilmapiiri mahdollistaa yhteistyön

Työilmapiirin myönteisyys koetaan tärkeäksi vastuullisuuden osa-alueeksi: vastauksista nousi esiin muun muassa työkaaverien kuunteleminen, hyvä yhteistyökyky, omistautuneisuus ja tunnollisuus.

Tulevaisuudessa työyhteisöjä haluttaisiin kehittää entistä suvaitsevaisemmiksi, tasa-arvoisemmiksi, oikeudenmukaisemmiksi sekä erilaisuutta hyväksyviksi. Palvelukeskus Helsingin henkilöstöstä yli 15 % puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea, ja työyhteisön monimuotoisuus koetaan rikkaudeksi.



Ennakointi ja suunnitelmallisuus takaavat paremman palvelun

Kolmas teema, joka henkilöstön vastauksissa korostui, oli suunnitelmallisuuden sekä selkeiden ohjeistusten merkitys. Vastauksissa kävi ilmi, että yhteisten pelisääntöjen huolellinen noudattaminen, täsmällisyys, sekä asiakkaiden kuunteleminen ovat tärkeitä arvoja Palvelukeskus Helsingin henkilöstölle.

Tulevaisuudessa haluttaisiin lisätä taitoja vastaanottaa ja antaa palautetta sekä selkeyttää yhteisiä toimintamalleja.

Vuotuinen Syksyn Startti järjestettiin 6.8.2019 jo neljännen kerran, ja vuonna 2020 tapahtuma tullaan järjestämään koko Palvelukeskuksen henkilöstölle.

Huolehdimme palvelujen laadusta



Toimintamme on taloudellisesti kestävä

Palvelukeskus Helsingille on tärkeää pitää huolta toiminnan kannattavuudesta, jotta olemme myös tulevaisuudessa elinvoimainen toimija. Taloudellisen vastuun toteutuminen mahdollistaa asiakastarpeiden täyttämisen ja palvelukehityksen, jolla varmistetaan palvelujen ajanmukaisuus ja sosiaali- ja ympäristövastuun toteutuminen.

Vuonna 2019 Palvelukeskus Helsinki ei saavuttanut talousarviotavoitteitaan. Merkittävin syy tähän oli KuEI-maksun subventoinnin päättyminen, josta tehtiin päätös talousarvioesityksen ja tulosbudjetin hyväksymisen välisenä aikana. Vuoden 2019 toteutunut liikevaihto oli 101 miljoonaa euroa, ja tilikauden tulos oli 2,98 miljoonaa euroa. Liikevaihdon pientyminen johtui logistiikkakeskuksen siirrosta Staralle ja monipalvelujen kilpailutettujen toimipaikkojen siirtymisestä muille toimijoille. Peruspääoman suuruus on miljoona euroa, josta maksettiin suunnitelman mukaisesti peruspääoman tuottoa kaupungille 80 000 euroa (8 %).

Helsingin kaupungilla on monia tukipalveluja, joita kehittämällä ja keskit-

tämällä sekä ammattimaisella tuottamisella voidaan saavuttaa toiminnan tehokkuutta, virtaviivaisuutta ja säästöjä. Silloin toimialat voivat keskittyä ydintoimintaan ja -osaamiseen.

Taloudellisen vastuun toteuttaminen tarkoittaa myös vastuuta kaupunkilaisille ja Helsingin kaupungille siten, että palvelut suunnitellaan ja toteutetaan tarkoituksenmukaisesti ja järkevästi.

Asiakastyytyväisyys huipussaan aulapalveluissa

Palvelukeskus Helsingin asiakastyytyväisyys on ollut tasaisessa nousussa: asiakastyytyväisyys parani vuoden 2019 kyselyssä asteikolla 0 - 5 keskimäärin 0,25 yksikköä vuodesta 2018. Etenkin Palvelukeskus Helsingin tuottamat aulapalvelut ylsivät ennennäkemättömään tulokseen vuoden 2019 kyselyssä. Aulapalveluja on kolmessa kaupunkiympäristön toimialan kohteessa eri puolilla kaupunkia. Toimialan henkilöstön sekä muiden kiinteistöissä asioiden henkilöiden arvio tyytyväisyydestään aulapalveluun oli 4,8.

Aulapalvelujen tehtäviin kuuluu muun muassa opastaa ja neuvoa asiakkaita, vastaanottaa vieraita, luovuttaa avaimia ja huolehtia osaltaan kulunvalvonnasta. Henkilöstö on asennoitunut palvelemaan asiakasta mahdollisimman hyvin. Ongelmatilanteiden nopea ratkaisu on palvelun ytimessä ja avoin keskusteluympäristö mahdollistaa toiminnan jatkuvan kehittämisen. Jokaisella on mahdollisuus tuoda omat ajatuksensa ja ideansa esiin.

Vuoden 2019 aikana aulapalvelujen toimintaa on kehitetty muun muassa laa-
timalla asiakaspalvelulupaus sekä syven-
tymällä keskusteluihin siitä, mitä hyvä pal-
velu tarkoittaa. Aulapalvelujen esihenkilö

kiertää kohteissa säännöllisesti ja avoin keskustelu työyhteisössä on jatkuvaa. Keskusteluissa on tullut esiin useitakin asioita ja näkökulmia, jotka ovat autta-
neet kehittämään aulapalvelutoimintaa.

Aulapalveluissa on vahva tahtotila kehittää palvelua jatkossa entistäkin asia-
kaslähtoisempään suuntaan. Tämä edel-
lyttää hyvien toimintamallien jatkamista
sekä haastavien tilanteiden ennakoimista.

Kaupunkiympäristön uusi toimisto-
rakennus valmistuu loppukesästä 2020
Kalasatamaan, mikä merkitsee myös aulapal-
veluille muuttoa ja siihen valmistautumista.



