

Toiminta- ja vastuullisuusraportti 2018



Palvelukeskus
Helsinki

**Parasta
Bäst yhdessä
tillsammans
Best
together**

Sisällysluettelo

Toimitusjohtajalta	2
Me olemme Palvelukeskus Helsinki	7
Vastuullisia ruokapalveluja	15
Sujuvia asiointipalveluja ja tukea kotona asumiseen	25
Hyvinvoiva henkilöstö.....	31
Tavoitteena entistä parempi asiakaskokemus	35
Tulevaisuuden painopisteitä	39

Päivä päivältä paremmin ja vastuullisemmin

Palvelukeskus Helsinki kehittää Helsingistä maailman toimivinta kaupunkia, vuoden jokaisena päivänä. Vuonna 2018 työstimme oman Päivä päivältä parempaa palvelua -vuosi-temamme avulla työyhteisöissä keinoja entistä parempaan ja asiakaslähtöisempään palvelukulttuuriin.

Vuonna 2018 kehitimme edelleen helsinkiläisten turvallista kotona asumista tukevia palveluja, kuten etähoitoa. Terveysalan teknologian hyödyntämisessä julkisissa hyvinvointipalveluissa olemme olleet edelläkävijöitä maailmanlaajuisestikin. Myös maksuttoman kouluruoan tarjoamisessa olemme olleet viisi vuotta muita edellä: Helsingin maksuton kouluruokailu täytti jo 75 vuotta. Sekä etäpalvelut että juhluvuottaan viettänyt kouluruoka olivat viime syksynä esillä kaupungintalolla Helsinki Design Weekillä. Kouluruokaan oltiin myös aiempaa tyytyväisempiä yli 4 200 vastaajan kyselyn perusteella, ja ylitimme muutenkin hienosti asiakastyytyväisyystavoittemme.

Viime vuonna hallitustenvälisen ilmastomuutospaneelin IPCC:n raportti



Helsingissä suunnitellaan lihan ja maidon kulutuksen puolittamista vuoteen

2025

mennessä



herätteli meitä nopeisiin päästövähennyksiin ilmastomuutoksen hillitsemiseksi. Helsinki on sitoutunut tiukkoihin ilmastotavoitteisiin ja 2018 julkistetuissa Hiilineutraali Helsinki 2035 -toimenpiteissä on myös Palvelukeskus Helsingillä useita vastuualueita.

Emme onneksi aloita ilmastotoimia tyhjästä, vaan ympäristövastuullisten palvelujen eteen on jo tehty paljon työtä. Viime vuonna olimme muun muassa kehittämässä hankintojen vastuullisuuskriteerejä, vähensimme kuljetusten aiheuttamia päästöjä ja lähdimme kokeilemaan digisovelluksia ylijäämäruoan myyntiin. Myös ilmastoystävällisemmän ruoan kehittämiseksi olemme tehneet jo pitkään yhteistyötä kaupungin toimialojen kanssa. Jatkossa tämä on entistä tärkeämpää, kun Helsingissä suunnitellaan lihan ja maidon kulutuksen puolittamista vuoteen 2025 mennessä.

Haasteita toimintaamme tuovat muun muassa Pakkalan tuotantolaitoksen kehittämistarpeet ja ruokapalvelujen kilpailutukset, joihin varaudumme tehostamalla ja kehittämällä palveluja ja toimintatapojamme. Tulevaisuudessa ruokaa tehdään toivottavasti uudessa tuotantolaitoksessa, entistäkin vastuullisemmin, ilmastoystävällisemmin ja uutta teknologiaa, esimerkiksi tekoälyä, hyödyntäen.

Asiakaskokemukseen panostaminen ja palvelujen kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa esimerkiksi työpajoissa ja asiakasraadeissa on meille yhä tärkeämpää. Tavoittemme on jatkossakin palveluilla helsinkiläisiä päivä päivältä paremmin ja Parasta yhdessä -arvolupauksen hengessä.

Antti Värtelä,
toimitusjohtaja

Palvelukeskus Helsingin vuosi 2018 lyhyesti

1 465

työntekijää (12/2018)

Toimipaikkoja n.

600

Puhelin- ja hyvinvointipalveluissa
kuukausittain lähes

250 000

kontaktia

Mukana päivittäin n.

100 000

ateriahetkessä

Helsingin kouluruokailun kärki 2018:

1. Kalapuikot
2. Pizza
3. Tortillat
4. Hampurilainen
5. Pinaattihukaiset
6. Liha-makaronilaatikko
7. Uunimakkara
8. Ohrapuuro ja mehukeitto
9. Lihapyörökät
10. Hernekeitto





Me olemme Palvelukeskus Helsinki

Palvelukeskus Helsinki on Helsingin kaupungin liikelaitos ja osa kaupungin keskushallintoa. Tuotamme ja kehitämme ruoka-, puhelin- ja hyvinvointi-, aula- sekä siivouspalveluja Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille. Haluamme toimia päivä päivältä paremmin ja taata parhaan palvelukokemuksen "Parasta yhdessä" -arvolupauksen hengessä.

Tehtävämme on luoda turvallista kasvua. Varmistamme innovatiivisilla ja ympäristön kannalta kestäväillä palveluratkaisuilla Helsingin kaupunkikonsernin ja sen asukkaiden menestymisen. Olemme helsinkiläisten kumppani ja huolehdimme päivittäin helsinkiläisten hyvinvoinnista.

Monipalvelut-yksikkö vastaa ruokapalveluista Helsingin kaupungin kouluissa, päiväkodeissa, leikkipuistoissa ja hoitoalan toimipaikoissa, kuten sairaaloissa, monipuolisissa palvelukeskuksissa, senioritaloissa ja muissa asumisyksiköissä. Olemme Suomen suurin julkisten ruokapalvelujen tuottaja, päivittäin olemme mukana yli 100 000 ruokahetkessä.

Ruoka valmistetaan yleensä paikan päällä toimipaikoissamme. Toimipaikkoja,

joissa ruoan valmistaminen ei ole mahdollista, palvelee tuotantolaitoksemme Vantaan Pakkalassa. Sen tehtäviin kuuluu myös poikkeusolojen ruokahuoltotehtäviä. Lisäksi monipalveluissa tuotetaan siivouspalveluja päiväkoteihin.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut -yksikön tuottamiin puhelinpalveluihin kuuluvat muun muassa koko Helsingin kaupungin vaihdepalvelu ja puhelinhelpdeskpalvelu sopimusasiakkaille. Hyvinvointipalvelut tukevat sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaiden turvallista kotona asumista turvapuhelin- ja etähoitopalvelulla, ja vastaavat vanhuksille ja vammaisille tarkoitetusta Helsingin Matkapalvelun välitystoiminnasta. Puhelin- ja hyvinvointipalveluissa työskennellään 24/7 vuoden jokaisena päivänä.



Tuotamme myös aulapalveluja Helsingin kaupungin kaupunkiympäristön toimialalle. **Aulapalveluja** toteutetaan osana **turvallisuus- ja riskienhallintatoimintaa**.

Tukipalvelut tuottavat hallinnollisia tukipalveluja muille Palvelukeskus Helsingin yksiköille.

Asiakkuudet-yksikkö vastaa asiakaskokemuksen ohjauksesta, sopimuksista, yhteisistä hankinnoista ja logistiikasta, viestinnästä, vastuullisuudesta ja toiminta-

järjestelmästä, sekä strategian koordinoinnista yhdessä toimitusjohtajan kanssa.

1.6.2017 Palvelukeskus Helsinkiin ja asiakkuudet-yksikköön siirtyneen Logistiikkakeskuksen toimintaa kehitettiin ja tehostettiin vuoden 2018 aikana. Logistiikkakeskus päätettiin siirtää 3.12.2018 Helsingin kaupungin rakentamispalveluliikelaitokseen Staraan. Siirtopäätöksen myötä kaupungin varastotoiminto kokonaisuutena tehostui entisestään.

