

A smiling woman with brown hair tied back, wearing a white lab coat over a blue denim shirt, is sitting at a white desk. She is looking directly at the camera. The background shows a window with a view of buildings and a small potted plant on the windowsill.

Helsinki

**Työterveys
Helsingin
vuosi 2019**



Kuva: Outi Kivela

Sisällys

Työterveys Helsingin vuosi

- 5** Työterveyden johtaminen on jaettu tehtävä
- 6** Vuosi 2019 lyhyesti
- 9** Lyhyet uutiset

Vaikuttavuus

- 10** Työterveyskyselyn tulokset kertovat yksilön ja työyhteisön hyvinvoinnista
- 12** Työterveyskyselyn 2019 keskeisiä tuloksia
- 14** Työterveyspalvelut napin painalluksella
- 16** Ydintoiminnan kiteytys yhtenäistää viestintää

Asiakaskokemus

- 18** Työterveysneuvottelussa kaikki osapuolet tulevat kuulluksi
- 20** Terveystuottoa vuorokauden ympäri Belgian konserttimatkalla

Elintavat ja hyvinvointi

- 22** Vertaistuen voimaa valmennuksissa
- 25** Liikuntakoutsaus juurruttaa liikunnan arkeen

Työterveys Helsinki työpaikkana

- 26** Työn muokkausta tekijöiden ja asiakkaiden parhaaksi
- 28** Työterveys Helsingin organisaatiokaavio
- 29** Tulostiedot

Kannen kuva: Outi Törmälä



Työterveyden johtaminen on jaettu tehtävä

Kirjoittaja **Tiina Pohjonen** Kuva **Outi Törmälä**

Mekin rakennamme osaltamme maailman toimivinta kaupunkia: osana kaupunkistrategiaa panostimme vuonna 2019 voimallisesti muun muassa asiakaskokemukseen ja digitaalisiin palveluihin. Keväällä toimimme nuorille alle 30-vuotiaille työntekijöille oman chat-palvelu Työstämön matalan kynnyksen helppoon ja välittömään yhteydenottoon. Syksyllä avasimme kaikille asiakkaillemme sähköisen ajanvarauksen sekä hoitochatin kiireellisten sairausasioiden hoitamiseen. Iloksemme hoitochat otettiin jo lyhyessä ajassa hyvin käyttöön ja käyttäjämäärät ovat kasvaneet.

Teemme työtä asiakkaidemme vuoksi ja olemme ylpeitä kaikesta siitä, mitä työemme tekee mahdolliseksi. Vain hyvinvoivat työntekijät voivat tehdä Helsingistä maailman toimivimman kaupungin. Pystymme vastaamaan asiakkaidemme tarpeisiin vain jatkuvalla vuoropuhelulla, jonka vuoksi keräämme ahkerasti palautetta toiminnastamme. Saamme tärkeitä kehitysehdotuksia ja myös hyvältä tuntuva kiitosta.

Meillä on asiakkaamme kanssa yhteiset

tavoitteet, arvopohja, omistus ja tavoite – terve ja hyvinvoiva työntekijä ja organisaatio. Työterveyspalveluissa keskitymme olennaiseen – siihen millä on suurin vaikutus. Käytämme julkisia varoja vastuullisesti ja palvelumme perustuu hoidon tarpeen arviointiin. Vaikuttavuus asiakkaamme hyväksi ohjaa kaikkea toimintaamme.

Vuoden 2019 toimintakertomuksessamme teemat ovat vaikuttava työterveyshuolto, asiakaskokemus sekä elintavat ja hyvinvointi. Tuomme esille asiakastarinoita, sisäisiä kehityshankkeitamme ja yhteistyökuvioita kaupungin muiden toimijoiden kanssa.

Työterveys on systeeminen ilmiö ja työterveyden johtaminen jaettu tehtävä. On oleellista, että työterveyskumppani kykenee ymmärtämään tämän kokonaisuuden ja tarjoamaan apua sen kaikilla tasoilla. Uskomme, että vaikuttavuus saadaan aikaan yhteistyössä asiakkaiden kanssa ja tahtotilamme on toimia kehittävänä, konsultoivana ja ratkaisukeskeisenä kumppanina myös tulevaisuudessa. Jatkamme hyvää yhdessä tekemistä, jotta Helsinki voi hyvin.

Sairauspoissaolot laskivat 4,5 prosenttiin

Vuonna 2019 kaupungin henkilöstön sairauspoissaolot laskivat (2019: 4,5%) edellisiin vuosiin verrattuna (2018 ja 2017: 4,6%). Erityisesti pitkät sairauspoissaolot vähenivät ja muutos oli havaittavissa varsinkin yli 45-vuotiaiden ikäryhmissä.

Taustalla on muun muassa pitkäjänteinen verkostoyhteistyö osatyökykyisten työntekijöiden työssä pärjäämisen tueksi ja erilaiset osa-aikaiset työjärjestelyt. Toisaalta vuonna 2019 korvaavan työn päivien määrän kasvoi ja sairauspoissaolon myöntäminen esihenkilön luvalla 5+2 päivään asti laajeni käyttöön koko kaupungissa.

Vuosi 2019 lyhyesti

15 845

influenssarokotusta



1561

työterveysneuvottelua



85%

omasta henkilöstöstä
asetti henkilökohtaisen
liikkumistavoitteen



Uusi uutiskirje esihenkilö-,
johto- ja HR-asiakkaille

393

Hyvinvointianalyysiä



Palvelut myös mobiilissa

18 306

vastasi
Työterveyskyselyyn



1500

keskustelua kuukausittain
hoitochatissa

99

35 623

asiakaspalautetta

NPS 69

asiakaskokemus NPS-
mittarin mukaan

117

liikuntakoutsaukseen
osallistunutta

5913

röntgentutkimusta



Kuva Shoot Hayley

Keskiössä nuoret ja mielen hyvinvointi

Mielen hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen liittyvät ongelmat ovat lisääntyneet aikaisemmista vuosista. Kahtena viime vuotena on ollut selvästi havaittavissa ennätysellisen runsas nuorten sairauspoissaolojen kasvu mielenterveyden oireiden vuoksi.

Keväällä 2019 Työterveys Helsinki avasi pilottina alle 30-vuotiaille chat-palvelu Työstämön, jossa pystyi luottamuksellisesti työstämään ajatuksia yhdessä työterveyden ammattilaisen kanssa. Palvelun korvasi loppuvuodesta hoitochat, jossa palveluajat ovat pidemmät ja joka palvelee kaikkia asiakkaita iästä riippumatta.

Etäpalveluiden lisäksi Työterveys panosti matalan kynnyksen mielenterveyspalveluihin ja sisäisten mielenterveysasiakkaan hoitokäytäntömallien kehittämiseen.

”

”Kiitokset, että pääsin masennukseni ja ahdistukseni kanssa todella nopeasti hoitoon. Hoito oli hyvää ja laadukasta. Lopputulos hyvä. Maailma näyttää kirkkaammalta. Mikäli hoitoon pääsy olisi yhtä nopeaa ja helppoa kuin omalla kohdallani jokaisella, olisi Suomi onnellisempi maa.”

—asiakaspalaute 2019

Menikö käyntisi sujuvasti?