Palvelukeskus Helsingissä
asiakastyytyväisyyttä
mitataan laajasti. Vuoden 2019
asiakastyytyväisyyskyselyjen
keskiarvo asteikolla 0-5 oli

3,82

Pikapalautelaitteiden kautta
kyselyihin vastasi

127 400

henkilöä.

Toimimme vastuullisesti ja kestävästi



EU:lta tunnustusta Palvelukeskus Helsingin ruoka- kuljetuspalveluille

Vuonna 2018 kilpailutettu ruokakuljetuspalvelujen kokonaisuus nostettiin esimerkiksi onnistuneista hankintakäytännöistä EU:n komission vihreiden julkisten hankintojen julkaisuun. Julkaisussa käsitellään sellaisia hankintakäytäntöjä, joilla on onnistuttu parantamaan julkisten hankintojen ympäristöystävällisyyttä.

Vihreiden julkisten hankintojen julkaisun tarkoituksena on tarjota myös malliesimerkkejä ja valmiita kriteerejä kestäviin hankintoihin, joita muut viranomaiset EU-maissa voivat soveltaa omissa kilpailutuksissaan. Näissä esimerkeissä on huomioitu erityisesti hankinnan elinkaarikustannukset, kiertotalouden periaatteet sekä muun muassa kestävänn innovoinnin edistämisen lähestymistavat.

Pääkaupunkiseudun ruokakuljetusten haasteena ovat laaja toimitusalue, yli 2000 toimituspistettä sekä tiukat aikataulut. Ruokapalvelujen kuljetuskokonaisuuteen kuuluvat kotiateriat, päiväkotij- ja kouluruokien kuljetukset sekä toimipaikkojen väli-

set kuljetukset. Ympäristöhyötyjen korostaminen oli keskeinen osa kilpailutusta ja hankintakriteereissä päädyttiinkin kiristämään muun muassa ajoneuvokaluston ympäristökriteerejä huomattavasti verrattuna aiempaan.



Tarjottimista luopuminen vähensi tiskiä

Palvelukeskus Helsingin Vuoniityn peruskoulun toimipisteessä luovuttiin tarjottimien käytöstä keväällä 2019. Tarjottimista luopuminen on vähentänyt tiskin määrää yli 60 korillista päivässä, mikä säästää merkittävästi energiaa, vettä sekä kustannuksia. Hienosti vastaanotettu pilotti on herättänyt innostusta laajemminkin, sillä se on konkreettinen toimenpide, joka tukee Helsingin hiilineutraalisuustavoitetta.

Tarjottimista luopumisesta keskusteltiin koulun johtokunnassa ja uutta käytäntöä pidettiin erinomaisena ideana. Oppilaat vastaanottivat muutoksen yhtä lailla myönteisesti, sillä ympäristöasiat huolettavat myös nuoria. Pienillä muutoksilla saadaan isoja tuloksia Helsingin kokoisessa kaupungissa.

tuu vain muutamia kerrallaan pesukoriin. Uuden käytännön myötä henkilöstön aikaa säästyy muihin töihin ja kustannussäästöt ovat myös huomattavia – vuotuinen säästö Vuoniityn peruskoulun kokoisessa oppilaitoksessa on noin 700 euroa. Lisäksi pesuaineiden kulutus on pienentynyt.

Säästöä ajassa, kustannuksissa sekä kemikaaleissa

Kouluravintolan henkilöstön mukaan tiskin määrä on vähentynyt kolmasosaan aiemmasta, sillä isoja tarjottimia mah-

Vuoniityn koulun positiiviset kokemukset innostavat muitakin kouluja luopumaan tarjottimien käytöstä kouluruokailussa.





Päiväkotisiivouksessa laatu ja ympäristöystävällisyys ratkaisevat

Yhteensä jo noin 180 helsinkiläistä päiväkotia puhdistuu päivittäin mallikkaasti, kiitos Palvelukeskus Helsingin. Päiväkotisiivouksia toteutetaan joko niin, että Palvelukeskus Helsinki vastaa koko toimipaikan ylläpitosiivouksesta tai siivous järjestetään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Vuonna 2019 Palvelukeskus Helsingin päiväkotisiivoustoiminta laajeni 20 uudella kohteella.

Siivoustyön laadukkuus on kaiken perusta ja sitä seurataan yhdessä asiakkaiden kanssa aktiivisesti. Siivoustyön laadusta kerätään jatkuvasti palautetta ja saadun palautteen perusteella toimintaa kehitetään. Painopisteenä ovat nykyaikaiset työvälineet ja menetelmät sekä työergonomia ja ammattitaito. Lisäksi sijaisten perehdytykseen panostetaan erityisesti ja koulutuksen tueksi on tuotettu muun muassa opastusvideoita sisäisen viestinnän kanaviin.

Päiväkotisiivouksien asiakastyytyväisyys on parantunut vuoden 2018 tuloksista. Vuoden 2019 kyselyissä asiakkaiden tyytyväisyys palveluun arvioitiin olevan asteikolla 0-5 keskimäärin 3,93.

Palvelukeskus Helsingin siivouspalve-

lut ovat sitoutuneet kestävän kehityksen tavoitteisiin. Käytännössä tämä näkyy toimina, joiden tavoitteena on vähentää ympäristövaikutusta ja luonnonvarojen kulutusta. Esimerkiksi käytetyt pesu- ja puhdistusaineet ovat Joutsenmerkittyyjä, mikä tarkoittaa, että tuotteet täyttävät tuotekategoriensa ympäristökriteerit.

Tärkeä osa ympäristövastuuta on myös siivousohjeiden ja oikeiden annostelujen noudattaminen, perehdytys, koulutus sekä kestävien ja laadukkaiden välineiden suosiminen.