Palvelukeskus Helsingin organisaatio 31.12.2018

Johtokunta

Kansliapäällikkö

Toimitusjohtaja Antti Värtelä



Monipalvelut
- ruokapalvelut ja siivous



Puhelin- ja hyvinvointipalvelut

Asiakkuudet

Tukipalvelut

Turvallisuus ja riskienhallinta sekä aulapalvelut

Palvelukeskus Helsingin toimintaan liittyy myös kaksi kokonaan kaupungin omistuksessa olevaa yhtiötä: Kiinteistö Oy Ab Pakkalantie 30 ja Työmaahuolto Oy Ab. Kiinteistöyhtiö omistaa ja hallitsee tuotantolaitoksen kiinteistöä, jossa osa liikelaitosta on vuokralaisena. Työmaahuolto

Oy Ab hoitaa tuotantolaitoksen kiinteistön ja sen koneiden ja laitteiden huoltoa ja korjausta. Pakkalan tuotantolaitoksen tulevaisuuden ratkaisuvaihtoehdot ovat selvitettävänä kaupunginkanslian johdolla työskentelevässä koko kaupunkia koskevassa ruokapalvelukonseptityöryhmässä.

Palvelukeskus Helsingin johtokunta

Palvelukeskus Helsingin johtokunnassa ajalla 1.1.2018-31.12.2018 ovat toimineet: puheenjohtajana Matti Malinen (varalla Atte Malmström), jäseninä Kati Takanen (varalla 1.1.-27.8.2018 Mauno Kemppe,

27.8.2018 alkaen Kari Salovaara), Tiina Mäki (varalla 1.1.-10.9.2018 Ann-Marie Turtiainen, 10.9.2018 alkaen Ulla Vuolle), Sari Hildén (varalla Jarmo Raveala) ja Jorma Lamminmäki (varalla Asta Enroos).

Vastuullisuustyö Palvelukeskus Helsingissä

Palvelukeskus Helsingin palveluilla on jo itsessään vastuullinen ja yhteiskunnallisesti tärkeä tarkoitus, ja olemme sitoutuneet kehittämään Palvelukeskuksen toimintatapoja ja palveluja vastuullisesti, talouden, ympäristön ja ihmisten kannalta kestäväällä tavalla. Vastuullisuus on osa arjen työtä ja palvelujen jatkuvaa parantamista.

"Meillä ympäristöasiat huomioidaan arjessa ja esimerkiksi muovin keräystä on lisätty toimipaikkatasolla. Tavoitteena on edelleen vahvistaa henkilöstön ympäristötietoisuutta ja ympäristöystävällisiä toimintatapoja. Panostimme vuonna 2018 ekotukitoimintaan ja koulutimme lisää

ekotukihenkilöitä, joiden tärkeä tehtävä on huolehtia omassa työyhteisössään yhteisten ympäristötavoitteiden toteutumisesta", kertoo kehityspäällikkö Taina Turpeinen.

Palvelujen kehityksessä on huomioitu ilmastomuutoksen hillintä, olemme esimerkiksi pyrkineet lisäämään kestävien



raaka-aineiden käyttöä, kehittämään ilmastoystävällistä reseptiikkaa ja vähentämään ruokahävikkiä sekä autoilusta syntyviä päästöjä. Nämä tulevat olemaan tärkeässä roolissa jatkossakin, koska Helsingin kaupunki on sitoutunut kunnianhimoisiin ilmastotavoitteisiin 2018 hyväksytyssä Hiilineutraali Helsinki 2035 -toimenpideohjelmassa. Palvelukeskus Helsinki on yhtenä vastuutahona muun muassa

- ympäristöystävällisten reseptien kehityksen ja kasvisruoan osuuden lisäämisessä
- ruokahävikin vähentämisessä ja ylijäämäruoan hyödyntämisessä
- ruokakuljetusten ilmastopäästöjen vähentämisessä
- hankintojen vastuullisuuskriteerien kehityksessä.

Päästöjen vähentämispolitiikka tulee liittää myös esimerkiksi tuotannon-ohjausjärjestelmien kehitykseen.

Vuonna 2018 Palvelukeskus Helsingissä laajennettiin vastuullisuusnäkökulmaa ympäristöasioista myös taloudelliseen ja sosiaaliseen vastuuseen. Sosiaaliseen vastuuseemme kuuluu muun muassa henkilöstön hyvinvoinnin, osaamisen ja osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen. Tuemme myös asiakkaiden hyvinvointia ja kehitämme palvelujen laatua asiakaslähtöisesti. Työllistämme ja toimimme porttina työelämään, teemme yhteistyötä oppilaitosten kanssa ja tarjoamme työharjoittelumahdollisuuksia sekä kesätyöpaikkoja.

Laadimme ympäristövastuuseen sekä sosiaaliseen ja taloudelliseen vastuuseen liittyviä tavoitteita sisältävän vastuullisuusohjelman vuosille 2019–2021. Vastuullisuusohjelmassa huomioitiin Hiilineutraali Helsinki 2035 -toimenpideohjelman lisäksi muun muassa kaupungin henkilöstöpolitiikka, osallisuusmalli, ruokakulttuuristrategia ja muita Helsingin kaupungin vastuullisuutta edistäviä linjauksia.

Päivä päivältä parempaa palvelua

Entistä vastuullisempien, laadukkaam-
pien ja asiakaslähtöisempien palvelujen
ja toimintakulttuurin kehittäminen näkyy
myös Palvelukeskus Helsingin strategi-
sissa tavoitteissa ja teemoissa, jotka on
johdettu Helsingin kaupungin Maailman
toimivin kaupunki -kaupunkistrategiasta:

- Palvelemme päivä päivältä paremmin
- Toimimme vastuullisesti, kestävästi ja tuottavasti
- Huolehdimme palveluiden laadusta ja uudistamme niitä
- Olemme haluttu työpaikka ja huolehdimme henkilöstöstä

- Kehitymme yhdessä, osallistumme ja muutamme toimintakulttuuria

Vuonna 2018 toiminnan kehittämistä jat-
kettiin näiden teemojen pohjalta ja päivä
päivältä parempaa palvelua -vuositee-
maan liittyvien työyhteisötehtävien ja esi-
miesten yksilö- ja yhteisövalmennusten
avulla. Tehtävien ja esimiesvalmennusten
tavoitteena oli tukea toimintakulttuurin
muutosta Palvelukeskus Helsingissä ja
tuoda työntekijöille ja esimiehille uusia
välineitä palvelujen parantamiseen.
Esimiesvalmennuksia ja osallistavia tehtä-
viä jatketaan vuonna 2019.

Toimimme taloudellisesti kestävästi

Palvelukeskus Helsinki ylitti vuoden 2018
taloustavoitteensa. Tavoite tilikauden ylijää-
mälle talousarviossa oli 2,5 miljoonaa euroa,
toteutunut ylijäämä 7,3 miljoonaa euroa.

Palvelukeskus Helsingin liikevaihto kas-
voi 110,6 miljoonaan euroon, joka oli 3,8
miljoonaa euroa enemmän kuin vuonna
2017. Tästä suurin osa liittyi monipalve-
lut-yksikön liikevaihdon kasvuun. Kasvun

taustalla olivat väestönkasvu, vammais-
työn ruokapalvelujen siirtyminen Pakkalan
tuotantolaitokseen sekä uusien palve-
lutuotteiden, esimerkiksi vegaaniruoan,
lansseeraus.

Peruspääoman suuruus oli noin mil-
joona euroa, josta maksettiin suunnitel-
man mukaisesti peruspääoman tuottoa
kaupungille 80 000 euroa (8 %).

Liikevaihto

110,6

milj. eur

Tulos

7,3

milj. eur





Vastuullisia ruokapalveluja

Suurena palveluntuottajana valinnoillamme on merkitystä. Ruokapalveluja kehitetään yhteistyössä kaupungin toimialojen kanssa vastuullisesti, ottamalla huomioon esimerkiksi raaka-aineiden ympäristöystävällisyys ja asiakasryhmien ruokailu- ja ravitsemussuositukset. Huomioimme myös kuluttajien käyttäytymisen ja toimintaympäristön muutokset.