Asiakaspalautteiden monipuolinen keruu toimii tärkeänä työkaluna onnistumisten seurannassa. Työterveydessä asiakaskokemusta mitataan NPS-luvulla eli nettosuositeluindeksillä. Se kuvaa todennäköisyyttä, jolla asiakas suosittelee tai käyttäisi palvelua uudelleen. NPS-luku voi saada arvon -100:n ja +100:n välillä.

Työterveys mittaa NPS-lukua eri palveluista, ja sitova tavoite on saada palautteiden yhteenlasketuksi NPS-arvoksi 70. Vuonna 2019 NPS-arvo oli 69. Palautteita annettiin yhteensä 35 623.

Suuri osa on kokenut saaneensa työterveyshuollossa asiantuntevaa ja ystävällistä palvelua. Palveluista asiakkaat ovat kiitelleet erityisesti influenssarokotuksien onnistumista ja fysioterapeuttien suoravastaanottopalvelua.

Työterveyskyselyn tulokset kertovat yksilön ja työyhteisön hyvinvoinnista

Helsingin kaupungin työntekijät ovat sitoutuneita, he kokevat työnsä mielekkääksi, ja työyhteisöissä on vahva luottamuksen ilmapiiri. Työstä palautuminen sen sijaan on heikentynyt ja nuorten alle 30-vuotiaiden masennusriski on kasvanut aikaisemmista vuosista. Tulokset selviävät Työterveyskyselystä 2019.

Kirjoittaja **Anu Cavén** Kuva **Juhana Hurtig**

Helsingin kaupunki on yhä vetovoimaisempi työpaikka. Tulosten mukaan lähes 80% työntekijöistä suosittelee Helsinkiä työnantajana.

– Mielestäni meillä on kaupungilla erittäin hyvä arvopohja ja kulttuuri, ja uskon, että se tekee meistä halutun työnantajan. Haluamme panostaa tulevaisuudessa yhä enemmän henkilöstökokemukseen ja siihen, miten työskentelemme yhteen kaupungin sisällä, Helsingin kaupungin henkilöstöjohtaja **Nina Gros** sanoo.

Sosiaalinen pääoma näyttäytyy tuloksissa Helsingin vahvuutena. Sen koetaan lisääntyneen työyhteisöissä, mutta myös työntekijöiden ja esihenkilöiden kesken. Vuoteen 2017 verrattuna erityisesti lähijohdaminen on kehittynyt hyvää suuntaan. Luottamus on vahvistunut samoin kokemus siitä, että esihenkilön vuorovaikutus on ystävällistä ja huomaavaista.

Hyvinvointikysymykset puhuttavat

Henkilöstön oma arvio hyvinvoinnista on hiukan heikentynyt. Erityinen huoli kohdistuu nuorten ja työuran alussa olevien työntekijöiden jaksamiseen joista reilu kolmannes on masennusriskissä. Kaupunkitason työhyvinvointiohjelmassa nuoret ja työuran alussa olevat ovatkin yhtenä tärkeänä kohderyhmänä.

Kaikki kyselyyn vastanneet ovat saaneet tulosten pohjalta henkilökohtaisen palautteen ja tarvittaessa ajanvarauskutsun terveystarkastukseen.

– Työterveyshoitajan kanssa yhdessä suunnitellaan keinoja, jotka parhaiten tukevat omaa hyvinvointia ja terveyttä. Näitä voivat olla esimerkiksi verikokeet diabetesariskin todentamiseksi ja elintapamuutosten

suunnittelu, Työterveys Helsingin palvelupäällikkö **Tuija Toikka** kannustaa.

Kaskossa korostetaan vahvuuksia ja voimavaroja

Kasvatuksen- ja koulutuksen toimialalla, Kaskossa, tuloksista on tehty yhteenvetoja ja niitä hyödynnetään työhyvinvoinnin edistämiseksi kaikilla toimialan organisaatiotasolla.

– Tärkeää on nostaa esille vahvuudet ja voimavarat sekä sopia tarvittavat kehittämistoimet. Jos yksikön tuloksissa on jotain huolestuttavaa, esihenkilöä auttavat tarvittaessa oma esihenkilö, HR-asiiantuntijat tai työterveyshuolto. Työyhteisöä tuetaan tarvittavin keinoin, sen mukaan millaisia haasteet ovat, Kaskon erityissuunnittelija **Hanna Jurvansuu** kertoo.

Tuloksia on käsitelty mm. Kaskon esihenkilöiden kanssa avoimella Skype-kutsulla, jossa kuka vain sai esittää lisäkysymyksiä ja tarkennuksia kyselystä. Tulosten pohjalta on myös varattu terveystarkastuksia ja kiinnitetty huomiota koulutuksiin. Suunnitteilla on esimerkiksi verkkovalmennuksia palautumisosaamisesta. Uran alkuvaiheessa oleville opettajille on tarjolla vertaismentorointia.

– Tärkeintä on kuitenkin se, mitä tapahtuu työyhteisöissä. Työterveyskysely on oivallinen tilaisuus nostaa keskusteluun työkyvyn, hyvinvoinnin ja yhteistyön kysymyksiä. Työyhteisön yhteisen keskustelun myötä löytyvät parhaimmat konkreettiset ratkaisut, joilla näihin asioihin voidaan arjessa vaikuttaa, Jurvansuu sanoo.



Työterveyskysely 2019

Työterveyskysely on joka toinen vuosi toistettava sähköinen terveystarkastus, jolla Työterveys Helsinki on seurannut ja seulonut henkilöstön hyvinvointia vuodesta 2007 asti. Vuoden 2019 kysely oli seitsemäs.

Vastaajat ovat Helsingin kaupungin työntekijöitä ja vastaajamäärä vuoden 2019 loka-marraskuussa toteutetussa kyselyssä oli yli 18 000.

Kyselyyn osallistuneet saivat henkilökohtaisen palautteen ja tarvittaessa kutsun työterveyshuoltoon. Vastauspalautte kertoo liikennevaloin ja tekstein työkyvystä sekä herättelee pohtimaan siihen vaikuttavia asioita. Vastauksista koottiin myös yhteenvetoja koko Helsingin kaupungin ja yksittäisten organisaatioiden käyttöön.

Työterveyskyselyn 2019 keskeisiä tuloksia

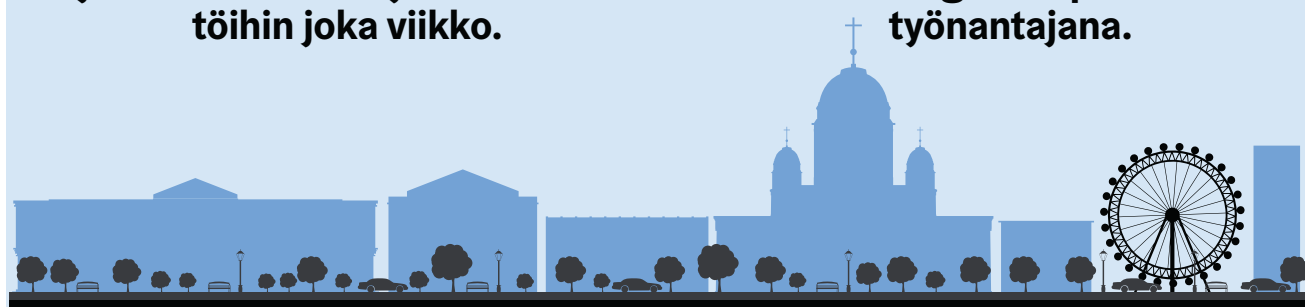
Työn imu

88%

on innostunut työstänsä ja heistä tuntuu hyvältä lähteä töihin joka viikko.