Luotettavia kuljetuksia helsinkiläisille jo yli kymmenen vuotta

Helsingin Matkapalvelut huolehtii helsinkiläisten ikääntyneiden ja vaikeavammaisten henkilöiden kuljetuksista vuoden jokaisena päivänä kellonaikaa katsomatta. Lisäksi Matkapalvelut kuljettaa muun muassa sotaveteraaneja ja lastensuojelun asiakkaita. Helsingin Matkapalvelun kautta välitetään noin 65 000 matkaa kuukausittain, yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimialan kanssa. Matkapalvelussa liikennöi noin 260 kilpailutettua autoa, minkä lisäksi matkoja välitetään takseille.



Helsingin Matkapalvelun tavoitteena on yhdistellä kuljetuksia, jotta ajankäyttö on tehokkaampaa ja ajokilometrejä säästy. Vuoden 2019 aikana lähes 40 % matkoista oli yhdistetty.

Keväällä 2019 sosiaali- ja terveystoimiala kilpailutti Matkapalvelujen liikennöinnin, mikä toi monenlaisia uudistuksia palveluun. Palvelussa aloitti uusia

toimijoita ja kaikki kuljettajat koulutettiin. Kuljettajakoulutuksessa opastetaan kuljettajat Matkapalvelun käytäntöihin sekä ajoneuvopäätössovelluksen käyttöön. Lisäksi palvelun automäärää lisättiin vastauksena kasvaneeseen matkustustarpeeseen.

Keskeistä Matkapalvelujen toiminnassa on asiakaslähtöisyys. Vuonna 2019 Matkapalvelujen asiakaslähtöisyyttä pyrittiin parantamaan muun muassa tarkentamalla kuljettajien kielitaitovaatimuksia ja perustamalla kuljettajarekisteri.

Vuoden 2019 aikana etenkin päivätoimintakuljetusten ja lastensuojelun kuljetusten asiakkaiden määrä on ollut

tasaisessa kasvussa. Lokakuu 2019 oli Matkapalveluiden huippukuukausi – tällöin välitettyjen matkojen määrä nousi ensimmäistä kertaa yli 70 000 matkaan.

Kilpailutuksella parempaa laatua ja asiakaslähtöisyyttä

Helsingin Matkapalvelut täytti kymmenen vuotta kesällä 2019. Kaiken kaikkiaan kymmenen toimintavuoden aikana on välitetty yli 6 miljoonaa matkaa helsinkiläisille. Vuoden 2019 aikana käynnistyi kuljetuspalvelujärjestelmän kilpailutuk-

sen suunnittelu, joka jatkuu vuonna 2020. Tavoitteena on kilpailuttaa palvelulle uusi matkojenvälitysjärjestelmä, joka mahdollistaa palvelun laadun parantamisen ja asiakaslähtöisyyden kehittämisen. Lisäksi kilpailutuksen myötä lisätään kuljetuskaluston tehokkuutta ja palvelun automatisointia. Järjestelmän kilpailutuksen toteuttaa Palvelukeskus Helsinki yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimialan kanssa.

Tulevaisuuden tavoitteena on mahdollisuuksien mukaan laajentaa palvelua myös muihin kaupungin kuljetuspalveluihin ja kehittää toimintaa asiakaspalautteen perusteella.

Helsingin Matkapalvelu 2019



Välitettyjä matkoja kuukausittain

65 000

Uusia koulutettuja kuljettajia

1000

Kohti hiilineutraalia Helsinkiä

Helsinki on asettanut tavoitteita siirtymiseen kohti hiilineutraalisuutta. Vuoden 2018 lopulla kaupunginvaltuusto hyväksyi päästövähennysohjelman ja vuoden 2019 aikana ohjelman toimenpiteet käynnistyivät toden teolla. Ohjelmaan on listattu yhteensä 147 toimenpidettä, joiden toteutumisen myötä Helsingillä on mahdollista olla hiilineutraali 15 vuoden kuluttua. Palvelukeskus Helsinki on mukana useissa toimenpiteissä.

Ilmastopositiivisempia ratkaisuja ruokalistalle, toimenpiteet 95 & 96

Vuoden 2019 aikana on tehty ruokalistojen kehitystyötä yhteistyössä ruokapalveluja hankkivien kumppanien kanssa. Päiväkodeissa ja kouluissa on esimerkiksi vähennetty punaista lihaa sisältävien ruokien määrää kuuden viikon ruokalistalla ja lisätty kasvis- ja kalaruokia. Myös ikääntyneille tarjottavien kotiaterioiden valikoimaan on lisätty yksi kasvisateria kaikille asiakkaille.

Vuoden 2019 aikana ruokapalvelujen tuotekehitystiimi on aktiivisesti seuran-

nut ja testannut markkinoille tulleita uusia kasvisproteiinivalmisteita. Hyväksi todetuista kasviproteiinituotteista on kehitetty uutta reseptiikkaa, jota on tarkoitus ottaa laajemmin käyttöön eri toimialojen ruokalistoilla vuoden 2020 aikana.

Ruokahävikki minimiin, toimenpide 97

Vuoden 2019 aikana tehtiin useita pilotteja ja kokeiluja ruokahävikin vähentämiseksi. Arabian peruskoulussa aloitettiin IoT (Internet of Things) älyvaaka-kokeilu, joka tuottaa reaaliaikaista tietoa

muodostuneesta lautashävikistä. Tavoite on, että tulevaisuudessa vaakoja voisi hyödyntää laajemminkin ja käyttää tietoja myös asiakasviestinnässä visuaalisin keinoin.

Ylijäämäruoan myynnissä käytettiin Lunchie-sovellusta joissakin päiväkodeissa sekä seniorikeskuksissa. Sovelluksen kautta ylijäämäruoan myynti oli mahdollista myös sellaisissa toimipisteissä, joissa ei ole maksupäätettä.

Vuoden lopussa aloitettiin ruokahävikin muotojen määrittely ja hävikinhallinnan mittareiden ja seurannan yhtenäistäminen. Tavoitteena on reaaliaikainen tieto ruokahävikin määrästä.