Kestävillä raaka-ainevalinnoilla kevennetään ilmastotaakkaa

Kasvisruokaa on kehitetty pitkäjänteisesti, ja ruokalistoillemme on joka päivä kasvisvaihtoehto. Kouluissa on kerran viikossa kasvisruokapäivä, jolloin tarjolla on kaksi kasvisruokaa, ja muinakin päivinä kasvisruoka on vapaasti kaikkien valittavissa. Viime vuonna koulujen kuuden viikon kiertävillä ruokalistoilla olevista ruokalajeista noin 60 % oli kasvisruokaa, 22 % punaista lihaa, 8 % kalkkunaa tai broileria ja kalapäruokia 10 %.

Myös päiväkodeissa on viikoittainen kasvisruokapäivä, ja kasvisvaihtoehto päivittäin kasvissyöjille. Päiväkotien ruokalistalle lisättiin vuonna 2018 yksi kasvis-

ruoka lisää. Tammikuusta 2018 alkaen kaikissa päiväkodeissa on ollut mahdollista saada myös vegaaniruokaa, mahdollisuutta käytti viime vuonna noin 50 lasta. Päiväkodeissa leikkeleiden määrää on vähennetty viime vuosina, ja vuodesta 2018 alkaen osa niistä on korvattu kasvislevitteillä, kuten punajuurihummuksella.

Resepteissä soijaa on korvattu muun muassa härkäpavuilla ja härkäpapuvalmisteilla. Viime vuoden kasvisuutuuksia olivat esimerkiksi härkiskeitto ja nuudeli-härkäpupuwokki.

Palvelukeskus Helsingissä noudatetaan WWF:n kalaopasta ja käytämme pääasiassa MSC-sertifioitua tai suomalaista kalaa. Olemme kehittäneet uusia kalaruokia muun muassa suomalaisesta lahnasta, ahvenesta ja särjestä jo vuodesta 2011.

Päiväkodit luomuportailta ylöspäin

Päiväkotiruokailun luomuvalikoiman kehittämistä jatkettiin yhteistyössä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa ja luomutuotteet uudistuivat syksyllä 2018 merkittävästi.

Kaikilla päiväkotien aterioilla alettiin tarjota luomumaitoa. Uutena valikoimaan tuli myös luomuhedelmä, jota tarjotaan jälkiruokana kahdesti kuuden viikon kiertävällä ruokalistalla. Aiemmin käytössä olleista luomuraaka-aineista listalla pysyivät edelleen kaikki luomuhiutaleet, luomuohrasuurimot, luomujogurtti, luomupiimä ja luomutofu. Luomuraaka-aineita oli noin 18 % päiväkotien raaka-ainehankinnoista.

Luomuvalikoiman uudistamisen myötä helsinkiläiset päiväkodit nousivat Portaat luomuun -ohjelman neljännelle portaalle. Portaat luomuun on ammattikeittiöille suunnattu kuusiportainen ohjelma, joka tukee keittiöiden pyrkimystä kestäviin valintoihin.

Uusia tapoja ylijäämäruoan hyödyntämiseen

Kehitämme jatkuvasti toimintatapoja ruokahävikin vähentämiseksi, ja osallistumme esimerkiksi valtakunnalliseen hävikkiiviikkoon.

Jos ruokailusta jää kuitenkin yli syömäkelpoista ruokaa, olemme myyneet ruo-



Koulujen ruokalistojen ruokalajeista noin

60 %

oli kasvisruokia

kailun jälkeen linjastoon jäänyttä ruokaa edullisesti muun muassa koulun henkilökunnalle. Lahjoitamme myös seurakunnalle ruoka-apuna Pakkalan tuotantolaitokselta ylijääneitä ruokapakkauksia, kuten kotiaterioita.

Vuonna 2018 olimme mukana kehittämässä ja kokeilemassa uusia tapoja hyödyntää ylijäänyttä ruokaa. Aloitimme kokeilun, jossa Lunchie-mobiilisovelluksella myytiin ylijäämäruokaa hoitapuolen toimipaikoissa, neljässä koulussa ja kahdessa päiväkodissa. Kokeilu jatkuu kesäkuuhun 2019.

Suomalaista kalaa käytettiin raaka-aineena noin

100 000 kg

Päiväkodeissa käytettiin

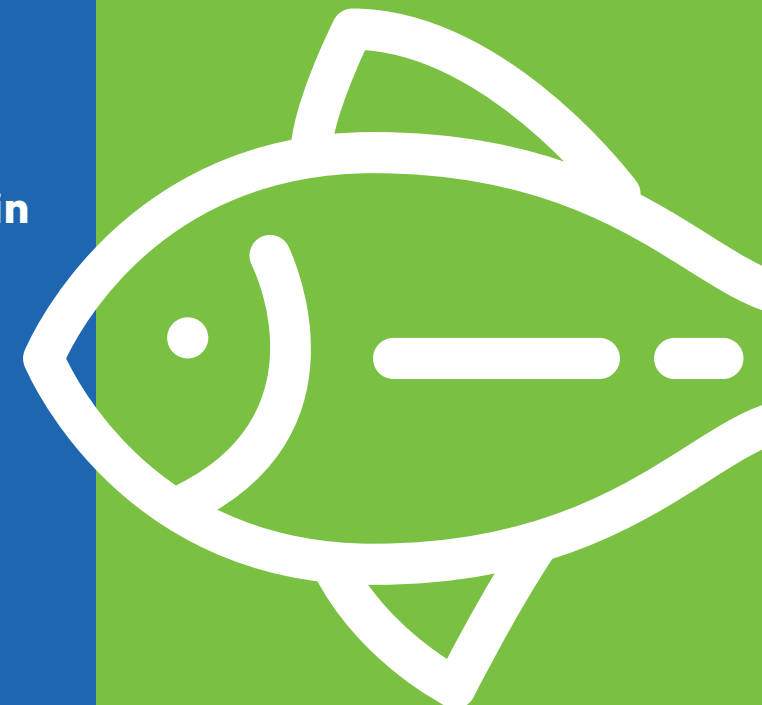
680 000

kg luomuraaka-aineita

Lihasta ja lihavalmisteista noin

80

% on Suomesta





Toteutimme viime vuonna päiväkotien käyttöön uusia malliateriakortteja päiväkodeissa tarjottavista aterioista. Tuemme kasvatushenkilöstöä ruokakasvatuksessa.

Lähdimme viime vuonna mukaan myös Urban Food -muutosprojektiin. Sen tavoitteena on luoda pääkaupunkiseudulle uudenlainen kaupunkiruoan verkosto, jossa ruokaa tuotetaan niin tehokkaasti, ettei hävikkiä synny tai sille löytyy heti uusi käyttötarkoitus. Hankkeeseen liittyvää palvelua pilotoitiin vuonna 2019.

Tukea ruokakasvatukseen

Ruokapalvelujen vastuullisuuden kuuluu, että valmistamme terveellisiä ja ravitse-

mussuosittelujen mukaisia ruokia, tuemme Helsingin kaupungin kasvatushenkilöstöä ruokakasvatuksessa ja lisäämme ruokasivistystä. Ruokakasvatusta on lasten kanssa yhdessä tekemistä, kokemista ja syömistä. Lapset oppivat terveellisiä ruokailutottumuksia aistimalla, tutkimalla, kokeilemalla, ihmettelemällä ja leikkimällä.

Viime vuonna julkaistiin varhaiskasvatuksen uudet Terveyttä ja iloa ruoasta -ruokailusuositukset, joita laatineessa työryhmässä ravitsemusasiantuntijamme Tarja Heikkinen oli mukana.



