

Toiminta- ja vastuullisuusraportti 2020



Palvelukeskus
Helsinki

Palvelumme toimialoille ja helsinkiläisille



Sisällysluettelo

Me olemme Palvelukeskus Helsinki

Koronavuosi vahvasti kumppanuutta.....	2
Palvelukeskus Helsinki lukuina.....	4
Yli vuosisata palveluja Helsingin ja helsinkiläisten parhaaksi	6
Me olemme Palvelukeskus Helsinki	7

Poikkeusvuosi

Varautuminen ja kriisivalmius	8
-------------------------------------	---

Toimimme vastuullisesti ja kestävästi

Hiilineutraali Helsinki 2035 -tilannekatsaus	13
Ekokompassi-sertifikaatti ohjaa ympäristötyötä	16
Työvaatteiden elinkaari-vaikutusten arviointi	17
Kasviproteiineja jo vuosikymmenien ajan	18
Itämeripäivänä herkuteltiin kalalla	20

Huolehdimme henkilöstöstä

Saavutettavia ja yhdenvertaisia verkkopalveluja	23
Hyvää työelämää!	24

Palvelujen kehitys

Huolellisesti valmisteltuja ja vastuullisia hankintoja	27
Kärkiprojektit Helsingin visiota toteuttamassa	30
Älyteknologialla hyvinvointia Kustis Goes Digi! -hankkeessa	33
Näissä onnistumme 2020	36
Kehitystyön ytimessä 2021	38

Koronavuosi vahvisti kumppanuutta

Vuosi 2020 – poikkeuksellinen, vaativa, arvaamaton ja taloudellisesti koetteleva. Vuosi koronan varjossa oli meillä Palvelukeskus Helsingissä kaikkea tätä, mutta myös vastuunottoa, vahvaa sitoutumista työhön ja palvelutuotantoon, joustamista, arjen muutoksista selviämistä ja ehdottomasti myös uuden kehittämistä ja menestymistä poikkeustilanteessa.

Tämä toiminta- ja vastuullisuusraportti kertoo viime vuodestamme.

Peruspalvelutuotantoamme koronatilanne ei muuttanut – olimme edelleen päivittäin mukana lähes 100 000 helsinkiläisessä ruokahetkessä, huolehdimme vuorokauden ympäri entistä useamman kotona asuvan etähoidosta ja aterioista sekä päiväkotien turvallisesta ympäristöstä tehostetulla siivouksella.

Tämän lisäksi polkaisimme käyntiin aivan uusia palveluja ja toisaalta mukautimme jo olemassa olevia palvelujamme nopeasti muuttuviin tilanteisiin. Kaupungin sisäisenä toimijana ja toimialojen kumppanina hyödynnämme asiantuntemustamme yhteisen Helsingin tavoitteiden ja palvelutuotannon tueksi. Tätä haluamme vaalia jatkossakin. Tavoitteenamme on vuoden 2021 aikana tiivis-

tää yhteistyötä entisestään.

Asiakastyytyväisyys palveluihimme kasvoi viime vuonna ja asiakaskokemus on toimintamme keskiössä myös vuonna 2021. Innostumme uudesta ja haluamme tehdä Helsingistä entistä paremman kaupungin meille helsinkiläisille hyödyntämällä esimerkiksi ohjelmistorobotiikan ja digitalisaation mahdollisuuksia, unohtamatta koteihin tuotettavia palveluja, joilla tuomme Helsingin heille, joilla on rajoitetut mahdollisuudet liikkua kodin ulkopuolella.

Osaava ja sitoutunut henkilöstö

Jopa 90 % henkilöstöstämme on ollut koko vuoden lähityössä muun muassa päi-



Kevään 2020 Parasta yhdessä Kick Off:issa kirkastettiin vuositeemaa ja arvojamme leikkimielisissä tiimikisoissa.

väkodeissa, kouluissa, seniorikeskuksissa ja sairaaloissa palvelutuotannon ytimessä sitoutuneesti ja mukautuen tilanteeseen. Merkityksellinen ja motivoiva työ on tärkeä voimavara.

Syksyn henkilöstökyselyjen tuloksissa ilahdutti erityisesti johtamisen oikeudenmukaisuus, joka sai Palvelukeskus Helsingin henkilöstöltä parhaan arvosanan koko kaupungilla. Lisäksi lähes 80 % henkilöstöstämme suosittelisi Palvelukeskus Helsinkiä työnantajana.

Vastuullisia palveluja

Palvelukeskus Helsingin toimialoille ja kaupunkilaisille tuottamalla palveluilla on runsaasti yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Toimintaamme ohjaa vastuullisuusohjelma, jolla toteutamme Helsingin vastuullisuus- ja ilmastotavoitteita. Keskeisimpiä teemoja ovat ilmastomuutoksen hillintä ruokapalvelujen suunnittelussa ja kulje-

tuksissa, hankintojen vastuullisuuskriteerien kehittäminen sekä kestävänsä kehityksen tavoitteiden toteuttaminen laajemmin toiminnassamme.

Katse kohti koronan jälkeistä aikaa

Viime vuosi antoi meille runsaasti impulsseja uusista palvelutarpeista, etätyön mahdollisuuksista ja toimintatapojen kehittämisestä. Näistä on hyvä ammentaa uutta ja siirtää kiintopiste reilusti koronan jälkeiseen uudenaikaiseen aikaan. Uskomme, että voimme auttaa palveluillamme muuttuvissa tilanteissa, palautumisessa ja myös monipaikkaisen työnteon lisääntyessä.

Arvolupauksemme sanoin, Parasta yhdessä – Bäst tillsammans – Best together!

Valoisaa yhteistyön vuotta 2021!

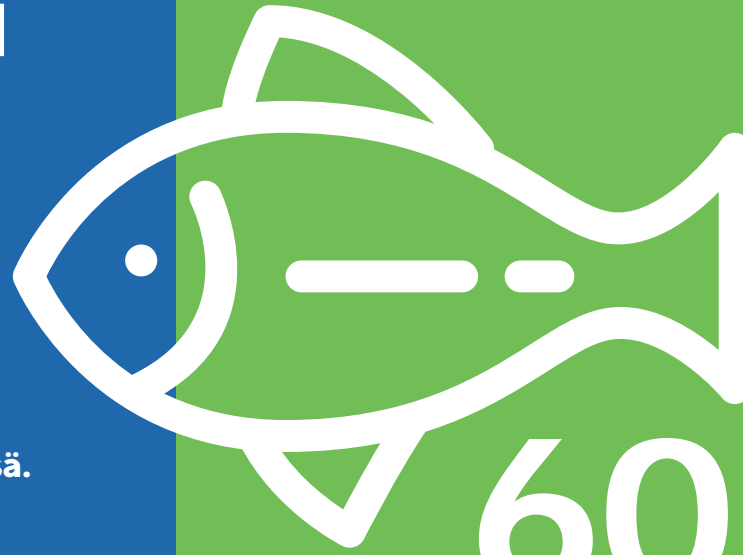
Antti Värtelä, toimitusjohtaja

Palvelukeskus Helsinki lukuina

Mukana päivittäin

100 000

ateriahetkessä.



1400

työntekijää

Käytimme ruokapalveluissamme Itämeren kalaa lähes

60 000 kg



500

toimipaikkaa:
kouluja, päiväkoteja,
oppilaitoksia, sairaaloita
ja seniorikeskuksia.

Asiakastyytyväisyys-
kyselyjen keskiarvo
asteikolla 1-5

3,9



440 000

välitettyä matkaa Helsingin Matkapalveluissa vuonna 2020.