Ruoan kuljetuksen ilmatoratkaisut, toimenpide 98

Palvelukeskus Helsinki on tehostanut elintarvikekuljetuksia. Vuonna 2018 kilpailutettiin elintarvikekuljetusten logistiikka, jonka yhteydessä ajoneuvokaluston ympäristökriteereitä kiristettiin huomattavasti aiemmasta.

Kilpailutuksen myötä kuljetusten aiheuttamat päästöt vähenivät merkittävästi verrattuna edellisten sopimusten kuljetuskaluston vaatimuksiin.

Ruokakuljetusten energiatehokkuutta parannetaan myös tilaus- ja toimituskertojen optimoinnilla ja sen ohjeistuksella. Vuonna 2019 käynnistettiin selvitys lisätoimenpiteistä kuljetusten päästöjen vähentämiseen.

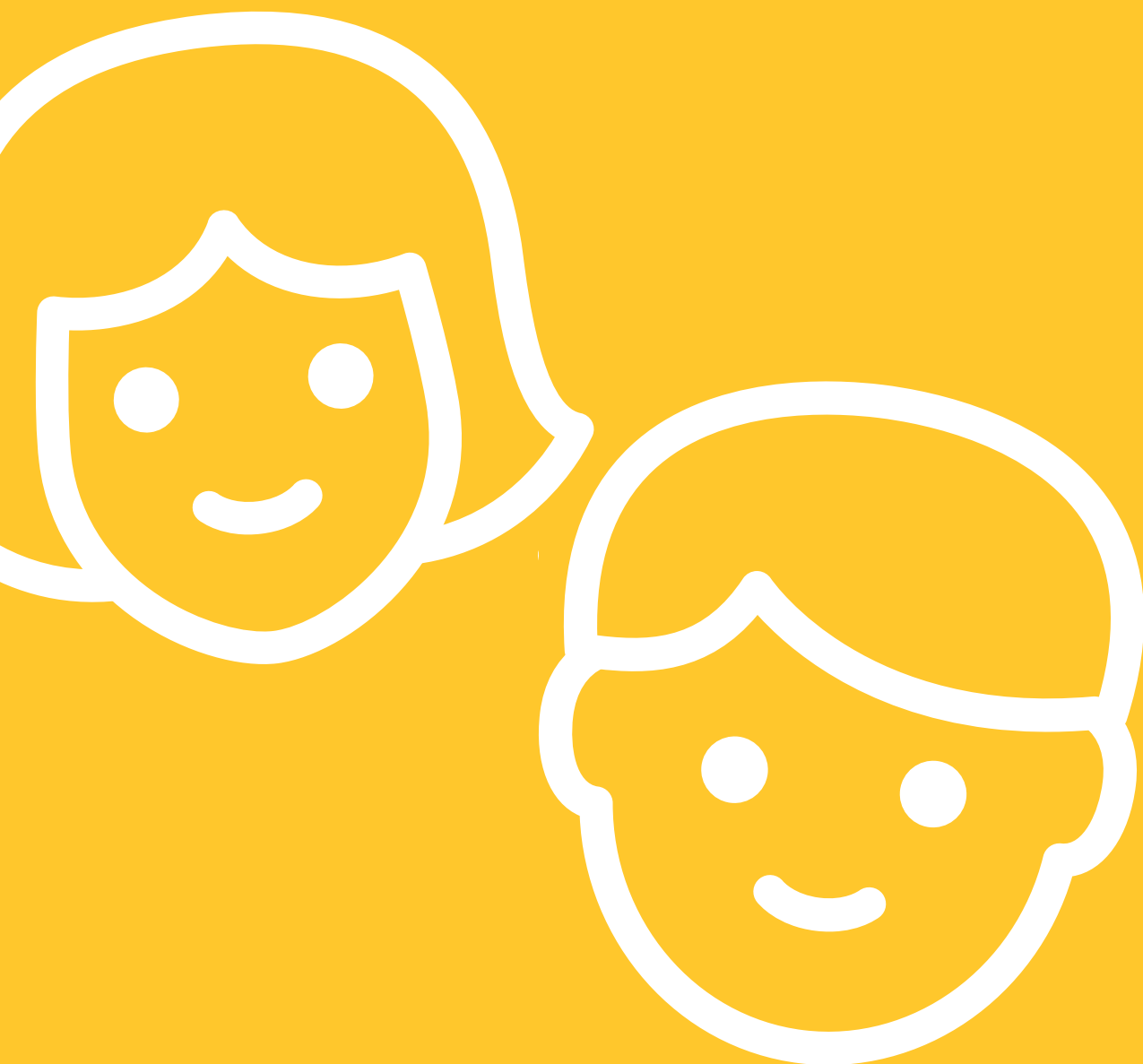
Vastuullisuuskriteereitä elintarvikehankintoihin, toimenpide 113

Vuoden 2019 aikana tehtiin laajaa selvitystyötä siitä, miten vastuullisuus, ja erityisesti ympäristövastuun kriteerit sisällytetään hankintojen kilpailutuksiin. Hankintatiimi toteutti kansallisella tasolla uniikin markkinoiden kuulemisen, jonka seurauksena vastuullisuuskriteerejä kehitettiin maito- ja liihakannoinnoissa. Markkinakartoitustoimet antoivat arvokasta tietoa elintarviketeollisuuden vastuullisuustyöstä myös yleisellä tasolla sekä osallistivat ja haastoivat markkinoita.

Lisäksi vuonna 2019 aloitettiin mittava vastuullisuuskriteeripankin rakentaminen. Vuoden loppuun mennessä kriteeripankkiin oli kerätty yli 200 erilaista vastuullisuuskriteeriä eri elintarvikekategorioissa. Kriteeripankkiin on kerätty paitsi kaikki Palvelukeskus Helsingin elintarvikehankinnoissa käyttämät kriteerit, myös muiden hankintayksiköiden käyttämiä kriteerejä ja esimerkiksi EU:n Green Public Procurement -ohjeistuksen mukaisia vaatimuksia.