Helsingissä juhlittiin maksuttoman kouluruoan 75-vuotisjuhlavuotta

Helsinki on ollut edelläkävijä maksuttoman kouluruoan tarjoamisessa. Täällä kouluruoka on ollut maksutonta jo vuodesta 1943, viisi vuotta muuta maata aikaisemmin. 75-vuotiaasta Helsingin maksutonta kouluruokaa juhlistettiin 5.-9.11.2018 kaikissa Helsingin kouluissa muun muassa erikoisruokalistalla. Koululaiset maistelivat viikon aikana klassikoruokia mannapuurosta broilerinkoipiin.

Kouluruokailu oli esillä myös kaupungintalon aulassa Helsinki Design Weekillä 6.-16.9.2018. Viikon aikana oppilaille järjestettiin Kouluruoka 75 -työpajoja yhteistyössä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa. Työpajojen tuotoksista koottiin oppimispeli kouluruokailun 75-vuotisjuhlaviikolle.

Vastuullisuuskriteerit ja ruokakuljetusten ympäristöystävällisyys

Palvelukeskus Helsingin hankinnat ja logistiikka toimii tiiviissä yhteistyössä muiden sidosyksiköiden ja hankintoihin liittyvien työ- ja ohjausryhmien kanssa, joissa määritellään muun muassa uusia vastuullisuuskriteereitä. Vastuullisuuskriteerejä kehitettiin vuonna 2018 sekä sisäisesti että yhteistyössä muun muassa kaupunkiorganisaation, Motivan ja muiden pääkaupunkiseudun kuntien kanssa.

Uudet kriteerit sisältävät esimerkiksi ympäristövastuuseen ja eettiseen tuotantoon liittyviä vaatimuksia. Ne olivat vuonna 2018 käytössä koulujen ja päiväkotien elintarvikekilpailutuksessa, jossa lopulliset kriteerit kohdistuivat lihoihin, kaloihin ja margariineihin ja pakasteleivonnaisiin. Lisäksi määriteltiin työllistämiseen ja kuljetusten päästöluokitukseen liittyviä kriteereitä.

Kilpailutuksella entistä ympäristöystävällisempiä ruokakuljetuksia

Hankinnat ja logistiikka kilpailutti vuoden 2018 aikana myös ruokakuljetuspalvelujen kokonaisuuden. Se sisälsi Pakkalan

tuotantolaitoksen ruokakuljetukset, kotiaterioiden kuljetukset ja toimipisteiden väliset kuljetukset. Uusien kuljetussopimusten myötä kuljetusten aiheuttamat päästöt vähenivät merkittävästi.

”Kilpailutuksissa korostui määrittelytyön merkitys, jonka merkittävimpinä haasteina olivat erittäin suuret volyymit ja tiukat toimitusaikataulut. Kilpailutuksissa uudistettiin muun muassa hintarakenne ja turvattiin sopimuskauden aikainen toiminta vaativin sopimusehdoin. Lopputuloksena aikaansaatiin tehokas lopputulos niin ympäristövaikutusten kuin kustannushyötyjenkin osalta. Myös Kuntaliiton Julkisten hankintojen neuvontayksikkö huomioi tehdyn hankintakokouksen Vuoden taidokkain hankinta-kilpailun finaaliapaikalla”, kertoo hankinta- ja logistiikkapäällikkömme Antti Virtanen.

Ruokakuljetusten kilpailuttamisen ansiosta vähenivät

Häkäpäästöt

22 %

Typenoksidit

67 %

Hiukkaspäästöt jopa

92 %

aiempaan kuljetuskalustoon verrattuna

Samalla saatiin aikaan jopa

25 %

kustannussäästö aiempaan verrattuna



Uusilla kriteereillä vastuullisempia elintarvikehankintoja

1

Kaikkien kalaraaka-aineiden tulee olla WWF:n luokituksessa vihreällä tai keltaisella merkittyjä lajeja, MSC-merkitty käy.

2

Lihassa ei ole salmonellaa. Antibiootteja ja muita mikrobilääkkeitä käytetään vain sairaiden eläinten hoitoon, eläinlääkärin määräyksestä ja valvonnassa.

3

Sianlihan on oltava peräisin eläimestä, jonka saparoa ei ole katkaistu puremisen ehkäisemiseksi.

4

Sika, nauta, broileri ja kalkkuna on tainnutettava ennen verenlaskua, ja eläimen pitää olla tajuton ja tunnoton kuolemaansa saakka.

5

Kananmunat ovat lattiakanalasta tai ulkokanalasta.

6

Jos rasvoissa tai leipomovalmisteissa käytetään palmuöljyä, tuotantojärjestelmän pitää edistää vähintään seuraavia kriteerejä:

- Hyvät työolot taataan viljelysten työntekijöille.*
- Luonnonvaraisia sademetsiä ei ole hakattu viljelymaiksi.*
- Uhanalaisia eläinlajeja suojellaan plantaasialueilla.*
- Paikallisväestön elinalueita ja oikeuksia suojellaan.*

7

Tarjoajalla on selvitys ympäristöjärjestelmästä.

8

Toimipaikkojen jakelukuljetuksissa käytettävä kuljetuskalusto täyttää vähintään Euro 6 -päästöluokituksen vaatimukset.

9

Sopimustoimittaja sitoutuu osana sopimusta työllistämään sopimuskauden aikana kolme heikossa työmarkkina-asemassa olevaa henkilöä vähintään yhdeksäksi kuukaudeksi.

10

Sopimustoimittaja ja mahdolliset alihankkijat noudattavat ILO:n kahdeksaa keskeistä yleissopimusta, YK:n yleissopimusta lapsen oikeuksista sekä voimassa olevaa ympäristö- ja työlainsäädäntöä, joka on voimassa siinä maassa, missä tuote tuotetaan.





Sujuvia asiointi- palveluja ja tukea kotona asumiseen

Palvelukeskus Helsingissä tuotetaan asiantuntevaa ja ratkaisukeskeistä asiakaspalvelua Helsingin kaupungille ja helsinkiläisille. Kehitämme myös jatkuvasti kotona asumista tukevia hyvinvointipalveluja yhteistyössä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan kanssa.

Uusia asiakas- palvelukanavia ja asiakaskokemuksen mittaamisen välineitä

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut-
yksikkömme tuottaa kaupungin keskitettyä asiakaspalvelua toimialoille ja toimii muun muassa kaupunkilaisten sähköisen asioinnin tukena. Uusina asiointikanavina on otettu käyttöön chat-palvelut, joissa voi asioida sekä omalla nimellä että anonyymisti. Ensimmäinen chatbot otettiin käyttöön sosiaali- ja terveystoimialalla.