200 000

kontaktia kuukausittain puhelin- ja
hyvinvointipalveluissa.

Yli vuosisata palveluja Helsingin ja helsinkiläisten parhaaksi

Palvelukeskus Helsinki on Helsingin kaupungin ja sen toimialojen ja liikelaitosten kumppani ruoka-, siivous-, puhelin- ja hyvinvointi sekä aulapalveluissa.

Kehitämme ja tuotamme puhelin- ja hyvinvointipalveluja, joiden avulla tuomme kaupungin jokaisen helsinkiläisen ulottuville vuorokauden tai vuodenajasta riippumatta. Tuemme kotona asumista monipuolisilla teknisillä ratkaisuilla, kuten etähoito- ja turvapuhelinpalvelulla, kotiateriapalvelulla sekä ikääntyneille ja vaikeavammaisille tarkoitettulla Helsingin Matkapalvelun kuljetustenvälityspalvelulla. Puhelinpalveluissa hoidamme kaupungin vaihteen, erilaiset takaisinsoittopalvelut ja kehitämme yhdessä toimialojen kanssa sujuvampia prosesseja muun muassa ohjelmistorobotiikkaa hyödyntäen.

Olemme yhtä kuin 1400 osaavaa ja pidettyä ammattilaistamme. Haluamme pitää kaupungin pyörät pyörimässä ja kaupunkilaisten perusasiat kunnossa. Tätä työtä olemme tehneet jo sadan vuoden ajan ja kehitämme toimintaamme jatkuvasti.

Vastuullisuus on yksi kantavista arvois-

tamme. Olemme mukana edistämässä Hiilineutraali Helsinki 2035 -ohjelman tavoitteita ja noudatamme toiminnassamme Ekokompassi-sertifikaatin kriteerejä. Tekemällä parasta yhdessä pidämme huolta yhdestä maailman parhaista kaupungeista – Helsingistä.

Olemme päivittäin mukana yli 100 000 helsinkiläisessä ruokahetkessä Helsingin kaupungin kouluissa ja oppilaitoksissa, päiväkodeissa, seniorikeskuksissa, palvelutaloissa sekä sairaaloissa, ja päiväkodeissa tuotamme myös siivouspalveluja. Ateriantuotannossa palvelee toimipaikkajemme ohella ruokatuotantolaitoksemme, josta toimitamme päivittäin noin 50 000 aterialla kaupungin ruokapalveluihin ja kesäisin myös leikkipuistojen kesäruokailuun. Vuonna 2020 huhtikuusta lähtien olemme huolehtineet päivittäisestä ruokapalvelusta myös Helsingin asunnottomille.

Me olemme Palvelukeskus Helsinki

Johtokunta

Kansliapäällikkö

Toimitusjohtaja Antti Värtelä

Kehityspalvelut

Tukipalvelut

Turvallisuus ja riskienhallinta sekä aulapalvelut



Monipalvelut

ruoka- ja siivouspalvelut



Puhelin- ja hyvinvointipalvelut

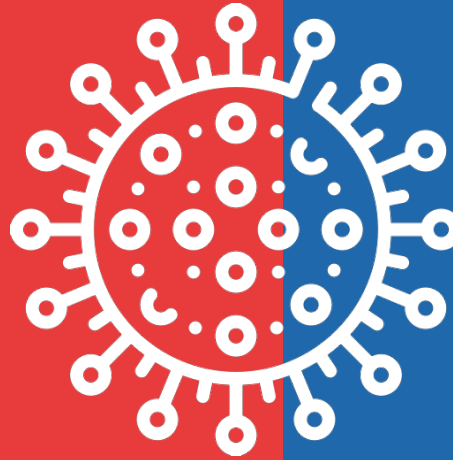
etähoito, vaihe ja kuljetuspalvelut

Palvelukeskus Helsingin johtokunta 2020

Palvelukeskusliikelaitoksen johtokunnassa vuonna 2020 ovat toimineet puheenjohtajana **Matti Malinen** (varalla **Atte Malmström**), jäsenenä **Kati Takanen** (varalla **Kari Salovaara**), **Tiina Mäki**

(varalla **Ulla Vuolle**, 19.10.2020 alkaen **Sari Luostarinen**), **Sari Hilden** (varalla **Jarmo Raveala**) ja **Jorma Lamminmäki** (varalla **Asta Enroos**).

Poikkeusvuosi 2020



Palvelukeskuksessa poikkeustilannetta seurattiin heti alusta alkaen tiiviisti, ennakoivan turvallisuusajattelun pohjalta.

Erillinen Palvelukeskuksen poikkeustilannejohtoryhmä perustettiin 2.3.2020. Tämä on mahdollistanut johtoryhmän ja liiketoimintojen keskittymisen palvelujen tuottamiseen ja tuotannon jatkumisen varmistamiseen sekä palvelujen mukauttamiseen ja uusien palvelutarpeiden toteuttamiseen.

Tärkein tavoite on ollut ruoka- ja hoivapalvelujen turvaaminen, palvelutuotannon jatkuminen keskeytyksettä sekä päiväkotien tilojen turvallisuudesta huolehtiminen tehostetun siivouksen avulla.

Turvallisen työympäristön takaaminen henkilöstölle muun muassa toimintoja hajauttamalla sekä suojavarusteiden on ollut keskeistä. Tässä on onnistuttu hyvin.

Palvelukeskuksen henkilöstöstä 90 % on ollut koko korona-ajan läsnä toimipaikoissa ja asiakaspalvelutyössä.

Vuoden aikana toteutettiin onnistuneesti toimialojen pikaisetkin toimeksiannot, mukautettiin olemassaolevia palveluja muuttuviin tilanteisiin sekä tuotettiin palvelut myös toisten palveluntuottajien kohteisiin. Lisäksi tilanne on synnyttänyt aivan uusia palveluja, esimerkiksi asunnottomien ruokailu ja erilaiset puhelinpalvelut.

Kasvua kotiin tuotettavissa palveluissa kevään aikana

- Etähoidon kontaktit lisääntyvät yli 20 %
- Kotiaterioiden tilausmäärät kasvavat n. 12 %

31.3.
Henkilöstön siirtymistä väliaikaisesti toisiin tehtäviin Palvelukeskuksen tai kaupungin sisällä kartoitetaan.

18.3.
Palvelukeskus Helsingin henkilöstö, niiltä osin kuin se on mahdollista siirtyy etätöihin.

25.3.
Matkapalvelujen muuttaminen uusiin tarpeisiin.

1.4.
Infrastruktuuri-muutokset mm. etähoidon hajauttaminen eri tiloihin ja etänä tehtäväksi.

24.4.
alkaen lämmin ruoka asunnottomille: Palvelukeskus Helsinki vastaa ruokapalvelusta, kun Helsinki alkaa tarjota lämpimän aterian asunnottomille.

1.4.
Päiväkodeissa siirrytään tehostettuun siivoukseen.

30.3.
Varasairaalan ruokailujen suunnittelu ja toteutusvalmius.

2.3.
Palvelukeskus Helsingin poikkeustilannejohtoryhmä perustetaan ja se on toiminnassa 24/7 koko korona-ajan.

20.3.
Korona-apunumerot toimialoille ja kansliaan.

6.4.
Tuotannossa toimimisen koulutus varatyöntekijöille.

Tammikuussa todetaan ensimmäinen COVID 19 -infektio Suomessa.

Virus alkaa levitä Suomessa maaliskuun alusta lähtien.