**Helsingin ilmasto-
toimien edistymistä
voit seurata osoitteessa
www.ilmastovahti.fi**

Huolehdimme henkilöstöstä



Hyvinvoiva henkilöstö on tärkein voimavara

Osaavat ja hyvinvoivat työntekijät ovat Palvelukeskus Helsingin tärkein voimavara. Ammattitaitoinen henkilöstö mahdollistaa päivittäin laadukkaiden ruoka-, siivous-, puhelin- ja hyvinvointi- sekä aulapalvelujen tuottamisen kaupungin toimialoille ja kaupunkilaisille. Palvelukeskus Helsinki on toiminut vuonna 2019 aktiivisesti työhyvinvoinnin, johtamisen ja esihenkilötyön kehittämisessä. Vastuullisuus näkyy kaikessa henkilöstötyössä.

Palvelukeskus Helsingin henkilöstöjohtaminen pohjaa Helsingin kaupungin henkilöstöpolitiikkaan ja työntekijöillämme on vahva työsuhteturva. Edistämme monimuotoisuutta ja tasa-arvoa työelämässä, mikä näkyy niin työntekijöiden kuin työnhakijoiden yhdenvertaisena ja oikeudenmukaisena kohteluna. Huolehdimme henkilöstöstämme tuemalla työhyvinvointia ja työkykyä sekä osaamisen kehittämistä Helsingin kaupungin 2018-2021 työhyvinvoinnin toimintaohjelman mukaisesti.

Vuoden 2019 työterveyskyselyn tuloksemme nousivat useilla osa-alueilla,

erityisesti johtamis- ja työyhteisömitareissa. Yhä useampi työntekijä kokee työnsä mielekkääksi ja työhyvinvoinnin parantuneen, mutta riskiryhmiin kuuluvan henkilöstön osuus on kasvanut. Sairauspoissaolot kääntyivät vuonna 2019 jälleen laskuun. Myös työtapaturmissa ja työmatkatapaturmissa laskeva suuntaus jatkui. Työtapaturmapoissaolot olivat alhaisimmillaan viiteen vuoteen ja reilulla neljäsosalla (27,5 %) henkilöstöstä ei ollut vuoden aikana yhtään sairaus- tai tapaturmapoissaoloa.

Suurin osa Palvelukeskus Helsingin työntekijöistä työskentelee keskiras-

kaassa työssä, ja työkyvyn ylläpitäminen on tärkeä osa työhyvinvointia. Työkyvystä huolehditaan ensisijaisesti työpaikkaan liittyvin keinoin, esimerkiksi työjärjestelyillä ja parantamalla työolosuhteita. Työpaikan vaaratekijät selvittämällä ja perehdyttämällä pyritään varmistamaan turvallinen työympäristö ja terveelliset työolot.

Palvelukeskus Helsingissä henkilöstöä kannustetaan oman osaamisen kehittämiseen. Työntekijöiden osaamista vahvistetaan 70-20-10-osaamiskehittämismallin mukaisesti, josta 10 % on muodollista koulutusta, 20 % osaamisen kehittämistä vuorovaikutuksessa työyhteisön kanssa ja suurin osa, 70 % osaamisen kehittämistä varsinaisia työtehtäviä tekemällä. Myös tutkimukseen tähtäävää koulutusta ja työssäoppimista tuetaan.

Kärkiprojekteilla kehitetään osaamista ja tuetaan työvoiman saatavuutta

Vuonna 2019 käynnistimme organisaatiota kehittävät kärkiprojektit, joista strategista osaamista kehittävä Elinvoimaa osaamiseen ja työvoiman saatavuutta tukeva Valovoimaa rekrytointiin -kärkiprojektit linkittyvät vahvasti henkilöstöön.

Elinvoimaa osaamiseen -kärkiprojektissa määriteltiin yhteistyössä Amiedun OsaamisLuotsin avulla strategialähtöiset osaamisalueet, jotka varmistavat Palvelukeskus Helsingin menestymisen nyt ja tulevaisuudessa. Henkilöstön osaa-

mista kehitettiin muun muassa kulttuurien välisessä ja selkoviestinnässä, Lean-menetelmissä ja prosesseissa, perehdytyksessä, videoiden hyödyntämisessä, oppisopimustoiminnassa sekä työohjauksessa. Lisäksi esihenkilöitä koulutettiin fasilitoinnin työmenetelmiin, ja tuettiin henkilöstön urakehitystä.

Valovoimaa rekrytointiin -kärkiprojektissa pitkän aikavälin tavoitteita ovat työnantajakuvan kehittäminen ja työntekijäkokemuksen parantaminen. Niiden avulla tuetaan osaavan ja motivoituneen työvoiman saatavuutta. Vuonna 2019 toimenpiteitä olivat muun muassa rekrytointipalkkion pilotointi, rekrytointitapahtuma Oodissa sekä työntekijöiden väliseen kiitosten jakamiseen kannustava Kehukuukausi.

Oikotien kanssa toteutettiin vuoden 2019 aikana myös ulkoinen ja sisäinen työntantajakuvatutkimus. Sen mukaan Palvelukeskus on kiinnostava, mutta vielä tuntematon toimija potentiaalisille työnhakijoille. Henkilöstölle tärkeimmäksi viihtyvyystekijäksi nousivat työn yhteiskunnallinen merkityksellisyys, hyvät työ-kaverit ja työsuhteen varmuus. Tulokset ovat pohjana tuleville työvoiman saatavuutta tukeville kehitystoimille.



Palvelukeskus Helsinki tukee urakehitystä

Oppisopimukseen
työllisyysvaroin
palkattuja

46

Kesätyöntekijöitä

60

Tutkinnon
suorittamisesta
palkittuja

29

Ammatillisen
näyttötutkinnon
suorittajia ja
oppisopimus-
opiskelijoita

94

Palvelut paremmiksi yhdessä asiakkaiden kanssa

Vuonna 2019 Palvelukeskus Helsinki jatkoi edellisenä vuonna aloitettua vuositeemaa Päivä päivältä parempaa palvelua. Vuositeema keskittyi nyt toimintakulttuurin muutokseen, osallistamiseen ja yhdessä kehittämiseen. Tavoitteena oli löytää yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllisiä ratkaisuja, jotka sujuvoittavat palvelua.