77%

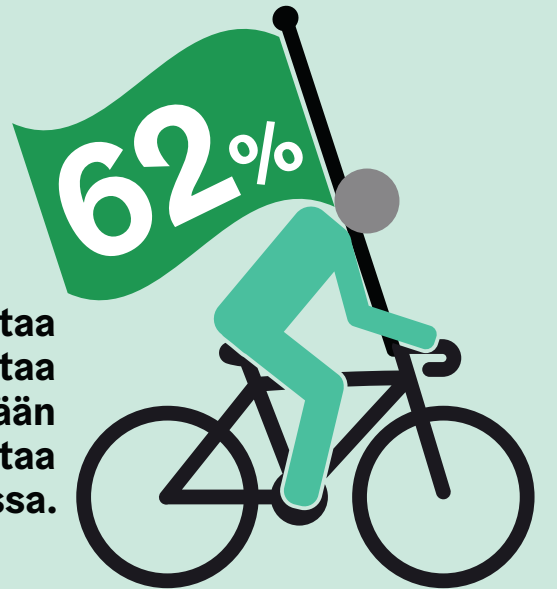
suosittelee Helsingin kaupunkia työnantajana.



Hyvinvointi ja elintavat

80%

alle 30-vuotiaista viettää ruutuaikaa vähintään 3 tuntia töiden jälkeen.



harrastaa kuntoliikuntaa vähintään 2 kertaa viikossa.

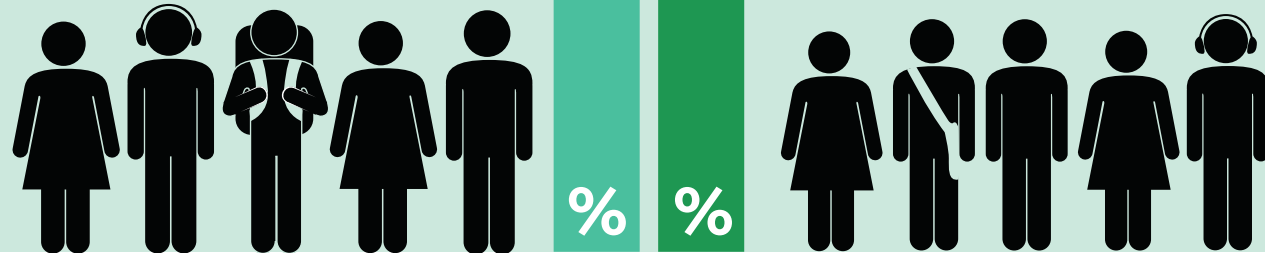
Sosiaalinen pääoma

78%

luottaa esimieheensä.

81%

kokee oman esimiehen kohtelevan alaisiaan ystävällisesti ja huomaavaisesti.



Palautuminen ja mielenterveys

38%

alle 30-vuotiaista kokee mielialaoireita ja on masennusriskissä.

50%

palautuu hyvin työstä.

Työterveyskysely on joka toinen vuosi toistettava sähköinen terveystarkastus, jolla Työterveys Helsinki on seurannut henkilöstön hyvinvointia. Ensimmäinen kysely on toteutettu vuonna 2007. Vastaajat ovat Helsingin kaupungin työntekijöitä ja vastaajamäärä vuoden 2019 kyselyssä oli yli 18 000.

Työterveyspalvelut napin painalluksella

Terveysala muuttuu hurjaa vauhtia, ja digitaalisuuden merkitys korostuu entisestään työelämässä. Työterveys Helsinki laajensi sähköisiä palveluita vastaamaan tähän muutokseen ja tarjotakseen yhä joustavampia palveluita asiakkaille.

Kirjoittaja **Anu Cavén** Kuva **Pertti Nisonen**

Oma mobiilisovellus, sähköinen ajanvaraus silloin kun itselle sopii ja arkipäivän hoitochat. Nämä kaikki palvelut tulivat asiakkaille käyttöön lokakuun alussa 2019. Uusien palveluiden avulla haluttiin tarjota lisää valinnanvaraa työterveyshuollossa asiointiin.

– Hoitochatissa meidät tavoittaa helposti ja voi keskustella sairastumiseen tai hoitoon liittyvistä asioista suojatussa ympäristössä. Chat mahdollistaa myös keskustelun esimerkiksi avokonttorissa, jos omia asioita ei halua ääneen huudella, Työterveys Helsingin palvelupäällikkö **Tuija Toikka** sanoo.

Näppäryyttä mobiililla

Asiointiportaaliin kirjaudutaan vahvalla tunnistautumisella, jotta asiakkaat voivat rauhassa hoitaa luottamuksellisia asioitaan. Ajan voi varata järjestelmän kautta tarpeen mukaan tai hoitohenkilökunnalta saadulla ajanvarauskoodilla.

– Asiakas voi käyttää palveluita näppärästi lataamalla maksuttoman mobiilisovelluksen Google Play Kaupasta tai App Storesta. Sovellus löytyy kauposta Työterveys Helsingin nimellä, Toikka vinkkaa.

Digipalveluiden jatkuvaa kehitystyötä

Asiakkaiden odotuksia ja toiveita kuunnellaan tarkalla korvalla palveluiden kehityksessä. Sijainnista riippumaton kohtaaminen, reagointiherkkyys ja palveluiden saatavuus nousevat yhä selvemmin esille.

Työterveys Helsingillä on sähköisistä palveluista ja niiden kehityksestä jo vuosien kokemus. eTyöterveys perustettiin tarpeeseen vuonna 2016 ja sen suosio näkyi heti yhteydenotoissa.

– Olemme kehittäneet etäpalveluitamme aikaisemminkin. Kaikkien asiakkaidemme käytössä on ollut pitkään sähköinen asiointikanava eTyöterveys. Siellä tavoittaa oman työterveyshoitajan ja voi hoitaa työkykyasioita. Sähköisessä terveystarkastuksessa meillä on jo pitkä perinne ja vuonna 2007 ensimmäisellä Työterveyskyselyllä olimme edelläkävijöitä, Toikka kommentoi.

Kanavien kohdalla seurataan tarkkaan kävijämääriä ja millaisissa asioissa asiakkaat haluavat olla yhteydessä etänä. Seurannan avulla kehitystyötä voi ohjata jatkossakin oikeaan suuntaan.



Ydintoiminnan kiteytys yhtenäistää viestintää

Jotta Helsinki voi hyvin. Siihen tiivistyy Työterveys Helsingissä vuonna 2019 toteutettu laajamittainen brändityö. Projektimuotoisessa työskentelyssä pöyhittiin talon ydinviestejä, palvelukuvauksia ja rekrytointimateriaaleja sekä luotiin toimintaa kuvaava slogan.