16.3.
Suomen hallitus päättää keskeyttää koulujen ja oppilaitosten lähiopetuksen 18.3.2020 alkaen.

28.3.-19.4
Uudenmaan rajat suljettuna.



13.5.
Vararuoan toimittaminen sosiaali- ja terveystoimialan lastenkodeille alkaa.

27.4. - 22.5.2020
Tarjotaan 9000 etäopetuksessa olevalle 1.-9. luokkien oppilaalle koululounas noutoaterioina.

Ruoka 70 -palvelussa soitetaan yli 70-vuotiaille ja varmistetaan mm. ruokapalvelujen saatavuus.



30.4.
Etävappuun tuotiin iloa #HODARIHAASTEella
Koska moni oppilas ei poikkeuksellisesti ruokaile koululla ja tämän vapun koko Suomi juhlii etänä, haastoimme kaikki herkuttelemaan omilla hodareilla myös kotona!

Rajoitukset purivat tehokkaasti pandeemian ensimmäiseen aaltoon.



1.6. - 7.8.
Leikkipuistojen maksuton kesäruokailu toteutuu poikkeusjärjestelyin.

18.5.
Ruokakassit jakoon 2000 toisen asteen etäopiskelijalle.

Suunnitelma lähitöihin palaamisesta porrastetusti elokuun alusta.

Heinäkuussa tautitapaustapausten määrä alkaa jälleen lisääntyä HUS:n alueella.



11.8.
Uusia menetelmiä ja työtapoja otetaan käyttöön mm. vuotuinen Syksyn Startti -tapahtuma järjestetään etänä kaikille 1400 työntekijälle.

13.8.
Uusi etätyö-määräys kumoaa aikaisemman päätöksen paluusta lähitöihin.

1.10.
Kasvomaski-suositus astuu voimaan toisen asteen oppilaitoksissa.

Huolehditään yhdessä terveydestä!



14.10.
Koko henkilöstöä koskeva kasvomaskivelvoite.



"Pidetään Helsinki avoinna" -maskikampanja.

19.11.
Pääkaupunkiseutu on siirtynyt koronaepidemian leviämisvaiheeseen - uusia suosituksia ja rajoituksia.

Palvelukeskus Helsingissä vain vähän tartuntoja, karanteeneja ja sairauspoissaoloja koko vuoden 2020 aikana.

Palvelukeskus Helsingin työntekijöitä jalkautuu liikkuviksi koronaneuvojiksi mm. kauppakeskuksiin.

Take away -aterioiden myynti alkaa kolmessa henkilöstö-ravintolassa marraskuussa.

30.11.-20.12.
kaupungin tilat ovat pääsääntöisesti kiinni, 2. aste siirtyy etäopetukseen loppuvuoden ajaksi.

Toimimme vastuullisesti ja kestävästi



Hiilineutraali Helsinki 2035 - suunnitelmista toteutukseen

Hiilineutraali Helsinki 2035 -toimenpideohjelmaa on toteutettu kaupunkiorganisaatiossa nyt kahden vuoden ajan. Toimenpiteet käynnistyivät vuonna 2019, ja vuonna 2020 Palvelukeskus Helsingissä on ollut vahva tekemisen meininki. Monissa toimenpiteissä on alun järjestäytymisen ja suunnittelun jälkeen otettu merkittäviä, konkreettisia edistysaskelia, ja toimenpiteen todelliset tavoitteet ja mittarit alkavat selkeytyä.

Toimenpide 95: Ilmastoystävällisen ruokailan kehittämistä tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden kanssa

Palvelukeskus Helsingin tavoitteena on kehittää kestävämpää ruokailua kaikille asiakasryhmille. Vuonna 2020 tehtiin paljon muutoksia ruokailuilla: kouluissa ja päiväkodeissa punaista lihaa sisältäviä ruokia vaihdettiin broileri-, kala- ja kasvisruoiksi. Lisäksi riisiä vaihdettiin kotimaiseen

perunaan, joka on päästöjä tarkasteltaessa huomattavasti parempi vaihtoehto. Myös kotiateria-asiakkaille on tuotu uusia kasvisvaihtoehtoja tilattavaksi.

Helsingin tavoitteena on puolittaa lihan ja maidon kulutus kaupungin ruokapalveluissa vuoteen 2025 mennessä. Puolitustyö on aloitettu ensisijaisesti punaisesta lihasta, jonka määrää ruokalajeissa on vähennetty systemaattisesti. Kaikki ruokailumuutokset toteutetaan kuitenkin ikäryhmäkohtaiset ruokailuositukset ja ravitsemukselliset vaatimukset huomioiden.

Toimenpide 97: Hävikki kuriin ekotuki- henkilöiden avulla

Vuonna 2020 perehdyttiin haastatte-
luissa ja työpajassa ruokahävikin juurisyi-
hin läpi ruoanvalmistusketjun ekotuki-
henkilöiden avulla. Työpajasta nousseita
ajatuksia viedään sanoista tekoihin heti
vuonna 2021.

Lisäksi ruokahävikin mittaamisessa
otettiin suuria edistysaskeleita: syksystä
lähtien kaikki koulujen hävikkidata syö-
tettiin yhtenäiseen järjestelmään, mikä
mahdollistaa tarkemmat analyysit ja tilas-
toinnit. Järjestelmäpohjaista mittaamista
laajennetaan myös muille ruokapalve-
luille heti alkuvuodesta 2021.



Toimenpide 98: Ruokakuljetusten päästöt kartoitettiin

Palvelukeskus Helsingin ruokakulje-
tukset kilpailutettiin vuonna 2018, mikä
tuotti merkittäviä päästövähennyksiä,
kiitos tiukkojen vastuullisuuskriteerien.
Vuonna 2020 kartoitettiin päästöjen
todelliset toteumat yhdessä kuljetus-
liikkeiden kanssa ja neuvoteltiin toi-
menpiteistä päästöjen vähentämiseksi.

Lisäksi uudet kuljetukset pyrittiin teke-
mään mahdollisimman tehokkaasti muun
muassa optimoimalla toimituskertoja
ja keskittämällä kuljetuksia. Kuljetuksia
myös järjesteltiin niin, että ajot voidaan
tehdä ruuhka-aikojen ulkopuolella.



Toimenpide 113: Tiukoilla kriteereillä vastuullisia elintarvikkeita

Elintarvikehankintojen ilmastokritee-
rien kehittämiseen liittyvää toimenpi-
dettä edistetään aina hankintakohtai-
sesti miettimällä kyseiselle hankinnalle
toimivimmat kriteerit. Vuoden 2020
aikana toteutettiin yksi elintarvikekil-
pailutus: hedelmä- ja vihannestuotteet,
jossa vastuullisuuskriteerien määrä
tuplattiin verrattuna edelliseen kilpai-
lutukseen. Lisäksi yksi vuoden merkit-
tävimmistä kehityshankkeista oli kritee-
ripankin luominen. Kriteeripankkiin on
koottu kilpailutuksissa käytettyjä vastuul-
lisuuskriteerejä ja sen teemat noudatta-
vat kansallista sekä Helsingin kaupungin
hankintastrategiaa.

Tutustu Hiilineutraali Helsinki 2035 -
päästövähennysohjelman toimenpitei-
den etenemiseen osoitteessa
www.ilmastovahti.fi



Ekokompassi- sertifikaatti ohjaa ympäristötyötä

Ekokompassi on ympäristöjärjestelmä ja sertifikaatti, joka myönnettiin Palvelukeskus Helsingille ensimmäistä kertaa vuonna 2017. Palvelukeskus Helsinki läpäisi syksyllä 2020 järjestetyn uusinta-auditoinnin ilman ainuttakaan poikkeamaa ja sertifikaatti on Palvelukeskus Helsingin jokaisen toimipaikan käytössä myös seuraavien kolmen vuoden ajan.