Vuositeeman keskeinen työkalu oli palvelukävely, joka toteutettiin Palvelukeskus Helsingin toiminnoissa, toimipaikoissa ja palveluissa. Palvelumuotoiluajatusta hyödyntävä palvelukävely toteutettiin yhdessä asiakkaan kanssa havainnoiden, mitä palvelutapahtumassa voitaisiin parantaa ja mitä toiveita niin asiakkaalla kuin meillä palveluntuottajana on, jotta arki olisi sujuvampaa. Havainnot palvelutapahtumasta kirjattiin sähköiselle lomakkeelle. Tavoitteena oli matalan kynnyksen vuorovaikutus, jossa voidaan yhdessä pohtia palvelun parantamista alkaen pienistäkin asioista.

Asiakkaan puolelta palvelukävelylle osallistui esimerkiksi palvelun tilaaja tai käyttäjä, oppilas, rehtori, päiväkodinjohtaja, opettaja, terveydenhoitaja

tai osastonhoitaja, jolla oli kokemusta Palvelukeskus Helsingin palveluista. Osallistujat kirjasivat omat havainnot, kiitokset ja kehitysehdotukset arvioitavasta palvelusta sähköiselle lomakkeelle.

Palvelukeskus Helsingin monipalvelujen toimipaikoissa – päiväkodissa, koulussa, oppilaitoksessa, sairaalassa tai seniorikeskuksessa – palvelukävely toteutettiin konkreettisesti kävellen ja keskustellen niistä asioista, joihin asiakas toivoi parannusta. Pakkalan ruokatuotannon palveluja ja päiväkotien siivouspalveluja arviointiin kävelyn avulla.

Puhelin- ja hyvinvointipalveluissa palvelukävelyt toteutettiin palvelutoimintoittain palvelupäälliköiden johdolla. Aulapalveluissa, monipalvelujen toimistossa, tukipalveluissa sekä kehityspalve-



Palvelukävelysten lisäksi asiakkaat osallistuivat palvelujen suunnitteluun Palvelukeskus Helsingin kouluruoka-työpajassa Helsinki Education Week:llä, jossa oppilaat ideoivat tulevaisuuden kouluruokailua ja keinoja ruokailusta syntyvän ruokahävikin vähentämiseksi.

luissa kävelyt toteutettiin joko ulkoisen tai sisäisen asiakkaan kanssa.

Palvelukävelysten avulla kirjattiin palvelujen tunnistettuja ongelmakohtia, jotka koskettavat useampia asiakkaita tai asiakasryhmiä. Yhteinen keskustelu tarjosi areenan myös molemminpuolisen yhteisymmärryksen lisäämiseen esimerkiksi siitä, miksi jokin osa palvelussa toteutetaan tietyllä tavalla.

Palvelukävely toteutettiin vuoden 2019 aikana yli 400 toimipaikassamme. Vuoden

2020 aikana tarkastellaan tuloksia sekä kehitetään palvelukävelykonseptia palautteen pohjalta, jotta siitä saataisiin mahdollisesti pysyvä toimintatapa ja työkalu toiminnan kehittämiseen ja säännölliseen vuoropuheluun asiakkaan kanssa.

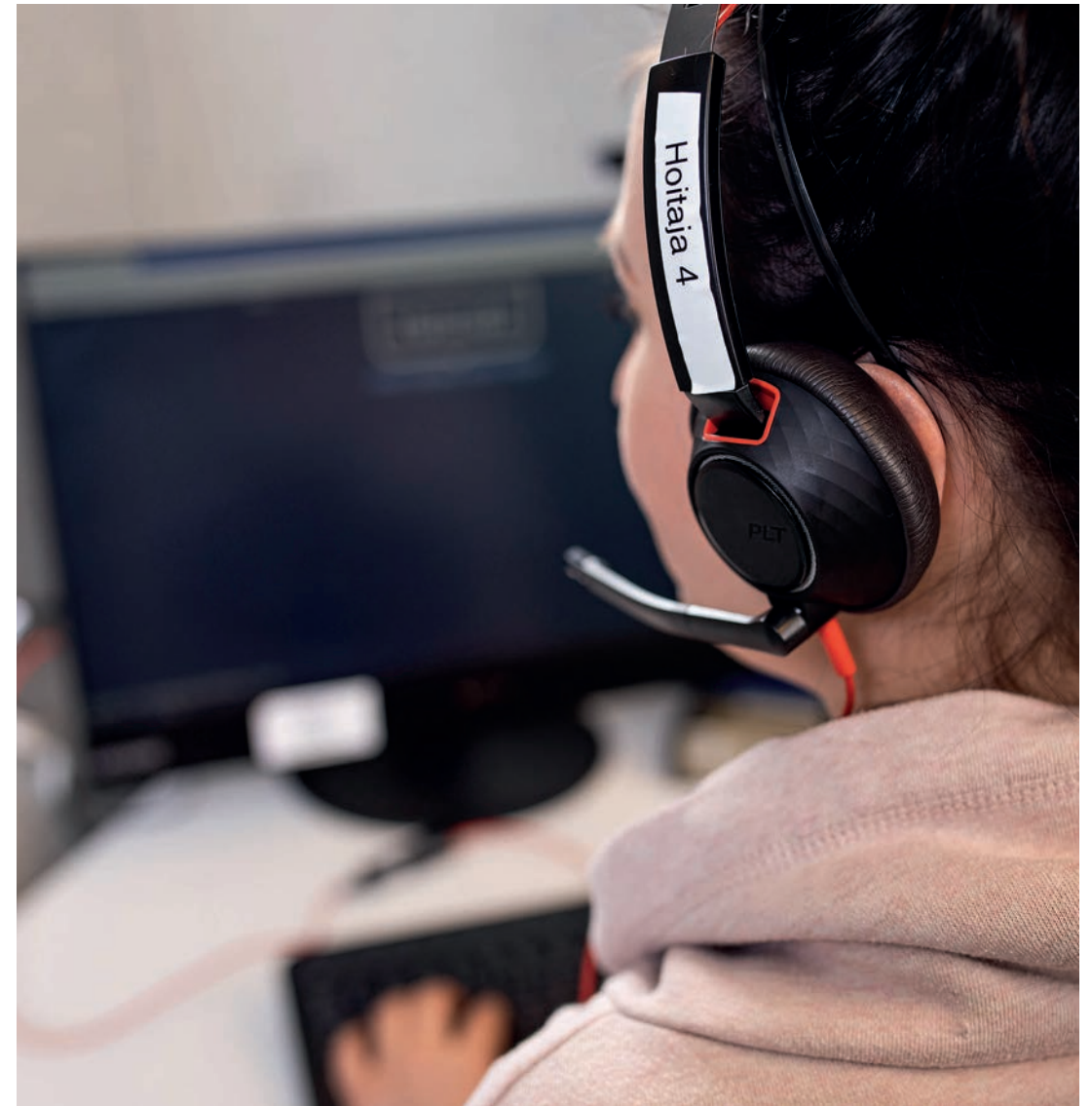
Etähoitopalvelujen innovatiiviset ratkaisut vastauksena kasvavaan kysyntään