Kirjoittaja **Anu Cavén** Kuva **Julia Kivelä**

Vuoden mittainen yhteistyö näkemyksellisen design-toimisto Kuudes Helsingin kanssa oli hyvin tuottoisa. Yhteistyötä tehtiin peräti kolmen eri projektin voimin, joista merkittävin työ liittyi Työterveys Helsingin brändin ja position kiteyttämiseen.

Työn taustalla näkyi usean näkemys. Työterveys Helsingin monipuolista ammattikunta-edustusta täydensi Kuudennen asiantuntijatiimi. Kuudes haastatteli sisäisesti henkilöstöä sekä työterveyshuollon nykyisiä ja entisiä asiakkaita niin johto-, esihenkilö- ja työntekijätason näkökulmista. Haastatteluissa keskityttiin sekä yksilöihin että työyhteisöihin.

Projekteissa haluttiin mahdollisimman monipuolinen kuva asiakkaiden tarpeista ja siitä, mitä työterveyshuolloilta odotetaan sekä miten odotuksiin on mahdollista vastata. Tuloksia työstettiin työpajoissa ja kokouksissa.

Uudistuneisiin ydinviesteihin opeteltiin yhdessä henkilöstöpäivissä ja itseoppimalla. Tekstit ja ulkoasut muuttuivat asiakirjapohjista sosiaalisen median kanaviin saakka ja sanoituksesta saatiin sopivasti riisuttu, mutta vaikuttava hissipuhe eri kohtaamisiin.

Lopputulema oli selkeä. Työterveys Helsinki on eettisesti toimiva työterveyden asiantuntija, joka on olemassa, jotta Helsinki voi hyvin.

1. Projekt – Brändi ja konseptin kirkastus

Tammi-toukokuu 2019

Tuotoksena brändin kiteytys ja positio, käyttömateriaaleja henkilöstölle ja asiakaslupausten määrittely.

2. Projekt – Tuotteistaminen

Touko-elokuu 2019

Tuotoksena paketoituidut palvelukuvaukset, palvelukortit sekä esityspohjat johto- ja esihenkilöasiakkaille, talon oma kuvapankki sekä viestintäkanavien sisällön suunnittelu.

3. Projekt – Työnantajamielikuva

Kesä-joulukuu 2019

Tuotoksena rekrytointivideot ja edustuskuvat lääkäreistä rekrytointimarkkinointiin, lehti-ilmoituspohjia, sosiaalisen median kanavien sisältösuunnitelmaa sekä työnantajamielikuvan tehostamista.

Työterveys- neuvottelussa kaikki osapuolet tulevat kuulluksi

Työterveyslääkäri **Maaria Pitkäniemi** kannustaa esihenkilöitä kertomaan reilusti toiveistaan ja miettimään omalta osaltaan ratkaisuja työterveysneuvotteluun jo ennen sen alkamista.

Teksti **Anu Cavén** Kuva **Outi Törmälä**

Pitkäniemellä on päälle kymmenen vuoden kokemus työterveysneuvotteluista, joten hänen tapansa valmistautua neuvotteluun on rutinoitunut. Ennen neuvottelua hän toivoo kuulevansa työntekijän sekä esihenkilön odotuksia ja tarpeita, jotta hän pystyy valmistelemaan ratkaisuehdotuksia työterveysnäkökulmasta. Keskustelu neuvottelutilanteessa käydään avoimesti yhdessä.

– Toivoisin esihenkilöiltä näkemystä tilanteesta ja toiveista etukäteen. Näin tarpeet kohtaavat paremmin neuvottelutilanteessa. Työntekijän terveysasioista en voi kuitenkaan puhua ilman työntekijän lupaa, Pitkäniemi sanoo.

Konkreettista valmistautumista ja ratkaisemista

Päälle 300 esihenkilöpalautetta viestivät yhteistä sanomaa: neuvottelussa halutaan ratkaisuja. Esihenkilöt odottavat neuvottelulta selkeää toimitasuunnitelmaa ja keinoja tilanteen parantamiseksi.

Usein tässä onnistutaan kerralla, mutta välillä neuvotteluita voi tulla useampi. Asetelma voi olla niin hankala tai monimutkainen, että yksi tapaaminen ei riitä.

– Voin lääkärinä antaa neuvottelussa terveydellisen näkökulman eli mikä on toimintakyky työssä suhteessa terveyteen. En voi työpaikan puolesta sanoa, miten lopulta toimitaan. Kaikissa työpaikoissa kaikki asiat eivät ole mahdollisia, joten esihenkilön tehtäväksi jää selvittää nämä mieluiten etukäteen, Pitkäniemi muistuttaa.

Esihenkilön kohdalla tämä tarkoittaa muun muassa työmahdollisuuksien kartoittamista omassa organisaatiossa. Voidaanko siellä hyödyntää työkiertoa, korvaavaa työtä tai joustaa

työhöntuloajassa. Voiko töihin palaavalle luoda kokonaan uuden tehtävän.

– Yleensä pyrimme neuvottelussa tavoittamaan pitkän aikavälin ratkaisuja, mutta joissain tilanteissa lyhyemmänkin aikavälin ratkaisut voivat olla merkittäviä. Helsingin kaupungilla on hyvä tahtotila suurena työnantajana järjestää asioita työntekijän hyväksi, Pitkäniemi sanoo.

”Teidän kanssa on hyvä ja turvallista tehdä yhteistyötä.”

Esihenkilöpalautteissa jaetaan kiitoksia yhteistyölle. Työterveysneuvottelun osapuolia voivat olla työterveyshuollon edustajan, esihenkilön ja työntekijän lisäksi esimerkiksi HR-ammattilainen tai työsuojeluvaltuutettu.

– Olen tykännyt siitä, että henkilöstöhallinnon edustaja on mukana neuvottelussa. Hänen asiantuntijuutensa laajentaa keskustelua, Pitkäniemi kiittelee.

Yhteistyö muodostuu avoimuudesta, luottavuudesta ja kuuntelusta. Turvallisessa keskusteluympäristössä asioista voidaan puhua niiden oikeilla nimillä. Pitkäniemi huomauttaa, että rehellisellä puheella päästään oikeisiin ratkaisuihin.

Työterveysneuvotteluilla on kuitenkin myös edelleen jännittävä kaiku ja niihin saapuminen mietittävää monia. On hyvä muistaa, että neuvottelussa etsitään ratkaisua yhdessä. Kaikki ovat neuvottelussa samalla puolella ja tähtäämässä samaan päämäärään: työntekijän pärjäämiseen työssä.

– Lähes kaikki pelkäävät ensimmäistä kertaa neuvottelussa, mutta lähes kaikki sanovat neuvottelun jälkeen, että oikeastaan lopputulos oli ihan hyvä ja se auttoi, Pitkäniemi kannustaa.

Esihenkilöpalautteet kertovat onnistumisista

Työterveysneuvotteluita tehtiin Työterveys Helsingissä vuonna 2019 yhteensä 1561 ja palautteita annettiin reilu 300 kappaletta sisältäen avoimet ja numeeriset palautteet. Esihenkilöt ovat saaneet palautekyselyn sähköpostitse vastattavakseen neuvottelun jälkeen.