Ekokompassijärjestelmä pohjautuu kymmenen kriteeriin, joiden täyttymistä sertifikaatin saaminen edellyttää. Kriteerien toteutumista Palvelukeskus Helsingin toiminnassa auditointiin syyskuussa. Auditointi piti sisällään kierroksen toimipaikoissa sekä johdon haastattelun. Saimme auditoinnista kiitosta siitä, miten keskeiseksi osaksi toimintamallia ympäristöasioiden käsittely on muodostunut arjen työssä.

Tavoitteellista ympäristötyötä myös jatkossa

Vuosille 2021-2023 laaditun ympäristöohjelman tavoitteet koostuvat kolmesta vaikuttavasta kokonaisuudesta.

Kestävää palvelutuotantoa kehittämällä ruokalistoja ilmastokestävämmiksi, vähentämällä ruokahävikkiä ja edistämällä kiertotaloutta.

Sitoudumme kehittämään hankintojen vastuullisuutta ja satsaamaan kestävien raaka-aineiden käyttöön. Lisäksi edistämme kiertotaloutta ja vähennämme jätteitä, kuten ruokahävikkiä, ja haluamme parantaa vastuullisuuteen liittyvää viestintää niin organisaation sisällä, kuin ulospäinkin.

Työvaatteiden elinkaari-vaikutus- ten arviointi

Työvaatehankinnan kilpailuttaminen tuli ajankohtaiseksi Palvelukeskus Helsingille vuoden 2020 aikana. Hankinnan valmistelun tueksi päätettiin yhteistyössä Kohti hiilineutraaleja kuntia Canemure-hankkeen sekä Staran kanssa toteuttaa selvitystyö työvaatteiden elinkaarenaikaisista ympäristö- ja ilmastovaikutuksista.

Selvityksessä vertailtiin, onko työvaatteiden hankkiminen omaksi vai palveluna ekologisesti kestävämpää. Tuote- ja palveluhankintaa vertailtiin hiilijalanjäljen ja vedenkäytön näkökulmista.

Vedenkäytön osalta palveluhankinta päihitti tuotehankinnan, sillä pesuloiden pyykkikiloa kohden käyttämä vesimäärä oli kotipesua alhaisempi.

Hiilijalanjäljen näkökulmasta taas omissa hankinnoissa osoittautui kannattavammaksi vaihtoehdoiksi – suurin osa pesun, kuivauksen ja kuljetuksen CO₂-päästöistä nimittäin muodostui pesuloiden kuivauksessa käyttämästä maakaasusta. Pesulakuljetusten osuus kokonaisuudesta oli minimaalinen.

Vedenkulutus- ja hiilijalanjälkitietojen lisäksi selvitys valotti vaatteiden alkue-

linkaarta. Suurin osa vaateen ympäristövaikutuksista muodostuu kankaan tuotannossa, mistä johtuen onkin ympäristövastuun näkökulmasta tärkeintä pidentää tuotteen käyttöikä ja korjata rikkoutuneet vaatteet aina kun se on mahdollista. Lisäksi oikein toteutettu pesu ja kuivaus pidentävät vaateen ikää.

Selvitystyön tuloksia voidaan hyödyntää varsinaisessa kilpailutuksessa, ja tulokset ovat myös muiden hankintayksiköiden käytettävissä.

Lue lisää Canemure -hankkeesta:
www.hiilineutraalisuomi.fi

Kasviproteiineja jo vuosikymmenien ajan

Palvelukeskus Helsinki on jo pitkään ollut monipuolisen kasviproteiinien käytön edelläkävijä. Säännöllisesti käyttämiemme kasviproteiiniraaka-aineiden joukko on suuri ja siihen kuuluu kaikkea aina Quornista Härkikseen, Beanitista ja Nyhtökaurasta tofuun – papuja, linssejä ja herneitä unohtamatta.

Kun uusia raaka-aineita tulee markkinoille, tutkimme, sopivatko tuotteet tarpeisiimme. Raaka-aineiden pitää olla ominaisuuksiltaan ruokapalveluihin soveltuvia, eli käytettävyyden, saatavuuden, pakkauskoon sekä hinnan on oltava kohdallaan. Testaamme tuotteita ensin pienemmässä mittakaavassa, jonka jälkeen arvioimme, sopivatko tuotteet laajempaan käyttöön. Siitä, kun jokin uusi tuote saapuu kuluttajamarkkinoille, menee usein parikin vuotta, että tuotetta voidaan hyödyntää ammattikeittiössä.

Uudet, prosessoidut kasviproteiinivalmisteet ovat käytettävyydeltään erinomaisia – jo niiden kehitysvaiheessa on huomioitu ammattikeittiöiden vaatimukset, eli ne soveltuvat hyvin jo olemassa oleviin resep-

teihin. Kotimaisten raaka-aineiden valikoima on kasvanut valtavasti viime vuosien aikana ja tällä hetkellä suunnittelemme reseptiikkaa ensisijaisesti kotimaisille tuotteille.

Tuotekehitystiimimme kunnianhimoinen tavoite on luoda helsinkiläisille parasta julkista ruokapalvelua. Tiimi seuraa aktiivisesti markkinoita Suomessa sekä kansainvälisesti ja testaa laajalti uusia mielenkiintoisia tuotteita. Kaikki kokeilut eivät aina päädy tuotantoon asti, ja joskus uuden tuotteen matka osaksi ruokalistaa voi vaatia kymmeniäkin testauksia. Myös asiakaspalautte ja jatkuva vuorovaikutus asiakkaiden kanssa ohjaavat kehitystyötä, esimerkiksi uusien tuotteiden maistotilaisuudet ovat tärkeä työkalu tuotekehitystyössä.

”En tod syö mitään kasvisruokaa, mutta tähän on ihan sikahyvää. Onkohan tässä sittenkin jotain lihaa?”

Tatu 15 v.





**ITÄMERI
PÄIVÄ**
ÖSTERSJÖDAGEN ♦ BALTIC SEA DAY

Itämeripäivänä herkuteltiin kalalla

Itämeripäivä on John Nurmisen säätiön käynnistämä juhlapäivä meren kunniaksi. Päivän tavoitteena on innostaa ihmiset nauttimaan ainutlaatuisesta kotimerestämme sekä tekemään konkreettisia tekoja sen hyväksi. Itämeripäivää vietetään vuosittain elokuun viimeisenä torstaina erilaisten tapahtumien ja tempausten merkeissä. Palvelukeskus Helsinki oli Itämeripäivän kumppani – tarjosimme Itämeren kalaherkkuja jopa 75 000 helsinkiläiselle päivän aikana.

Itämeripäivänä 27. elokuuta Itämeren kala valtasi Palvelukeskus Helsingin ravintolat. Kouluissa, päiväkodeissa, oppilaitoksissa sekä henkilöstöravintoloissa tarjoihtiin itämerellinen fisuburgeri lisukkeineen ja potilas- ja asukasruokailussa puolestaan herkuteltiin fisupihvillä. Myös kotihoidon asiakkaiden kotiaterioissa tarjoihtiin smetanasilakoita.