Palvelukeskus Helsingin hoivapalvelut tuottavat Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan kotihoidon asiakkaille kuva- ja äänivälitteistä etähoitopalvelua. Palveluun sisältyy esimerkiksi muistutukset lääkkeidenotosta ja lääkkeidenoton valvonta, yleinen voinnin seuranta sekä etäryhmätoiminnot. Lisäksi hoivapalvelut tuottavat turvapalveluja sisältäen turvapuhelin-, ovihälytin- ja GPS-paikanninkellojen hälytysten vastaanottamisen, hoidontarpeen arvioinnin, tarvittavat auttamiskäynnit, turvateknisten laitteiden asennukset sekä laitteiden käytön opastuksen.

Vuoden 2019 aikana palvelujen tarjonta ja asiakasmäärät ovat olleet tasaisessa kasvussa – etähoidon palvelut saavuttavat yhä suurempaa suosiota asiakkaiden keskuudessa ja uudenlaisten palveluiden sekä tuotteiden pilotointi on Palvelukeskus Helsingissä arkipäivää. Sekä Palvelukeskuksen että sosiaali- ja terveystoimialan yhteinen tavoite on löytää asiakkaille uusia toimivia tapoja, jotka mahdollistavat kotihoidon asiakkaiden

kotona asumisen. Kehitystyöllä vastataan väestörakenteen voimakkaan muutoksen terveydenhuollolle aiheuttamiin haasteisiin.

Vuoden 2019 osalta yksi suurimmista projekteista oli lääkeautomaattiratkaisun pilotointi ja kilpailutus. Keväällä 2019 lääkeautomaattia testattiin joukolla asiakkaita, ja palvelu sai erinomaisen vastaanoton. Kotona asuvat seniorit kokivat automaatin käytön sujuvaksi ja lääk-

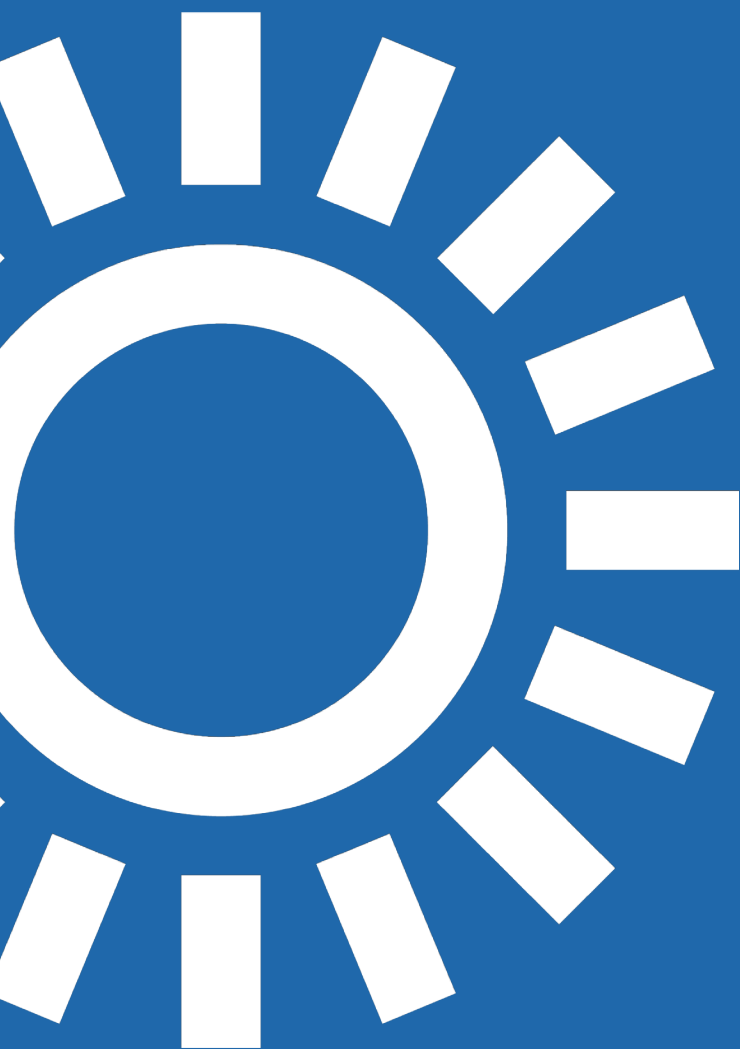


keidenannon automatisointi lisäsi joustavuutta kotihoidon työntekijöiden omaan työhön. Kilpailutuksen tuloksena lääkeautomaatti tuodaan kotihoidon asiakkaiden saataville laajemmin vuonna 2020.