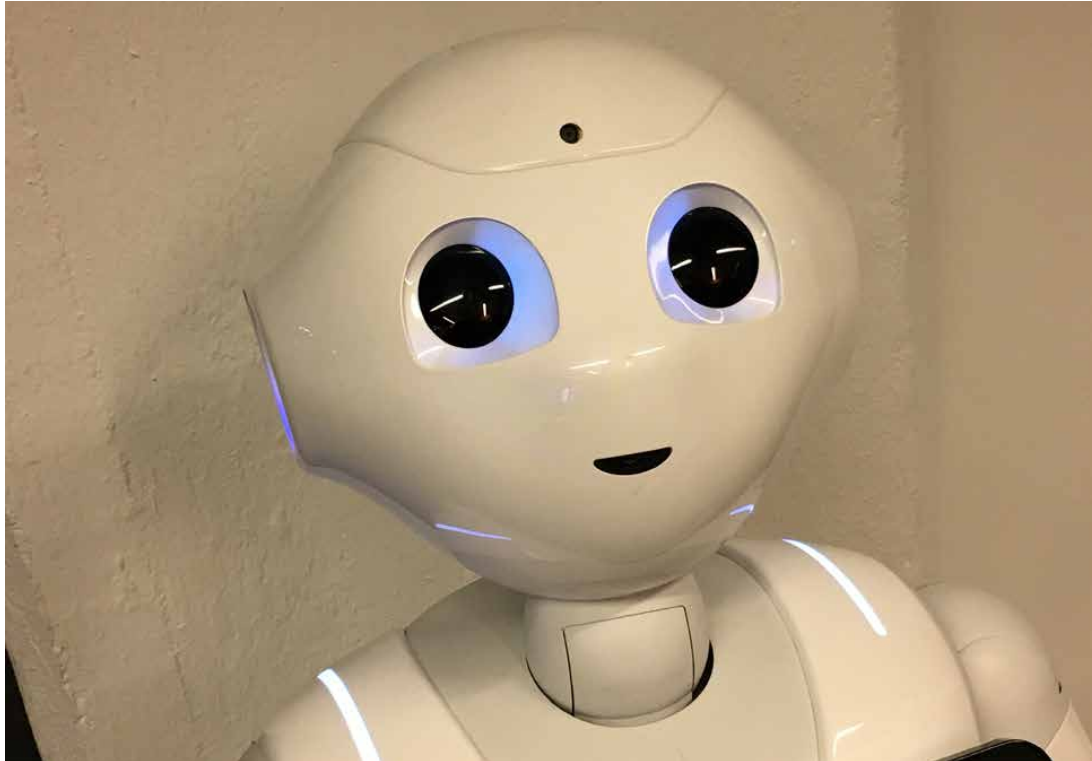
Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen ylläpitämä kontaktienhallintajärjestelmä on käytössä suuressa osassa toimialojen asiakaspalveluja. Viime vuonna kilpailutettiin asiakaskokemuksen mittaamiseen



**Vuonna 2018 virtuaalisia
etäkäyntejä kertyi yli**

23 000

kuukaudessa



Etsimme jatkuvasti uusia mahdollisuuksia terveysteknologian hyödyntämiseksi. Palvelukeskus Helsingin puhelin- ja hyvinvointipalvelut on vastannut Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa työskentelevän Pepper-robotin sisältösuunnittelusta yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimialan kanssa.

tarkoitettu pikapalautejärjestelmä, jota tarjotaan palveluna toimialoille. Toimialat ovat ottaneet sen käyttöön, ja käytön odotetaan laajenevan voimakkaasti vuonna 2019.

Tukipalveluja kotona asumiseen

Tuotamme myös kotona asumista tukevia hyvinvointipalveluja yhteistyössä

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan kanssa.

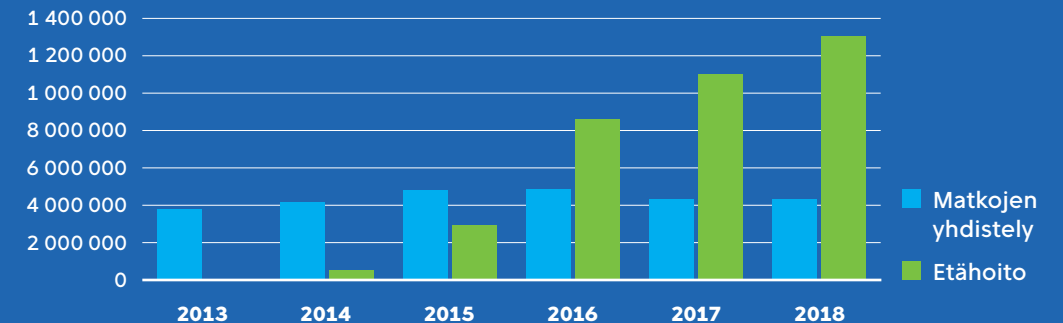
Vanhuksille ja vammaisille tarkoitettuna Helsingin Matkapalvelun kuljetusten välityspalvelussa vastaanotetaan asiakkaiden asiointi- tai työmatkojen kuljetustilauksia ja välitetään niitä eteenpäin. Lisäksi asiakaspalvelijamme seuraavat välitettyjen kyytien sujuvuutta, ja ohjeistavat kuljettajia muun muassa ajoneuvopäätelaitteiden käytössä.

Etähoidon ja kuljetusten yhdistelyn avulla säästettiin yli 1,75 miljoonaa ajokilometriä

Etähoitopalvelulla ja kuljetusten välityspalvelulla edistetään myös viisaampaa ja ilmastoystävällisempää liikkumista.

Helsingin Matkapalvelun vanhusten ja vammaisten kuljetusten välityspalvelua on järjeistetty niin, että samaan aikaan ja suuntaan matkustavia asiakkaita yhdistetään mahdollisuuksien mukaan samoihin kyyteihin. Viime vuonna matkoja yhdistelyn ansiosta jäi ajamatta yli 435 000 kilometriä.

Etähoitopalvelun avulla vuonna 2018 säästyi 1,32 miljoonaa ajokilometriä, noin 200 000 kilometriä enemmän kuin vuonna 2017. Yhteensä matkojen yhdistelyn ja etähoitopalvelun ansiosta jäi viime vuonna ajamatta yli 1 750 000 kilometriä.



Sosiaali- ja terveystoimialan kotihoitolle tuotettaviin kotona asumisen tekniisiin tukipalveluihin kuuluu turvapuhelinhälytyspalvelu ja etähoitopalvelut, lisäksi turvallista kotona asumista tuetaan muun muassa ovihälyttimillä, paikannusrannekeilla ja älyvaloilla.

Turvapuhelinpalvelu on vastannut jo vuodesta 2009 kotihoidon asiakkaiden turvahälytyksiin, jotka liittyvät kaatumisiin, akuutteihin sairastumisiin tai muihin hoidon tarpeen arviointeihin. Terveystoimialan ammattilaiset arvioivat asiakkaan tarvitseman avun hälytysten perusteella.

Etähoidossa terveydenhoitoalan ammattilaisemme tekevät kuva- ja äänivälitteisiä kotihoitokäyntejä kotihoidon asiakkaille. Etäkäynneillä seurataan asiakkaiden vointia ja ohjataan heitä muun muassa lääkkeenotossa, ruokailussa ja jumppahetkissä.

Palvelu on aina asiakkaan tarpeista lähtevää ja hoitosuunnitelman mukaista. Etäyhteys mahdollistaa myös uusia yhdessäolon tapoja, esimerkiksi ruokaryhmässä ruokailijat voivat keskustella toistensa kanssa tabletin välityksellä.

Etäpalvelut esillä Kotona-tilassa

Palvelukeskuksen kotona asumista tukevat palvelut olivat syyskuussa esillä Helsinki Design Week -muotoilufestivaalilla. Kaupungintalolle oli designviikon ajaksi rakennettu Kotona-tila, joka kokosi yhteen Palvelukeskus Helsingin etäpalvelut. Kotona-tilassa kaupunkilaiset pääsivät testaamaan esimerkiksi turvapuhelinta, jumppaamaan etäfysioterapeutin johdolla, juttelemaan etähoitajan kanssa sekä tutustumaan älyvaloihin. Kotona-tilaan pääsee tutustumaan myös toimistollamme Elimäenkadulla.

”Asiakkaamme kokevat, että etähoito on lisännyt turvallisuuden tunnetta, kun he tietävät, että heille soimitaan päivittäin. Etähoitajien soimit vähentävät yksinäisyyttä, varsinkin niiden asiakkaiden kohdalla jotka eivät enää kotoa pääse



Turvapuhelinpalvelu on vastannut jo

10

vuotta asiakkaiden turvahälytyksiin

liikkumaan. Asiakkaat ovat myös kertoneet, että etäkuntouksen myötä he ovat huomanneet toimintakyvyn parantuneen. Etäryhmissä asiakkaat näkevät ja kuulevat toisensa, joten muista on sosiaalista seuraa”, kertoo erityissuunnittelija Markitta Karvinen.

”Ruokaryhmässä on seuraa ja ruokakin maistuu paremmalta.”

”Olen huomannut, että masennus on lievittänyt sen jälkeen, kun etäpalvelu aloitettiin.”

”Etäkuntoutusryhmässä tulee entisenä urheilijana vähän kisattuakin muiden kanssa.”