Itämeren kala on ruokalistojemme vakioherkku, vuosittain sitä käytetään lähes 60 000 kg. Pelkästään Itämeripäivän aikana käyttövolyyymi oli huikeat 4 500 kg. Suomalaisen kalan käyttöä pyritään yhä lisäämään etenkin särkikalojen, kuten lahnan osalta.

Pohjois-Haagan ala-asteen oppilaat keskustelivat Itämeren kalasta ja siitä, miksi

kalaa kannattaa suosia. Oppilaat pitivät Itämeren kuntoa tärkeänä asiana, ja teemapäivää tervetulleena – burgerit maistuivat! Pohjois-Haagassa teemapäivään oli valmistauduttu huolella; burgereiden lisukkeena tarjoihtiin marinoituja punasiipuleita sekä itsetehtyjä kastikkeita. Myös opetushenkilöstö antoi teemapäivästä erityiskiitosta.

**Tarjosimme Itämeren
kalaherkkuja päivän aikana
n. 75 000 helsinkiläiselle.**

Huolehdimme henkilöstöstä



Saavutettavia ja yhdenvertaisia verkkopalveluja

Yhteistyössä Helsingin kaupungin toimialojen ja liikelaitosten kanssa rakensimme kaupunkilaisille vuonna 2020 tasavertaisempia ja saavutettavampia verkkopalveluja. Perusta saavuttavuustyölle luotiin kaupungin asiantuntijoista sekä muun muassa esteettömyys- ja vammaisasiamiehistä koostuvassa yhteistyöverkostossa, jonka työ jatkuu myös vuonna 2021.

Vuoden aikana tarjosimme verkkopalvelujen saavutettavuusauditointia palveluna kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille. Toteutimme saavutettavuusauditoinnit yhteensä reilulle 150 sivustolle. Auditoiduista verkkopalveluista tuotettiin saavutettavuusselosteet, joista verkkopalvelun käyttäjä saa tiedon palvelun saavutettavuuden tasosta ja vielä kehitystä vaativista osa-alueista.

Saavutettavuustestausta suorittivat Palvelukeskus Helsingillä koulutetut asiantuntijat. Heistä **Niko Kuneliuksella** ja **Minna Lahtisella** on näkövammaansa vuoksi myös omakohtaista kokemusta verkkopalvelujen saavutettavuuspuutteiden aiheuttamista haasteista.

– Saavutettavuudella on hirveän suuri merkitys paitsi näkövammaisten myös ihan jokaisen kaupunkilaisten arjen kannalta. Jos verkkopalvelu ei ole saavutettava, asiointi voi helposti jäädä tekemättä, he kertovat.

Tärkeä, verkkopalvelujen tasavertaisiin käyttömahdollisuuksiin tähtäävä työ pohjaa EU:n saavutettavuusdirektiiviin sekä sitä seuranneeseen lakiin digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, jota on sovellettu olemassa olevissa julkisissa verkkopalveluissa 23.9.2020 lähtien.

Palvelukeskuksen tuottama auditointipalvelu päättyi vuoden 2020 lopussa. Vuonna 2021 saavutettavuuspalveluita ja –auditointeja koordinoi Kanslia.

Hyvää työelämää!

Vuonna 2020 panostimme johtamiseen ja henkilöstön hyvinvointiin poikkeuksellisissa olosuhteissa. Koronapandemian aikaan noin 90 % henkilöstöstämme työskenteli lähityössä ja 10 % etänä.

Vuoden aikana vahvistimme monipaikaista työtä sekä henkilöstön itseohjautuvuutta. Tuimme esihenkilötyötä ajantasailla ohjeistuksilla ja koko työyhteisön hyvinvointia vahvistettiin tarjoamalla matalan kynnyksen liikuntapalveluja sekä keskusteluapua.

Työssä jaksamista mittaavien fiiliskyselyjemme mukaan henkilöstömme koki työn mielekkyyden säilyneen poikkeuksellisista olosuhteista huolimatta hyvänä ja esihenkilöjen tuki sai erityistä kiitosta.

Panostusta työvoiman varmistamiseen ja työnantajakuvaan

Vuoden 2020 yksi henkilöstötyön painopisteistämme oli työvoiman saatavuuden varmistaminen, johon liittyen kehitimme aktiivisesti työnantajakuvaan, työntekijäkokenemusta ja rekrytointia.

Työnantajakuvaan rakennettiin sosiaalisessa mediassa sekä ulkomainoskampan-

joilla, ja työntekijäkokenemusta kehitettiin viestinnällä, sisäisillä kampanjoilla sekä palkitsemisen kehittämisellä. Vuoden aikana kertapalkitseminen kytkettiin vahvemmin strategiaan tavoitteisiimme. Myös rekrytointiprosessia kehitettiin ja rekrytointipalkkiosta tehtiin käytäntö. Pilottoimme osana kaupunkia myös anonymia rekrytointia, josta saimme lupaavia tuloksia.

Koronatilanteesta huolimatta onnistuimme tarjoamaan oppisopimuskoulutuspaikan 13 työttömälle helsinkiläiselle, minkä lisäksi tarjosimme aktiivisesti osastamamme kaupungin osastajapankkiin. Näin löydettiin ripeästi työvoimaa muun muassa liikkuvaan koronainfoon ja epidemiologiseen yksikköön.

Linjakkaampaa johtamista ja parempaa työtyytyväisyyttä

Vuonna 2020 työstimme laajasti eri organisaatiotasolla Helsingin kaupungin



johtamisen kulmakiviä ja jalkautimme kaupungin eettiset periaatteet osaksi toimintaamme työyhteisöissä.

Esihenkilötyöhön panostaminen ja johtamisen kehittäminen toivat ilahduttavia tuloksia kaupunkistrategian toteuttamista mittaavassa Uudistumisen Pulssi-kyselyssä sekä työhyvinvointia tutkivassa Kunta10-tutkimuksessa.

Kaikki työhyvinvoinnin Kunta10-mittarit kehittyivät myönteisesti, mutta selvää parannusta näkyi erityisesti työn ja johtamisen mittareissa. Työyhteisömme toimii hyvin ja työ koetaan aiempaa mielekkäämmäksi, vaikka vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ovat paikoin rajalliset. Tulosten vertailussa päätöksentekomme oli Helsingin kaupungin

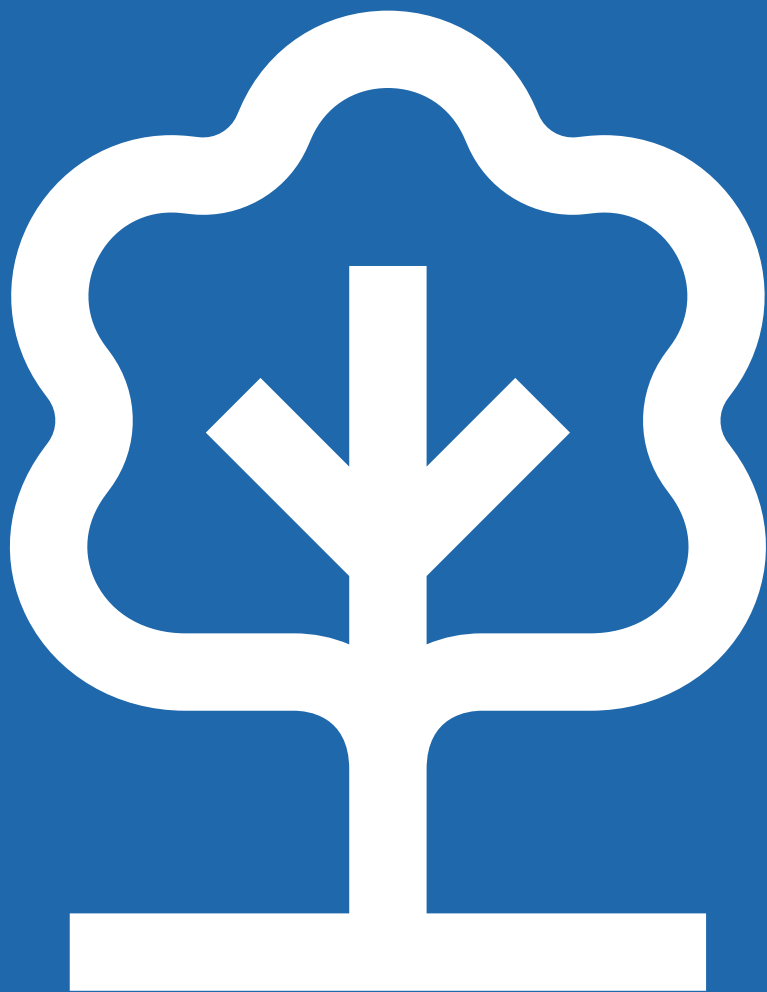
oikeudenmukaisinta.