Seuraavista asioista tuli kiitoksia onnistuessaan ja moitteita puuttuessaan: tiedonanto- ja avoimuus, tuki, hyvät kokouksiaidot- ja käytännöt, yhteistyötaidot, ratkaisukeskeisyys ja aktiivisuus, oikea-aikaisuus sekä työterveyden asiantuntijuus.

Palautekyselyssä kysyttiin avoimen palautteen lisäksi nettosuositeluindeksiä (NPS) eli kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi palvelua asteikolla 0-10. Palautteiden pohjalta 76% suosittelisi Työterveys Helsingin esihenkilöpalveluita muille kaupungin esihenkilöille.

”Työterveyshuollossa on uskottu esihenkilön kuvaukseen ja kattavaa tukea työyhteisölle on ollut tarjolla oikea-aikaisesti.”

”Kiitos upeasta ja ammattitaitoisesta työstä Helsingin työterveydessä! Olen saanut aina tukea esihenkilötyöhöni.”

Terveydenhuoltoa vuorokauden ympäri Belgian konserttimatkalla

Työterveys Helsingin työterveyshoitaja piti huolta Helsingin kaupunginorkesterin muusikoiden terveydestä Belgian konserttimatkalla syksyllä 2019.

Teksti **Katja Alaja** Kuvat **Maarit Kytöharju**

Helsingin kaupunginorkesteri konsertoi Brysselissä ja Bruggessa Belgiassa viime syksynä. Poikkeuksellisella ja tiivistähtisellä kiertueella oli mukana Tero Saarinen Companyn tanssiryhmä.

Mukana matkalla oli myös kaupunginorkesterin oma työterveyshoitaja **Minna Mattila** Työterveys Helsingistä. Hän on kuulunut matkavahvuuteen jo vuodesta 2014.

– On itsestään selvää, että Minna tulee mukaan konserttimatkoillemme. Hänen roolinsa muusikoiden terveyden ja hyvinvoinnin tukijana on osoittautunut niin hyväksi. Minnalle on helppoa jutella terveysasioista, sillä hän tuntee ihmiset ja heidän työnsä ja me tunnemme hänet vuosien ajalta, orkesteripäällikkö **Jere Siukola** Helsingin kaupunginorkesterista kehuu.

Idea työterveyshoitajan mukaan ottamisesta konserttimatkoille tuli aikanaan silloiselta intendentiltä, jolla oli kokemusta siitä, että muusikoiden on helpompaa esimerkiksi pienissä asioissa lähestyä hoitajaa kuin lääkäriä.

Viestittely alkaa jo lentokoneessa

Siukola kertoo, että Mattila on Helsingin kaupunginorkesterin palveluksessa koko matkan ajan vuorokauden ympäri. Hän matkustaa samoilla kulkuvälineillä, seuraa harjoituksia, istuu konserttisalien takahuoneessa, ruokailee muusikoiden kanssa ja muina aikoina päivystää matkapuhelimessa.

– Belgiaan suuntautuneella matkallakin työ alkoi jo lentokoneessa, kun aloin saada viestilappuja muusikoilta. Yksi tarvitsi päänsärkylääkettä, toinen antihistamiinia, Mattila kertoo.

Muusikoilla on monenlaisia hoidon tarpeita konserttimatkan aikana. On orastavaa flunssaa ja tapaturmia, vatsakipua ja migreeniä, kuivuudesta kärsiviä silmiä ja haavoja, jopa esiintymisjännitystä. Joskus kotimaasta tulee surullisia uutisia, jotka vaikuttavat mielialaan.

– Vaivat ovat tyypillisesti pieniä, mutta ne on tärkeä hoitaa kuntoon, etteivät ne pitkity ja mutkistu. Näin harjoitukset ja konsertit sujuvat mahdollisimman hyvin, Mattila painottaa.

Tarvittaessa hän konsultoi koto-Suomessa olevaa työterveyslääkärinä tai työterveyspsykologia etänä.

Mattilalla on vahvana mielessään se onnistumisen hetki, kun Brysselin konsertti päättyi. Pienet Suomen liput liehuivat katsomossa ja yleisö riemuitsi.

Ennakoiva ja joustava ote saa kiitosta

Siukolan mukaan yhteistyö Mattilan kanssa sujuu yhdessä sovitulla toimintatavalla. Siukola ottaa hyvissä ajoin yhteyttä Mattilaan.

– Matkan lähestyessä käymme läpi matkan aikatauluineen. Minna myös lähettää meille yleisiä neuvoja, joiden avulla jokainen voi itse ennakoita terveyteensä liittyviä asioita, Siukola kertoo.

Siukola ei pysty kuvittelemaan, että Mattila suurine nahkaisine lääkelaukkuineen ei olisi kaupunginorkesterin mukana. Osallistuminen antaa muusikoille ja hallintohenkilöstölle rauhan keskittyä omaan työhön ja varmistaa, että asiat etenevät suunnitellusti.

– Jo Minnan läsnäolo, se tieto, että hän voi tarvittaessa auttaa, rauhoittaa. Olen todella tyytyväinen tähän ennakoivaan ja joustavaan yhteistyöhön, Siukola korostaa.



Vertaistuen voimaa valmennuksissa

Työkykyvalmennus on ryhmämuotoista ohjausta, jossa samojen asioiden äärellä olevat osallistujat pääsevät jakamaan kokemuksiaan. Kaikki haastatellut ovat osallistuneet Voimat haltuun -valmennuksiin vuoden 2019 aikana ja esiintyvät jutussa etunimillä.

Teksti **Anu Cavén** Kuva **Natura Viva**

Työkykyvalmennus on vuoden kestävä matka, joka alkaa viikon kuntoutusjaksolla. Ryhmäläiset eivät tunne toisiaan etukäteen ja luottamus muihin perustetaan tapaamisissa.

– Toisia kunnioitettiin jo alkumetreillä. Kuntoutusjaksolla olimme tiiviisti yhdessä, mutta ketään ei pakotettu mihinkään. Meidän ryhmässämme oli 16 erilaista ammattiosaajaa eri työpaikoista ja tämä erilaisuus osoittautui vahvuudeksi ryhmädynamiikassamme. Lisäksi ryhmänvetäjä on ihana, ammattitaitoinen ja ryhmän kantava voima, **Minna** muistelee valmennuksen alkua.

Samassa veneessä

Työkykyvalmennus on rakennettu aina tietyn teeman ympärille. Voimat haltuun -ryhmässä keskitytään omiin voimavaroihin ja stressinhallintakeinoihin työkyvyn ja hyvinvoinnin tukena.

– Tämä ei ollut minulle ensimmäinen kerta työkykyvalmennuksessa, mutta täytyy sanoa, että kuluneen vuoden ryhmä on ollut paras tähän mennessä. Koin helpoksi jakaa kokemuksiani, iloja ja suruja, näiden minulle täysin uusien ihmisten kanssa, koska valmennuksen luonteen vuoksi jo lähtökohtaisesti tuli tunne, että olemme täällä samassa veneessä ja ymmärrämme toisiamme. Hyvässä ryhmässä vertaistuen määrä ja voimaantumisen mahdollisuus moninkertaistuvat, **Saara** sanoo.