Etähoidon asiakkaiden kommentteja





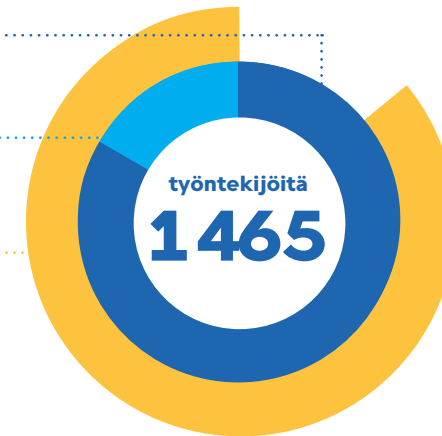
Hyvinvoiva henkilöstö

Palvelukeskus Helsingin tavoitteena on olla vastuullinen työnantaja, joka edistää henkilöstön monimuotoisuutta, yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa, ja panostaa työhyvinvointiin ja osaamisen kehittämiseen. Panostukset näkyivät myös kunta-alan työntekijöiden työhyvinvointia mittaavassa Kunta10-kyselyssä, jossa tuloksemme olivat parantuneet kaikilla työhyvinvoinnin osa-alueilla.

83,5 %
työntekijöistä on naisia ja

16,5 %
miehiä

94,6 %
työntekijöistä on vakinaisia



83,7 %

työntekijöistä puhuu äidinkielenään suomea

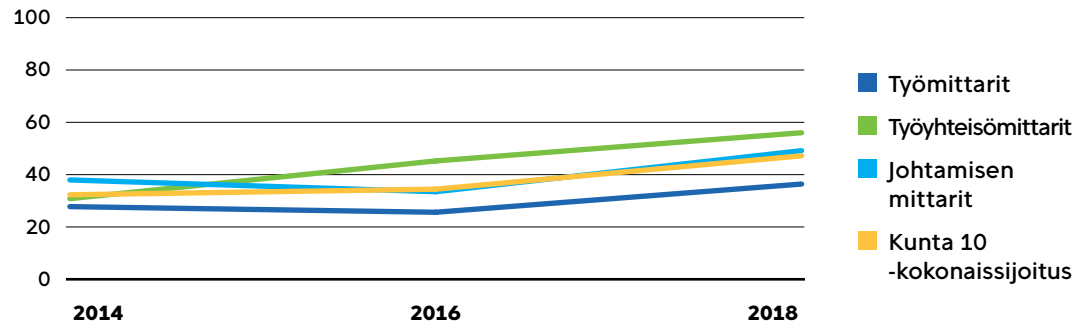
15,4 %
 muita kieliä ja

0,9 %
 ruotsia

Toteutamme Helsingin kaupungin henkilöstöpolitiikkaa ja työntekijöillämme on vahva työsuhdeturva. Huolehdimme henkilöstöstä muun muassa tukemalla työntekijöiden hyvinvointia ja osaamisen kehittämistä. Palvelukeskus Helsinki

noudattaa kaupungin työhyvinvoinnin toimintaohjelmaa 2018–2021, jonka pohjalta meille on tehty oma työhyvinvoinnin toimintasuunnitelma vuosille 2018–2019. Siinä linjataan työhyvinvointia edistävät tavoitteet, toiminta ja vastuut.

Kunta 10-tulokset



Kunta10-kyselyn tulokset kertovat työyksikön sijoittumisen (0-100) Kunta10-työyksiköiden joukossa. Mitä suurempi luku, sitä paremmin yksikkö sijoittuu.

Työhyvinvoinnin tulokset paranivat

Vuonna 2018 toteutettiin jälleen kunta-alan työhyvinvointia mittaava Kunta10-kysely, johon vastasi peräti 87 % Palvelukeskus Helsingin työntekijöistä. Olemme onnistuneet parantamaan työhyvinvoinnin tuloksia kaikilla mittauksen osa-alueilla.

Tuloksissa näkyy työyhteisöjen toimivuuden ja johtamisen parantamiseksi tehty johdonmukainen työ, kuten esimiesvalmennukset ja henkilöstön osallistaminen.

Monipuolisia mahdollisuuksia työssäoppimiseen

Tarjoamme esimerkiksi opiskelijoille, työttömille ja ammatinvaihtajille erilaisia mahdollisuuksia työssäoppimiseen,

ja teemme yhteistyötä monien tahojen kanssa koulutuksiin ja valmennuksiin liittyvien oppimispaikkojen järjestämiseksi.

Työssäoppimispaikkoja on tarjolla myös erityisopiskelijoille. Olemme osallistuneet useana vuonna Vastuullista kesäduunia -kampanjaan, jonka ideana on tarjota nuorille laadukkaita kesätyöpaikkoja.

Koulutamme omia työntekijöitä oppisopimuksella alan tutkintoihin, suosituimpina catering-alan tutkinnot ja esimieskoulutukset.

Vuonna 2018:

- Lähiesimiestyön ammattitutkintoa suoritti 28 työntekijää.
- Oppisopimukseen työllisyysvaroin palkattuja oli 28.
- Palvelukeskus Helsingissä oli 13 nuorta kesätyöntekijää, joiden valinnassa painotettiin alalle suuntautumista.

”Vastuullisuus näkyy teoissa ja tuloksissa. Palvelukeskuksen hyvä taloudellinen tulos on saavutettu motivoituneiden, osaavien ja hyvinvoivien työntekijöiden avulla. Myös henkilöstömittareissa olemme onnistuneet hyvin. Työhyvinvointia selvittävän Kunta10-tutkimuksen tulokset paranivat huomattavasti, erityisesti johtamisen ja työyhteisömittareiden osalta.

Vuonna 2018 henkilöstöjohtamisen keskeisiä kehittämisen alueita ovat olleet henkilöstön osaamisen varmistaminen, työkyvyn kehittäminen sekä työvoiman saatavuuteen liittyvä kokonaisuus. Lisäksi olemme panostaneet esimiestyöhön, erityisesti valmentamalla esimiehiä henkilöstöjohtamisen taidoissa sekä ottamaan käyttöön osallistavien menetelmien työkaluja.”

Jaana Bruce, henkilöstöpäällikkö



Tavoitteena entistä parempi asiakaskokemus

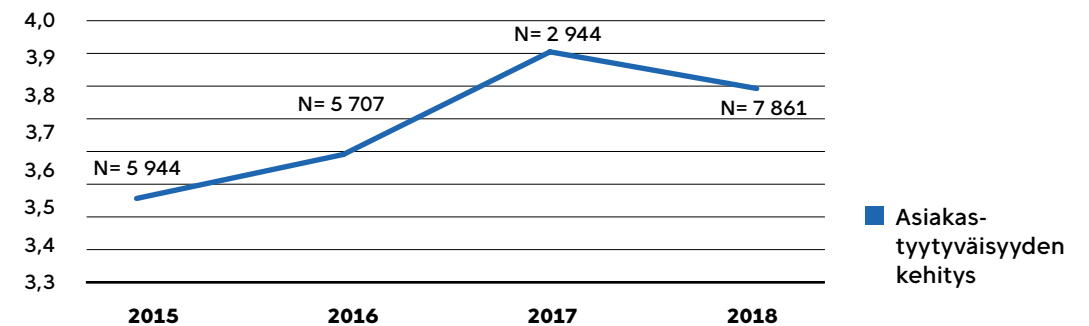
Kehitämme palveluja yhdessä asiakkaiden kanssa, ja asiakastyytyväisyyttä mitataan ja seurataan säännöllisesti kaikkien asiakasryhmien osalta. Viime vuonna asiakkaamme olivat tyytyväisiä palveluihimme, ja esimerkiksi kouluruoka sai huomattavasti aiempaa paremmat arviot.

Päivä päivältä parempiin palveluihin tarvitsemme asiakkaidemme kokemuksia ja kehitysideoita.