Kyselyyn vastanneista meitä suosittelisi työnantajaksi jopa 78,7 %, missä näkyi erityisen positiivista kehitystä (v. 2018 70,6 %).

Myös Uudistumisen Pulssi-kyselyssä kehitystä näkyi erityisesti asiakastyön ja ilmapiirin mittareissa sekä esihenkilötyötä, työkuultuuria ja toimintatapoja koskeissa mittareissa.

Tulokset osoittivat, että panostukset esihenkilötyöhön ovat saaneet aikaan selkeää muutosta. Esihenkilöt ovat oppineet soveltamaan valmentavan johtamisen menetelmiä käytännössä ja työtämme kehitetään yhdessä henkilöstön kanssa.

Kehitymme yhdessä



Huolellisesti valmisteltuja ja vastuullisia hankintoja

Palvelukeskus Helsingin hankinnat ja kilpailuttaminen -tiimin tekemä työ on viime vuosina saanut näkyvyyttä jopa kansainvälisellä tasolla, ja toteutetut kilpailutukset ovat olleet etenkin vastuullisuuden näkökulmasta edelläkävijätasoa. Vuonna 2020 tiimi valittiin mukaan Keino-akatemian (Kestävien ja innovatiivisten julkisten hankintojen verkostomaisen osaamiskeskuksen) järjestämään koulutusohjelmaan, jossa teemana on hankintojen vaikuttavuuden johtaminen. Onnistunut hankinta kätkee taakseen kymmeniä, ellei satoja tunteja valmistelemaa työtä.

Uuden hankinnan suunnittelu saattaa alkaa jopa kaksi vuotta ennen, kuin voimassa oleva sopimus loppuu: tietoa kerätään sopimuskauden aikana niin nykyisiltä toimittajilta kuin markkinoilta laajemminkin. Itse hankinta on monivaiheinen prosessi, johon sisältyy muun muassa aikataulutaminen, eri tahojen kuuleminen ja osallistaminen, tarjouspyynnön ja muiden dokumenttien laatiminen sekä tarjousten

Maailma tulee valmiiksi yksi hankinta kerrallaan.

käsittely ja lopulta sopimuksen laatiminen ja allekirjoitus. Mitä aikaisemmassa vaiheessa kaikilla osapuolilla on selvä näkemys siitä, mitä hankinnalla tavoitellaan, sitä paremmin hankintatiimi pystyy keskittämään työpanoksensa juuri kyseisen hankinnan kannalta oleellisimpiin asioihin.

Markkinoiden kanssa käytävä keskustelu luo näkemystä hankinnan suunnittelulle

Markkinavuoropuhelut ja tekniset vuoropuhelut ovat erinomainen tapa kerätä tietoa markkinoilla toimivista yrityksistä ja heidän näkemyksistään hankintaan liittyen. Vuoropuhelujen lisäksi voidaan tehdä erilaisia asiantuntijahaastatteluja, tietopyyntöjä sekä kyselyitä. On myös tärkeää arvioida edellistä kilpailutusta: missä onnistuttiin ja mikä ei toiminut. Tässä kohtaa katseet kääntyvät usein myös muiden julkisten hankkijoiden suuntaan – saman tyyppisistä kilpailutuksista voi saada ideoita oman hankinnan suunnitteluun.



Vastuullisuus ohjaa hankintoja Helsingin kaupungilla

Koska julkisia hankintoja tehdään julkisin varoin, on vastuullinen toiminta lähtökohta – rahalle on saatava korkealaatua vastinetta. Hankittavien tuotteiden ja palvelujen tulee olla sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä, mikä on viime vuosien aikana korostunut entisestään.

Vastuullisuus on hankinnoissa arkipäivää.

Kuhunkin hankintaan sopivien vastuullisuuskriteerien laatiminen vaatii laajaa ja tarkkaa tutkimustyötä, jossa tulee huomioida tarjoajien tasapuolinen kohtelu sekä markkinoiden valmius vastata vaatimuksiin kustannustehokkaasti. Kriteerityössä hyvä ohjenuora on, että laatu korvaa määrän. Kriteerit tulee suunnata hankinnan kannalta keskeisimpiin vaikutuksiin ja peilata niitä myös omiin strategisiin tavoitteisiin. Sopimuskauden aikana voidaan seurata toimittajan vastuullisuustyön edistymistä muun muassa säännöllisissä tapaamisissa tai edellyttämällä toimittajaa raportoimaan haluttuja asioita.



Kärkiprojektit Helsingin visiota toteuttamassa

Palvelukeskus Helsingin kärkiprojektien tavoitteena on ollut tukea Helsingin "Maailman toimivin kaupunki" -vision toteutumista. Kärkiprojektit käynnistettiin vuonna 2019 ja työ jatkui aina vuoden 2020 loppuun saakka käsitellen kahta tärkeää teemaa; digitaalisuutta sekä uusia ratkaisuja innovatiivisen kaupunkiorganisaation ja kaupunkilaispalvelujen tueksi.

Asiakaskokemuksen mittaaminen

Palvelukeskus tuottaa päivittäin palvelua sadoille tuhansille kaupunkilaisille ja samalla luodaan tuhansia uniikkeja asiakaskokemuksia.

Asiakaskokemuksen mittaamisen kärkiprojektissa ensisijainen tavoite oli ymmärtää, miten asiakaskokemuksia tulisi lähestyä mittaamisen keinoin voidaksemme paremmin ymmärtää ne tekijät, joihin meidän tulee panostaa tulevaisuudessa.

Asiakkaan osallistaminen

Asiakkaan osallistaminen on tärkeää asiakastarpeiden ja uusien palvelumahdollisuuksien tunnistamisen kannalta sekä asiakkaiden sitouttamisen näkökulmasta. Osana asiakkaan osallistamisen kärkiprojektia, Palvelukeskus Helsinki kartoitti erilaisia osallistavan toiminnan muotoja osana asiakasyhteistyötä ja kutsui asiakkaita mukaan yhteiskehittämisen työpajoihin. Kärkiprojektin tuotoksena syntyikin monta uutta osallistavaa konseptia asiakkuuksien hoidon tueksi.