– Voin jakaa ajatuksiani ja saada muilta uusia

keinoja jaksamiseen. Olen valmennuksen myötä oivaltanut rauhoittaa elämäni ja oppinut säästämään itseäni jatkuvista huolista työn saralla. Siinä suhteessa olen kehittynyt, **Markku** mieltii.

Valmennuksessa kohtaaminen tapahtuu keskustelun kautta. Jos tilanne sallii, voi ryhmäläistä tukea myös muulla tavoin.

– Ryhmässä tuntuu, että on voinut tukea jotain toista paljon lähemmin. Olen kerran ottanut vierustoveria kädestä kiinni ja se rauhoitti häntä, **Minna** kertoo.

Poistuminen omasta kuplasta

Valmennuksen myötä osallistujat ovat saaneet uusia näkökulmia. Omat asiat eivät välttämättä ole olleet niin huonosti, kuin aluksi on itse ajatellut.

– Ryhmässä sain paljon hyvää mieltä yhdessä tekemisestä, uusia näkökulmia työssä jaksamiseen, sekä hyvän mahdollisuuden reflektoida omaa tilannettani. Yksilövalmennuksessa olisin luullakseni pyörinyt omassa kuplassani, **Saara** kertoo.

Ryhmämuotoisen vertaistuen lisäksi osa käy myös yksilövalmennuksissa. Yksilötapaamisissa kohtaaminen on vielä henkilökohtaisempaa, mutta molemmat keinot auttavat yksilöä omalla muutostuomallaan.

– Tiettyä osin yksilövalmennus antaa enemmän, sillä saan keskittyä vain minuun, mutta ryhmä aukaisee näkemään laajemmin. Se on kaksijakoinen kokemus, **Minna** summaa.



Työkykyvalmennukset 2019

Kaupunginkanslian järjestämät työkykyvalmennukset alkavat viiden vuorokauden kuntoutusjaksolla. Tämän jälkeen työntekijä osallistuu vuoden ajan ryhmä- ja yksilötapaamisiin, joita vetävät Työterveys Helsingin valmentajat. Valmennuksilla etsitään keinoja oman hyvinvoinnin ja työkyvyn tukemiseksi.

Voimat haltuun -valmennus: voimavaroja ja stressinhallintakeinoja työkyvyn ja hyvinvoinnin tueksi.

Voimat haltuun esihenkilö -valmennus: on suunnattu ja räätälöity esihenkilötehtävissä toimiville.

Elintärkeät elämäntavat -valmennus: tukee terveyttä ja hyvinvointia edistäviä elämäntapamuutoksia.

Tules nyt -valmennus: keinoja vaikuttaa varhaisiin tuki- ja liikuntaelinoireisiin.



Liikuntakoutsaus juurruttaa liikunnan arkeen

Lähes 150 Työterveys Helsingin asiakasta sai henkilökohtaista liikuntakoutsusta henkilöstöliikunnan osaajilta vuonna 2019.

Teksti **Katja Alaja** Kuva **Outi Törmälä**

Henkilökohtaisen liikuntakoutsauksen pilotti sai lähes 120 Helsingin kaupungin työntekijää lisäämään liikuntaa ja aktiivisuutta arkeen sekä voimaan paremmin. Työntekijät osallistuivat 6–8 kuukauden mittaiseen ohjaukseen Työterveys Helsingin työterveyshoitajan tai työfysioterapeutin suosituksesta.

Koutsaus sai alkunsa, kun Työterveys Helsinki otti yhteyttä henkilöstöliikuntaan.

– Työterveyshuolto kertoi haluavansa palvelun vähän liikkuville työntekijöille, jotka tarvitsevat tukea liikunnan aloittamiseen tai lisäämiseen arjessaan, liikuntakoutsi **Anu Wager** kertoo.

Hänen vieressään istuu **Veera Korjus**, toinen liikuntakoutsi.

Liikuntakoutsauksen myötä liikunnasta on tullut osa työterveyshuoltoa. Se on koutseista hienoa, sillä liikunnan terveysvaikutuksista on vankkaa tutkimusnäyttöä.

Wager lisää, että yhteys työterveyshoitajiin ja työfysioterapeutteihin toimii. On tärkeää, että lähettävä taho osaa sanoittaa koutsausmahdollisuuden innostavasti.

Muutos vie puolisen vuotta

Liikuntakoutsaukseen kuuluu neljä ohjauksetta, sillä käyttäytymisen muutos vakiintuu tutkitusti noin puolessa vuodessa.

Aloitustapaamisessa jutellaan omasta elämäntilanteesta ja elintavoista, voimavaroista, suhteesta liikuntaan ja mieluisista tavoista liikkua. Suuressa roolissa ovat arkiliikunta portaiden nousemisesta ja kävelyprähdyksistä istumisen tauottamiseen.

Toisessa tapaamisessa osa asiakkaista on jo päässyt liikunnan makuun. Osalla se ajoittuu

kolmanteen kohtaamiseen, joka hoituu puhelimitse.

– Tällöin käydään läpi, mikä on onnistunut ja missä on ollut haasteita. Ratkaisuja haetaan kokeilujen ja positiivisen asenteen avulla, sillä asioiden tekeminen uudella tavalla vie yleensä aikansa. Jo ajattelutavan muutos tai pieni liikunnan lisäys on suuri onnistuminen, Korjus sanoo.

Lopputapaamisessa käydään läpi onnistumisia ja oppeja ja pohditaan, miten työntekijä siitä jatkaa.

Innostava koutsaus sai toimimaan

Eräs liikuntakoutsien asiakkaista oli laiskistuneeksi itsensä kokenut **Kikka Ylismäki**. Hän toimii työsuojeluvaltuutettuna keskushallinnossa. Entisen aktiiviliikkujan terveys oli alkanut rakoilla, sillä lonkka ja selkä vaivasivat. Ylismäki sai vinkin koutsauksesta työterveyshoitajalta.

– Anu on niin innostava ihminen, että pääsin hyvin alkuun kaksi vuotta kestäneen harkinnan jälkeen. Lähetin hänelle valokuvan hankkimastani kuntosalikortista, Ylismäki muistelee.

Ohjauksen myötä hän päätti alkaa käydä kuntosalilla kahdesti viikossa ja joskus myös kulkea työmatkat kävellen.

Jo yhden kuukauden kuntosalilla käymisen jälkeen Ylismäestä alkoi tuntua siltä, että vaivat vähenevät ja hän jaksaa paremmin aamusta iltaan. Silti lopputapaamisessa tehty kuntotesti hätkäytti.

– Olin todella yllättynyt, kuinka paljon sykkeeni oli laskenut, hän kertoo. Leposykkeen lasku kertoi kunnan paranemisesta.

Vaikka Ylismäki sairastui flunssaan koutsauksen loputtua, into liikkumiseen ei kadonnut. Heti töiden jälkeen on paras aika liikkua.

Työn muokkausta tekijöiden ja asiakkaiden parhaaksi

Kevään kehitysprojekti työterveys- ja sairaanhoitajille antoi äänen kuuluviin talon päälle 50 hoitajalle. Projektissa arvioitiin hoitajien työtä osana Työterveys Helsingin strategisia tavoitteita.