Asiakkailta kerätään jatkuvasti pikapalautetta digijärjestelmillä, muun muassa

kouluista saamme noin 10 000 palautetta viikossa. Osallistaminen on tärkeässä roolissa ja esimerkiksi oppilaat ovat osallistuneet kouluruoan kehitykseen ruokaraatitoiminnan avulla. Ruokaraatitoimintaa

Palvelukeskus Helsingin asiakastyytyväisyyden kehitys



Vuoden 2018 vastaajamäärä sisältää mm. suuren kouluruokakyselyn vastaajat (N=4222).

laajennetaan myös ikäihmisiin hyödyntämällä digipalveluja, kuten kuvapuhelinta. Tavoittaaksemme kaikki asiakasryhmät teemme myös perinteisiä asiakashaastatteluja, ja lisäksi useita kyselyjä vuosittain.

Näistä merkittävin oli viime vuonna koulujen oppilaille, opettajille ja muulle kouluhenkilökunnalle suunnattu kouluruokailukysely, johon saatiin 4 222 vastausta. Edellinen vastaava kysely toteutettiin vuonna 2015. Tulokset olivat hyviä ja eteenpäin kannustavia: oppilaat ja henkilökunta olivat aiempaa tyytyväisempää kouluruokapalveluun. Erityisesti ravintolan työntekijöiden ystävällisyyden ja palvelualltiuden arvioitiin parantuneen. Vuonna 2019 kouluruokailun asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan kaikissa helsinkiläisissä kouluissa.

Syksyllä 2018 toteutettiin myös ruokailu-, puhelin- ja hyvinvointi-, logistiikka- ja aulapalveluistamme kysely, joka lähetettiin muun muassa koulujen rehtoreille, päiväkotien johtajille sekä hoitoalan toimipaikkojen ja puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yhteyshenkilöille. Erityisesti aulapalvelumme saivat huippuarviot, peräti 4,6 asteikolla 1-5.

Yhtenä toiminnan tavoitteenamme oli saada asiakastyytyväisyyden tulokseksi vähintään 3,5. Sitä laskettaessa otetaan huomioon kokonaistyytyväisyys palveluihin. Ylitimme hienosti tavoitteen ja saimme asiakastyytyväisyydestä tulokseksi 3,81.



**Vuonna 2019
asiakastyytyväisyyskyselyyn
osallistuu**

50 000

oppilasta ja opiskelijaa

Jatkossa olemme siirtymässä asiakastyytyväisyyden mittaamisesta kokonaisvaltaisemmin asiakaskokemuksen kehittämiseen ja sen mittaamiseen – siihen, miten voimme palvella helsinkiläisiä entistä paremmin.

Kouluruokakyselyssä

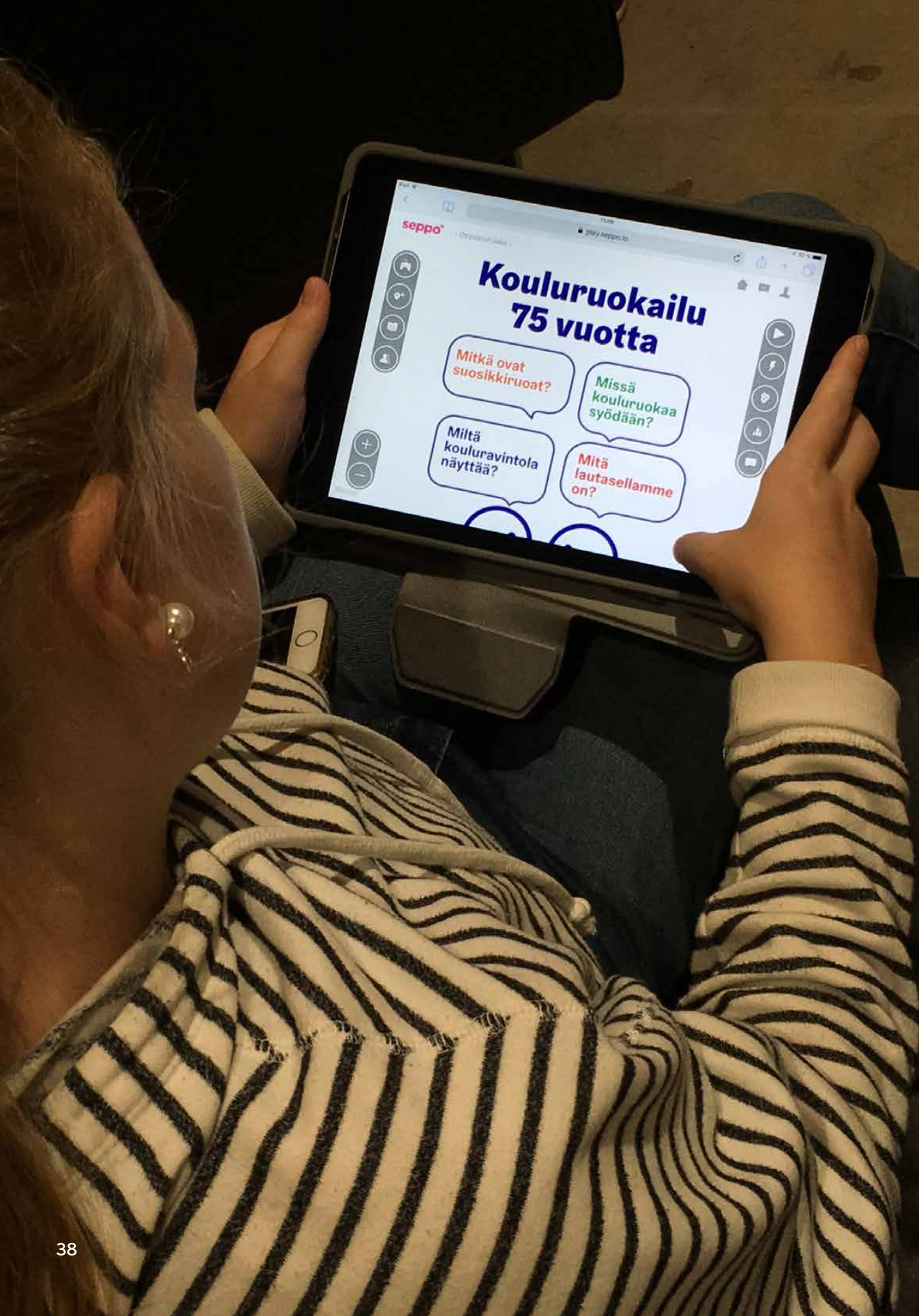
4 222

vastaajaa

**Ylitimme tavoittemme
asiakastyytyväisyydestä
tuloksella**

3,81

asteikolla 1-5



Tulevaisuuden painopisteitä

Toimintaympäristöömme vaikuttaa tulevina vuosina pääkaupunkiseudun voimakas väestönkasvu ja väestön vanheneminen. Vieraskielisten osuus työvoimasta kasvaa ja ammattitaitoisen työvoiman rekrytointiin kiinnitetään yhä enemmän huomiota. Ilmastonmuutoksen haasteisiin vastataan ruokatarjontaa, tuotantotapoja ja logistiikkaa kehittämällä. Digitalisaatio tukee entistä parempaa työntekijä- ja asiakaskokemusta sekä tiedolla johtamista.

Vuonna 2019 Palvelukeskus Helsinki tukee Helsingin maailman toimivin kaupunki-vision toteutumista omilla painopisteillä ja erityisillä kärkiprojekteilla, joilla kehitämme palveluja ja työtapoja. Hyödynnämme yhä enemmän osallistavia menetelmiä ja palvelumuotoilua, jotta palveluista saadaan entistä käytettävempiä ja asiakkaiden tarpeita vastaavia.

Kaikkiin kärkiprojekteihin liittyy jollakin tavalla digitaalisuus. Yhtenä tulevaisuuden painopisteidenämme onkin digitaalisuuden ja infran vahvistaminen ja tekoälyn hyödyntäminen. Jokaisessa projektissa olemme myös perustehtävämme äärellä: miten Palvelukeskus Helsinki ja sen jokainen työntekijä voi tukea Helsingin kaupunkia ja kaupunkilaisia entistä paremmin?