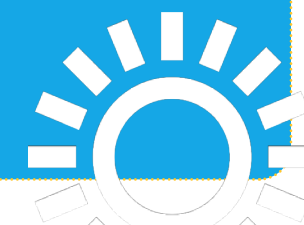
Palvelukeskus Helsingissä vietettiin marraskuussa jo toistamiseen Kehukuukautta. Kampanja rohkaisi Palvelukeskuksen henkilöstön jakamaan 600 kehua ja kiitosta kollegoilleen, tiimeilleen ja työyhteisöilleen.

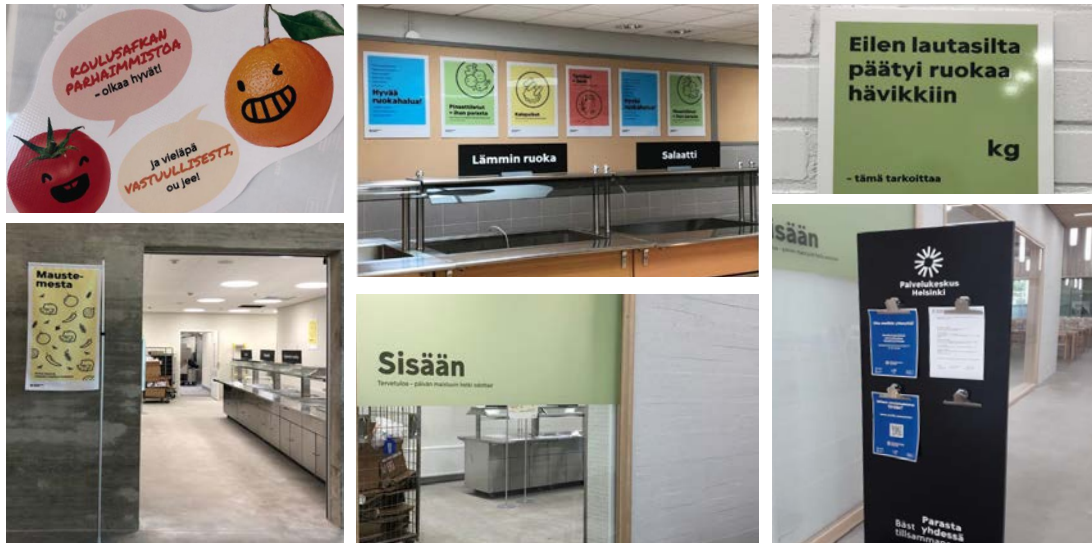
Strategisen osaamisen kehittäminen

Strategisen osaamisen kehittämisen kärkiprojektissa Palvelukeskus Helsinki määritteli strategialähtöisesti ne ydinosaamisen alueet, jotka ovat kriittisiä tulevaisuuden kannalta. Kärkiprojektissa osaamisen kehittäminen yhdistettiin strategiaan uudentyyppisiä työkaluja sekä menetelmiä hyödyntäen ja kehittämisessä korostuivat muuttuva toimintaympäristö, digitaalisuuden hyödyntäminen sekä ketterä palvelukehittäminen. Kärkiprojektin tuotoksena syntyivät Palvelukeskus Helsingin uudet strategiset ydinosamiset ja niistä johdetut osaamisprofiilit, joita tullaan hyödyntämään onnistumiskeskusteluissa ja osaamisen arvioinneissa.

Valovoimaa rekrytointiin

Valovoimaa rekrytointiin -projektissa etsittiin ratkaisua työvoiman saatavuuteen liittyviin haasteisiin työnantajakuvaan sekä työntekijäkokemusta kehittämällä. Tuotoksena syntyi monta hienoa konseptia, jotka otettiin käyttöön vuonna 2020. Esimerkkejä ovat muun muassa rekrytointipalkkio sekä kehuuukausi, jonka aikana itse kukin työntekijä saa mahdollisuuden jakaa työtovereilleen kehuja Palvelukeskuksen Helmi-intrassa.





Kankarepuiston kouluravintolan tilaa ja viihtyisyyttä parannettiin muun muassa väriä ja tunnelmaa luovilla seinäteippauksilla, suosikkiruoista kertovalla julistesarjalla ja selkeillä opasteilla. Myös kohderyhmää puhuttelevaa viestintää on lisätty ja ravintolan sisääntulon yhteyteen tuotu orientaatiopiste, josta ruokalstat ja muuta ruokainfoa on helposti nähtävillä.

Yhtenäinen ja yhteinen palvelupolku

Yhtenäinen palvelupolku –kärki-projekti tutki Palvelukeskus Helsingin keskeisimpiä palvelupolkuja ja niiden kriittisimpiä kohtaamispisteitä. Kehittämiskohteeksi valikoitui yläasteen kouluruokailun palvelupolku, jota kehitettiin uudella kouluravintolakonseptilla. Sen tarkoituksena on innostaa yläasteikäisiä kouluruoan pariin.

Uutta konseptia pilotoitiin 2020 Meilahden yläasteella ja Kankarepuiston koulussa ja vuonna 2021 menestyskonsepti on tarkoitus laajentaa kymmeneen muihin Helsingin yläkouluun ja oppilaitokseen.

Fast track -sähköisen tiedon kerääminen kentältä

Tiedolla johtaminen on teema, jota halutaan edistää tuomalla dataa näkyväksi ja helpommin käsiteltäväksi. Fast track -projektissa luotiin yksi tekninen ympäristö, johon tietoa Palvelukeskus Helsingin operatiivisesta toimintaympäristöstä kerättiin. Kerättäväksi tiedoksi valikoitui ruokailussa syntyvän lautas-hävikin määrä, joka kerättiin älyvaa'an avulla. Älyvaaka siirsi tiedon pilvialustaan, josta se on reaaliaikaisesti saatavilla. Pilvialustan hyödyntäminen erilaisen tiedon keräys- ja jakamisalustana jatkuu kehitystyön seuraavassa vaiheessa, jossa datan keräystä, analysointia ja hyödyntämistä tullaan kehittämään laajemmin.

Älyteknologialla hyvinvointia – Kustis Goes Digi!

Yhdessä sosiaali- ja terveystoimialan ja Forum Virium Helsingin sekä teknologiakumppaniemme kanssa käynnistimme Kustaankartanon seniorikeskuksessa vuonna 2020 useita älyteknologiaa hyödyntäviä pilotteja osana Kustis Goes Digi! -hanketta. Hankkeessa etsitään digitaalisia ratkaisuja, joilla tuetaan hyvää elämää hoitoalan asumisyksiköissä.

Aistihuone vähensi asukkaiden ahdistuneisuutta ja lääkityksen tarvetta

Keväällä 2020 testasimme muistisairaiden asumisyksikössä aistihuonetta, jolla haluttiin vähentää asukkaiden ahdistuneisuutta ja lääkityksen tarvetta sekä tarjota uudenlaisia virikkeitä.

Suomen luonnosta tuttuja materiaalien, tuoksujen ja äänimaisemien ohella aistihuoneeseen rakennettiin virtuaaliseen, jonka kautta asukkaat pääsivät vierailemaan kotimaan tuttuihin luontokohteisiin sekä nauttimaan vaikkapa valoisasta kesäyöstä. Lisäksi virtuaali-

seinä tarjosi muun muassa muistia virkistäviä tehtäviä sekä mahdollisuuden luoda virtuaalisia maalauksia.

Pilotista saatiin loppuvuonna 2020 lupaavia tuloksia, kun aistihuoneen todettiin vähentäneen asukkaiden ahdistuneisuutta, masennusta ja lääkityksen tarvetta.