Teksti **Anu Cavén** Kuva **Yiping Feng ja Ling Ouyang**

Syksyllä 2018 Työterveys Helsinki oli mukana Kunta 10 -tutkimuksessa, jonka tuloksissa oli nähtävissä kokemus työmäärän ja kiireen lisääntymisestä. Myös työterveyshuollon toimintaympäristö ja sen asiantuntijoiden työn sisältö ovat jatkuvassa muutoksessa muun muassa palveluiden siirtyessä enemmän verkkopohjaisiksi.

Muutos luo tarpeen arvioida kokonaisuutena, millä tavalla työterveys- ja sairaanhoitajien työt palvelevat asiakkaita ja henkilöstöä itseään. Kevään 2019 kehittämissuunnitelmalla haluttiin vastata tutkimuksen tuloksiin ja muutoksen tuomiin kysymyksiin.

– Projektin tarkoituksena oli selvittää, millä tavalla hoitajien työnkuva tulisi tarkoituksenmukaisesti ja mielekkäästi toteutua heille itselleen ja millä tavalla he voivat parhaimmalla mahdollisella tavalla palvella asiakkaitamme. Projektilla halusimme turvata hoitajien työn asiantuntijuutta ja arvostusta myös jatkossa, projektia vetänyt laatu- ja palvelupäällikkö **Lena Meyer** kommentoi.

Työpajatyöskentelyä ja tiivistä seuranta

Projekti toteutui kokonaisuudessaan helmikesäkuussa. Vaiheittaiseen etenemiseen kuului tarpeiden ja tavoitteiden tunnistus, yhteisten ratkaisujen etsiminen ja toimenpide-ehdotukset.

Työryhmään kuului työterveys- ja sairaanhoitajia, ammattivastaava palvelupäällikkö ja laatu- ja palvelupäällikkö. Ryhmä arvioi systemaattisesti projektin edistymistä hoitajien kokouksissa ja työpajoissa sekä

johdon, palvelupäälliköiden ja johtoryhmän kokouksissa kevään 2019 aikana.

– Projekti on ollut osallistava ja innostava sekä tehty yhdessä kaikkien työterveys- ja sairaanhoitajien kanssa. Kevään projekti on tehnyt meidät tietoisemmaksi hoitajien työn monipuolisesta ja haastavasta sisällöstä. Työterveys- ja sairaanhoitajat ovat hyvin keskeisessä roolissa koko asiakkaan polulla. Tämä luo edellytykset jatkuvuuden ja hyvän hoidon toteutumiseen eli erinomaiselle asiakaskokemukselle, Meyer kertoo.

Tuloksena uusia toimintamalleja

Työpajojen keskusteluiden ja ryhmätöiden tuloksena nousi selkeästi tärkeät kehitettävät asiat. Nämä olivat sujuvamman asiakasohjauksen toimintamalli, työkuultuurin- ja työtapojen uudistaminen digitaalisten palvelujen myötä, yhteistyö- ja konsultaatioprosessin selkeyttäminen koko talossa sekä etätyön mahdollistaminen.

– Haluamme aidosti tarjota työntekijöillemme työpaikan, jossa he viihtyvät, kehittyvät ja saavat arvostusta. Se onnistuu vain vuoropuhelulla, yhteisten ratkaisujen etsimisellä sekä jatkuvalla kehittämisellä, Meyer kiittelee yhteistyötä.

Vastuuhenkilöt jatkavat projektissa nousseiden isojen kokonaisuuksien työstämistä sekä seuraavat ja arvioivat toimenpiteiden vaikuttavuutta. Lisäksi esihenkilö ja työntekijä seuraavat yhdessä henkilökohtaisen urapolkusuunnitelman etenemistä onnistumis- ja kuukausikeskusteluissa.



Vuoden virkistykset

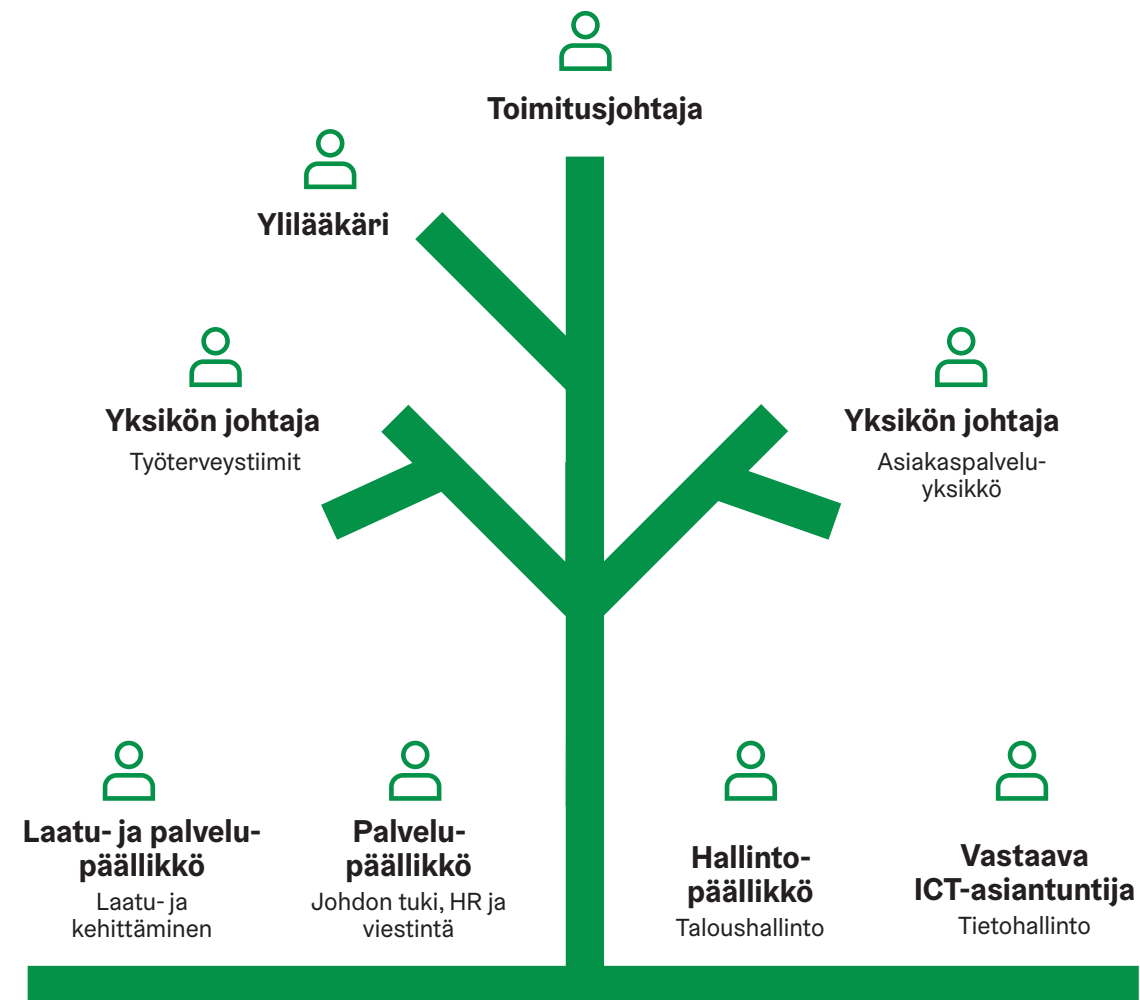
Työterveyshuollon toiminnan sykkeessä on tärkeää olla välillä vastapainoa. Työterveys Helsinki järjesti vuonna 2019 erilaisia virkistystilaisuuksia ja harrastetoimintaa yleisinä juhla-aikoina, mutta myös henkilöstön toiveiden pohjalta.