Palvelukeskus Helsingin kärkiprojektit

- Asiakaskokemuksen mittaaminen
- Asiakkaan osallistaminen
- Palvelupolkujen määrittäminen ja kuvaaminen
- Strategisen osaamisen kehittäminen - "Elinvoimaa osaamiseen"
- Työvoiman saatavuuden varmistaminen - "Valovoimaa rekrytointiin"
- Sähköisen tiedon kerääminen kentältä

Huomio asiakaskokemukseen ja osallisuuteen

Tavoitteenamme on osaltamme vahvistaa asiakkaiden osallisuutta palvelukehitykseen sekä parantaa entisestään asiakaskokemusta. Palvelumuotoilu-kärkiprojektilla pyritään määrittelemään tärkeimmät palvelupolut, joihin suunnitellaan palvelutilanteita parantavaa sisältöä esimerkiksi digitaalisilla ratkaisuilla. Vuonna 2019 toiminnan kehittämistä jatketaan päivä päivältä parempaa palvelua -teemalla. Sitä toteutetaan yhdessä asiakkaiden kanssa palvelukävelyillä, joissa arvioidaan palvelun kohtaamispisteitä ja yhteistä onnistumista.

Yhteistyötä asiakkaiden kanssa kehitetään muun muassa yhteisillä työpajoilla, asiakasraadeilla, yhteisellä palvelukehityksellä ja aktiivisella viestinnällä. Myös asiakaskokemuksen mittaamista kehitetään ja siihen liitetään Helsinki-tasoinen mittari.

Tulevaisuuden ruokapalvelukonsepti

Palvelukeskus Helsingille erityisen tärkeä hanke on Helsingin kaupungin ruokapalvelukonsepti, keittiöverkkoselvitys ja sen ytimenä uuden tuotantolaitoksen suunnittelu ja toteuttaminen. Palvelukeskus Helsingin Pakkalan tuotantolaitos on elinkaarensa lopussa ja uuden, ilmastoystävällisen tuotantolaitoksen suunnittelu on ensiarvoisen tärkeää, jotta Helsingin kau-

pungin päästövähentämishjelma pystytään kytkemään toiminnanohjausjärjestelmiin, kun tavoitteena on hiilineutraalius vuoteen 2035 mennessä.

Ruokatarjonta muutoksessa

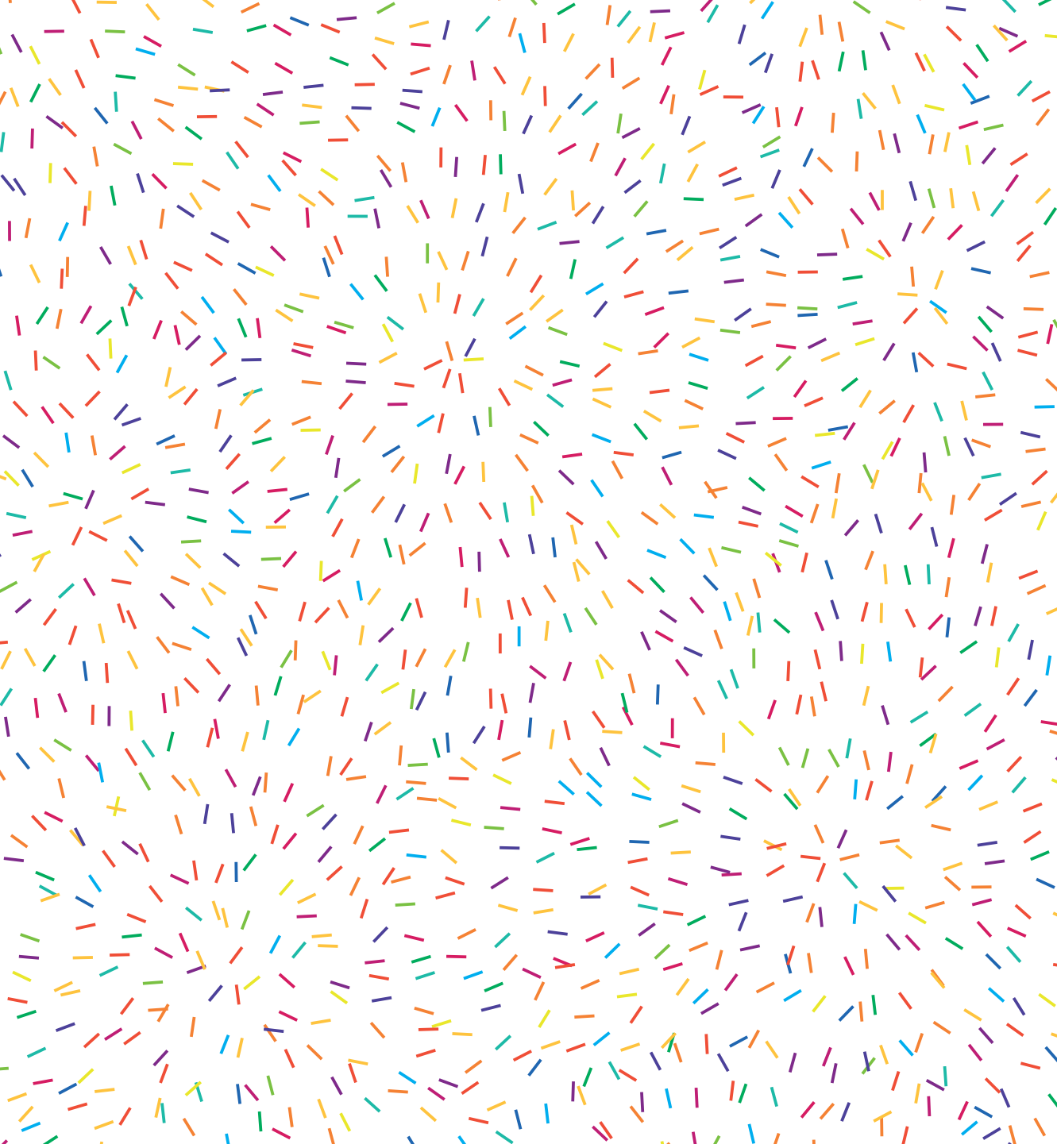
Hiilineutraali Helsinki 2035 -toimenpideohjelma ja useat valtuustoaloitteet muuttavat lähitulevaisuudessa päivittäistä ruokatarjoomaa, ja terveys- ja vastuullisuusnäkökohdat korostuvat. Punaisen lihan osuus tulee vähenemään ja kasvis- ja kalaruoan sekä siipikarjan osuuden ennakoidaan kasvavan ruokalistoilta.

Digitalisaatio-ohjelma

Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelman myötä Palvelukeskus Helsingin oman infran kehittämisen odotetaan nopeutuvan. Näin kaikki toimipaikat pääsevät digiyhteyksien ääreen ja digitaalisten työkalujen käyttö, toiminta ja toimitusvarmuus paranevat. Monikanavaisen asiakastuen kärkihanke voi tarjota puhelin- ja hyvinvointipalveluille uuden palvelukokonaisuuden rakentamisen nykyisen palvelun perustalle.

”Palvelukeskus Helsinki tarjoaa hyvät mahdollisuudet kaupungin sisäiseen, ketterään ja vastuulliseen palvelukehitykseen. Tämä voi nopeuttaa asiakkaan kehittämisen prosesseja ja tuo näin säästöjä toimialalle ja Helsingin kaupungille. Palvelujen keskittäminen kaupungin omalle sisäiselle palveluorganisaatiolle tuo jatkossakin Helsingin kaupungille merkittäviä hyötyjä.”

Mikael Neuvonen, asiakkuudet-yksikön johtaja



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

 @palvelukeskushelsinki

www.hel.fi/palvelukeskus