Muistipiha mahdollistaa itsenäisen ulkoilun

Kevästä 2020 seniorikeskuksen alueelle on valmisteltu projektina myös muistipihakokeilua, jonka tavoitteena

”

"Digitalisoituminen on tulevaisuutta ja olemme innokkaita näkemään, minkälaisia mahdollisuuksia se ja robotiikka tuovat tullessaan. Haluamme olla mukana tässä kehitystyössä."

Kustaankartanon seniorikeskuksen johtaja Tarja Sainio.

Kustaankartanon muistisairaiden asumisyksiköön rakennetulla aistihuoneella vähennettiin asukkaiden ahdistuneisuutta ja lääkityksen tarvetta moniaistillisilla virikkeillä.

Kuva: Heidi Hirsimäki



Kuva: Teemu Kytömäki / Dimalog Oy

Itsenäisesti Kustaankartanon huoltotunnelissa, hisseissä ja rampeissa navigoivan Polle lähettirobotin tunnistaa hevosen kavioiden kopseetta muistuttavasta äänestä sekä hevostarroituksesta, jotta se on kulkiessaan helpommin havaittavissa.

on mahdollistaa muistisairaiden asukkaiden entistä itsenäisempi, turvallinen liikkuminen seniorikeskuksen puistomaisella piha-alueella.

Muistipihalla halutaan tukea asukkaiden toimintakykyä ja vahvistaa itsemääräämisoikeutta sekä osallisuutta oman arjen suunnitteluun, kun asukkaan ei tarvitse odottaa vapautuvaa hoitajaa ulkoiluttamaan.

Kokeilu perustuu kameroihin sekä kasvo- ja hahmotunnistukseen, jossa asukas tunnistetaan ulko-ovella ja tunnistetieto kulkee hahmotunnistuksen avulla hänen mukanaan seniorikeskuksen ulkotiloihin. Kokeilun on määrä käynnistyä keväällä 2021.

Robotiikalla sujuvampia ruokakuljetuksia

Vuoden aikana valmistelimme myös pilottia automatisoimaan ruokalogistiikka Kustaankartanon ravintokeskuksen ja seniorikeskuksen osastojen välillä.

Tarjoiluvaunua muistuttava lähettirobotti navigoi itsenäisesti seniorikeskuksen osastoilla ja pystyy kuljettamaan aterioita tarjoiluastioineensa mahdollisesti muun muassa postia, kartonkijätettä ja pyykkejä.

Kokeilu toi oppeja robotiikan hyödyntämisestä ruokapalveluissa ja esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimialalla laajemminkin.

Näissä onnistuimme 2020

Maailman toimivin kaupunki Asiakas

Asiakaskokemus 3,9 / 5,0, nousi edellisvuodesta ja ylitti kaupungin sitovan tavoitteen 3,5/5.

Digipilotit
mm. Kustis Goes Digi-hankkeen äistihuone-, muistipiha- ja lähetti-robotti sekä VR-tekniikan hyödyntäminen sosiaali- ja terveystoimialan hoitajien pätevyytilannekoulutuksissa.

Aulapalveluillamme oli jälleen erinomainen asiakastytyväisyys.
4,86/5

Kertapalkitseminen otti ison harppauksen ja henkilöstömme palkitsemiseen käytettiin 100 % siihen varatuista euroista.

Paransimme Kunta10-tuloksia kaikilla osa-alueilla. Myös Uudistumisen pulssin indeksi parani ollen 3,19 (kaupungin indeksi 3,07).

Monipalvelujen ruokapalveluvastaava **Mumina Hassan Ali** ylsi omassa kilpailukategoriassaan finaaliin horeca-alaa palkitsevassa PRO2020-kilpailussa.

Maailman toimivin kaupunki Henkilöstö

Työnantajana Palvelukeskus Helsinkiä suosittelisi
78,7%

Henkilöstön kehuu-kausi
600

Tarjosimme oppisopimuskoulutuspaikan 13 työttömälle helsinkiläiselle ruokapalvelutyöntekijän tehtävään ja kesätyöpaikan lähes 40 kesätyöntekijälle.

PAREMPI VALINTA BÄTTRE VAL

Kehitimme uusia ruokapalveluja, kuten asunnottomien lounaat sekä poikkeusoloihin liittyvät koulujen noutoateriat.

Parempi valinta-merkintä nousi ruokalistalle hoitoalan ja koulujen ruokapalveluissa.

LUOMU SM VOITTAJA 2020

Kotihoitoon kehitettiin yhdessä sosiaali- ja terveystoimialan kanssa lääkeautomaatti-palvelu sekä pilotoitiin etähoidon omaisliittymää.

Palvelukeskus Helsinki ylsi viidenteen Luomu SM-voittoon yhdessä Helsingin päiväkotien kanssa.

Maailman toimivin kaupunki Uudistuvat palvelut ja prosessit

EKO KOMPASSI

Hankinnoissa ja kilpailuttamisessa vietiin vastuullisuusasioita merkittävästi eteenpäin. Hankintojen työkaluksi kehitettiin mm. ympäristö- ja ilmastokriteerien kriteeripankki.

HNH 2035

Useita HNH 2035-toimenpiteitä:
Ruokapalveluissa käyttöön uusia kasviperäisiä proteiinilähteitä, vähennettiin punaisen lihan käyttöä ja kehitettiin hävikinhallintatyökaluja.

Ekokompassi-auditointi läpäisti onnistuneesti. Sertifikaatti on toimipaikojemme käytössä tulevan kolmen vuoden ajan.

Eilen lautasilta päätyi ruokaa hävikkiin
kg
- tämä tarkoittaa

Kehitystyön ytimessä 2021

Kaikki lähtee henkilöstö- kokemuksesta

Johtamisen kulmakivet
Helsingin kaupungin
eettiset periaatteet
Yhdenvertaisuus
Tiedolla johtaminen



Palvelujen aktiivinen kehittäminen yhdessä toimialojen kanssa

Robottiikan hyödyntäminen.
Poikkeusoloissa kehitettyjen palvelujen
jatkokehittäminen ja laajennus.
Luukku-järjestelmän hyödyntäminen
digitalisaation edistämiseksi.

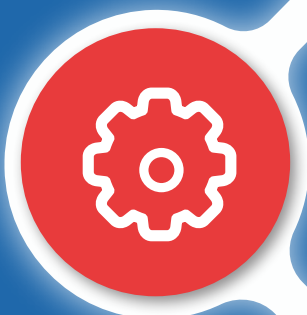
Vaikuttavuutta Hiilineutraali Helsinki 2035 -toimenpiteillä

Ilmastokestävän ruokalistan kehittäminen.
Ruokahävikinseurannan laajentaminen
kaikkiin toimipaikkoihin.



Uudet järjestelmät toimintaa tehostamassa

Apotti varmistaa potilasturvallisuuden
ja tiivistää yhteistyötä kotihoidon kanssa.
Uusi Aromiversio sujuvoittaa ruoantuotantoa
ja elintarvikehankintoja.



Erinomaisia asiakaskokemuksia

Asiakkaan menestymisen mahdollistaminen
uusien palveluratkaisujen tunnistamalla.
Asiakaskokemuksen kokonaisvaltainen mittaaminen
palvelupolun eri pisteissä ja useilla eri mittareilla.
Palvelukeskus Helsinki osaksi Helsingin
kaupungin yhteistä visuaalista ilmettä.



**Parasta
Bäst yhdessä
tillsammans
Best
together**

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
in Palvelukeskus Helsinki
ig Koulusafkaa Helsingissä
www.hel.fi/palvelukeskus