Kevään Vierumäen kehittämispäivinä koko työporukka sai nauttia luonnosta ja saunasta. Naistenpäivänä päivää tauotettiin rentoutushetkellä sointukylvyyn ja suklameditaation merkeissä. Unelmien liikuntapäivänä työterveyshuollon väki osallistui leikkimieliseen kaupunkisuunnistukseen.

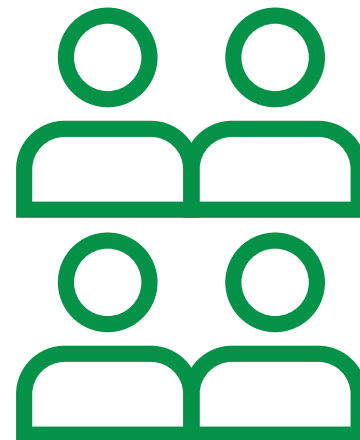
Ruoka toimii tärkeänä osana yhteistä kohtaamista ja työn tauotusta. Vuoteen on sisällytetty teemabrunseja, kuukausittaisia aamiaisia, kerroskohtaisia nyyttäreitä ja viini-iltama. Syksyn sadonkorjuujuhla järjestyi koko talon talkoovoimilla.

Loppuvuodesta pikkujoulut järjestettiin ruokailun, ohjelmanumeroiden ja tanssin merkeissä. Erillisessä sisäpihan lämminhenkisessä joulutilaisuudessa nautittiin taloon vuoden aikana perustetun kuoron ensiesityksestä glöggimuki kädessä.

Työterveys Helsingin organisaatiokaavio



Henkilöstön (vakanssien) lukumäärä	2019	2018
Työterveys- ja yleislääkärit	44	44
Työterveys- ja sairaanhoitajat	44	43
Työterveyspsykologit	7	7
Työfysioterapeutti	10	10
Laboratoriohoitaja	8	9
Röntgenhoitaja	2	2
Kuntoutussuunnittelija	3	3
Vastaanotonhoitaja	12	12
Hallinto- ja tukipalvelut	14	14
Yhteensä	144	144



Tulostiedot



Tuloslaskelma	1.1.2019–31.12.2019	1.1.2018–31.12.2018
LIIVEVAIHTO	17 831 421,06	16 717 515,76
Liiketoiminnan muut tuotot	568 783,09	389 662,89
Materiaalit ja palvelut		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat		
Ostot tilikauden aikana	-344 214,46	-425 515,99
Palvelujen ostot	-6 076 585,13	-4 723 621,54
	-6 420 799,59	-5 149 137,53
Henkilöstökulut		
Palkat ja palkkiot	-7 990 823,38	-7 587 267,87
Henkilösivukulut		
Eläkekulut	-1 944 598,68	-1 832 602,20
Muut henkilösivukulut	-326 726,81	-358 196,87
	-10 262 148,87	-9 778 066,94
Poistot ja arvonalentumiset		
Suunnitelman mukaiset poistot	-10 535,00	-21 218,18
	-10 535,00	-21 218,18
Liiketoiminnan muut kulut	-1 312 441,31	-1 283 672,02
LIIEKYLJÄÄMÄ / ALIJÄÄMÄ (-)	394 279,38	875 083,98
Rahoitustuotot ja -kulut		
Muille maksetut korkokulut	-5,23	-187,08
Korvaus peruspääomasta	-40 000,00	-40 000,00
	-40 005,23	-40 187,08
TILIKAUDEN YLIJÄÄMÄ/ ALIJÄÄMÄ (-)	354 274,15	834 896,90

Tulostiedot



Rahoituslaskelma	1.1.2019–31.12.2019	1.1.2018–31.12.2018
Toiminnan rahavirta		
Liikelylijäämä (-alijäämä)	394 279,38	875 083,98
Poistot ja arvonalentumiset	10 535,00	21 218,18
Rahoitustuotot ja -kulut	-40 005,23	-40 187,08
	364 809,15	856 115,08

Investointien rahavirta		
Investointimenot	-14 900,00	0,00
	-14 900,00	0,00

Toiminnan rahavirta	349 909,15	856 115,08
---------------------	------------	------------

Rahoituksen rahavirta		
Muut maksuvalmiuden muutokset		
Saamisten muutos kunnalta	-1 057 799,78	1 069 569,63
Yhdystilisaamisten muutos kunnalta	576 870,60	-1 976 646,21
Saamisten muutos muilta	-55 013,55	65 242,12
Korottomien velkojen muutos kunnalta	1 695,70	-61 579,25
Korottomien velkojen muutos muilta	184 337,88	47 298,63
	-349 909,15	-856 115,08

Rahoituksen rahavirta	-349 909,15	-856 115,08
-----------------------	-------------	-------------

TASE		
VASTAAVAA	31/12/2019	31/12/2018
PYSYVÄT VASTAAVAT		
Aineelliset hyödykkeet		
Koneet ja kalusto	25 510,40	21 145,40
	25 510,40	21 145,40

VAIHTUVAT VASTAAVAT		
Saamiset		
Lyhytaikaiset saamiset		
Myyntisaamiset	203 190,65	136 602,62
Saamiset kunnalta	5 129 117,89	4 648 188,71
Muut lyhytaikaiset saamiset	118 722,37	117 716,85
Siirtosaamiset	21 930,00	34 510,00
	5 472 960,91	4 937 018,18

VASTAAVAA YHTEENSÄ	5 498 471,31	4 958 163,58
--------------------	--------------	--------------

VASTATTAVAA		
OMA PÄÄOMA		
Peruspääoma	500 000,00	500 000,00
Edellisten tilikausien ylijäämä/ alijäämä (-)	1 890 119,96	1 055 223,06
Tilikauden ylijäämä/ alijäämä (-)	354 274,15	834 896,90
	2 744 394,11	2 390 119,96

VIERAS PÄÄOMA		
Lyhytaikainen		
Ostovelat	510 490,83	471 225,11
Korottamat velat kunnilta	2 145,70	450,00
Muut velat	238 775,01	198 606,48
Siirtovelat	2 002 665,66	1 897 762,03
	2 754 077,20	2 568 043,62

VASTATTAVAA YHTEENSÄ	5 498 471,31	4 958 163,58
----------------------	--------------	--------------



Kuva Jussi Helliösten

Ympäristökustannukset	2019	2018	2017
Keräyspaperi	717 €	843 €	722 €
Vaarallinen jäte (ent. ongelmajäte)	3447 €	3183 €	2633 €
Tietosuojattu materiaali (ent. paperi)	773 €	702 €	1246 €
SER (sähkö- ja elektroniikkajäte)	0 €	0 €	0 €
Muut jätehuollon kulut	78 €	78 €	78 €





Työterveys Helsinki

Puh. 09 310 54100
Helsinginkatu 24, PL 5600
00099 Helsingin kaupunki