Tulevaisuudessa haasteita ja kysyntää palveluille tulee olemaan yhä enemmän ikääntyneiden määrän kasvaessa. Palvelukeskus Helsingin tahtotila on vastata kotihoidon tarpeisiin hyvällä ja

kiinteällä asiakasyhteistyöllä sekä kasvattamalla nykyisten ja uusien palvelujen volyymia. Kotihoidon kentän tunteminen on avainasemassa, jotta arjen haasteiden ymmärtäminen ja niiden ratkaiseminen on mahdollista.

Kehitymme yhdessä



Digitaaliset palvelut saavutettaviksi

Huhtikuussa vuonna 2019 astui voimaan EU:n saavutettavuusdirektiivin pohjaava kansallinen laki liittyen digitaalisten palvelujen saavutettavuuteen. Julkisten palvelujen digitalisoinnin myötä on keskeistä varmistaa, että kaikilla kaupunkilaisilla on yhtäläiset mahdollisuudet käyttää palveluja. Palvelujen saavutettavuuden kehittäminen näkyi Palvelukeskus Helsingin arjessa vuoden 2019 aikana: puhelin- ja hyvinvointipalvelut työskentelivät ahkerasti yhteistyössä kaupungin muiden liikelaitosten ja toimialojen kanssa saavutettavuuden parantamiseksi.

Saavutettavuusdirektiivin tavoitteena on edistää yhdenvertaisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa sekä parantaa digitaalisten palvelujen laatua. Käytännössä saavutettavuus tarkoittaa, että kuka tahansa voi käyttää palvelua tai tuotetta yhdenvertaisesti toimintarajoitteista tai vammoista huolimatta. Yksi Helsingin kaupungin keskeisimmistä tavoitteista on edistää digitalisaatiota, ja palvelujen tulee olla kaikkien saavutettavissa.

Digitaalisten palvelujen saavutettavuutta voidaan kartoittaa auditoimalla. Vuonna 2019 Palvelukeskus Helsinki alkoi tarjota verkkopalveluille, kuten toimialojen verkkosivuille seuranta-

palvelua. Seurantapalvelua eli monitorointia hyödyntävän verkkopalvelun saavutettavuutta seurataan automatisoidusti, ja muutoksista välittyvä tieto Palvelukeskukselle. Palvelukeskus suorittaa tarvittaessa myös auditointeja. Palvelujen saavutettavuus todennetaan saavutettavuusselosteella ja lain mukaisesti kaikki kaupungin verkkopalvelut tulee olla saavutettavia vuoden 2020 syyskuussa.

Verkkopalvelun voidaan katsoa toteutuvan saavutettavuuden edellytykset, kun erilaisten ihmisten on helppo käyttää palvelua erilaisissa tilanteissa – kaikille tarjotaan mahdollisuus saada samanlaista

palvelua. Saavutettavuus koostuu kolmesta osa-alueesta: teknisestä toteutuksesta, selkeästi hahmotettavissa olevasta käyttöliittymästä sekä ymmärrettävästä

sisällöstä. Teknisen toimivuuden ja loogisuuden lisäksi sivuston sisällön tulee olla siis kieleltään selkeää ja jäsenneiltyä, kohderyhmän huomioivaa sekä monipuolista.



Saavutettavat digitaaliset palvelut ovat helpokäyttöisiä kaikille käyttäjille, myös ikääntyneille ja eri tavoin toimintarajoitteisille ihmisille. Kun saavutettavuus on huomioitu, mahdollisimman monet ihmiset voivat käyttää digitaalisia palveluja itsenäisesti.

Helsingin kaupungin tavoite

Helsingin tavoitteena on pyrkiä digitaalisten palvelujen saavutettavuudessa vähintään WCAG-ohjeistuksen mukaiseen AA- tai sitä parempaan tasoon. Jokaisesta

kaupungin digitaalisesta palvelusta löytyy siirtymäajan jälkeen saavutettavuusseloste. Selosteessa kerrotaan, miten hyvin verkkosivusto tai sovellus vastaa saavutettavuusvaatimuksia ja miten voi antaa saavutettavuuspalautetta kaupungille tai valvontaviranomaiselle.

Kehitystyön ytimessä 2020

Parasta
Bäst yhdessä
tillsammans
Best
together

Parasta yhdessä -arvopauksen kirkastaminen ja Helsingin kaupungin eettisten periaatteiden jalkauttaminen

Asiakkaiden osallistaminen - yhteiset tuote- ja palvelukehitystyöpajat toimialoitain

Lääkeautomaattipalvelu mahdollistaa lääkkeenoton valvonnan kotihoitoasiakkaille.

Onnistumisen johtamisen menetelmät, valmennukset ja sparraukset valmentavan johtamisen menetelmiin

Ruokalistasuunnittelu: maidon ja lihan käytön vähentäminen osana HNH-ohjelmaa

Aromi-toiminnanohjausjärjestelmän päivitys uuteen Aromi14-versioon

Ruokahävikin vähentäminen: Mittariston kehittäminen ruokahävikin määrän seurantaan (HNH2035 -tavoite)

**Parasta
Bäst yhdessä
tillsammans
*Best
together***



Helsinki
Helsingfors

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut

Elimäenkatu 15
00510 Helsinki
PL 9500, 00099 Helsingin kaupunki
p. 09 310 2700

Monipalvelut

Pakkalantie 30
01530 Vantaa
PL 9510, 00099 Helsingin kaupunki
p. 09 310 2700

f Palvelukeskus Helsinki
@ koulusafkaa Helsingissä
www.hel.fi/palvelukeskus