

Työterveys Helsingin vuosi 2017



Helsinki

Asiakas keskiössä

eTyöterveys helpottaa yhteydenottoa

Digitaalisessa palvelukanavassa voi laittaa työterveyshuoltoon viestiä milloin ja missä tahansa.

Sivu 10



Kaupungin oma työterveys

Työterveys- kysely 2017

Työterveys toteutti asiakkailleen terveyden ja työkyvyn kartoituksen kuudetta kertaa.

Sivu 12



Kehittyvä Työterveys Helsinki

Henkilöstön asiakaskokemus- valmennus

Työterveyden henkilöstö selvitti, mistä hyvä asiakaskokemus muodostuu.

Sivu 24



Sisällys

- 4 Olemme asiakkaitamme varten
- 6 Vuosi 2017 lyhyesti
- 10 eTyöterveys helpottaa yhteydenottoa
- 12 Työterveyskyselyn tuloksia hyödynnetään yhdessä
- 14 Oma työterveyshuolto tukee kaupungin strategisia tavoitteita
- 16 Työterveysneuvottelussa ratkaisuja työssä pärjäämiseen
- 18 Matalan kynnyksen työkaluja jaksamiseen
- 20 Nopeaa apua kivun lievitykseen
- 22 Muutosmatka vahvistaa voimavaroja
- 24 Hyvinvoiva työyhteisö tuottaa hyvää asiakaskokemusta
- 26 Me olemme Työterveys Helsinki
- 28 Tulostiedot

Tekstit: Anu Cavén (AC) ja Emilia Rodriguez (ER)
Kuvat: Johanna Kinnari

Olemme asiakkaitamme varten

Vuosi 2017 oli vauhdikas niin Työterveys Helsingin kuin koko Helsingin kaupungin näkökulmasta. Kymmenien virastojen toiminta tiivistettiin neljäksi toimialaksi ja liikelaitokset, kuten Työterveys Helsinki, tulivat osaksi kaupungin keskushallintoa. Uudistimme sisäistä rakennettamme asiakaslähtöisesti ja kaupungin toimialajakoa vastaavaksi. Näin pystymme palvelemaan asiakkaita sujuvasti ja vastaamaan tarpeisiin ketterämmin.

Kaupunki sai ensimmäiset pormestarinsa ja uuden ytimekkään strategian, jossa on kunnianhimoinen päämäärä: Helsinki on maailman toimivin kaupunki. Tämä voidaan saavuttaa silloin, kun kaupungin organisaatiot ovat olemassa asukkaita ja asiakkaita varten. Myös me, kaupungin omana työterveyshuoltoyksikkönä, haluamme olla mahdollistamassa tätä tavoitetta.

Olemme ahkerasti seuranneet sote-uudistusta ja siihen liittyvää keskustelua. Muusta terveydenhuollosta poiketen työterveys tuntee asiakkaan työn vaatimukset ja työympäristön, jonka vuoksi sen pitää olla kiinteä osa uudistusta. Työkyvyn edistäminen on yhteiskuntamme etu, sillä harva asia maksaa Suomelle niin paljon kuin työkykynsä menettävä työntekijä. Toimivassa sote:ssa työterveyshuolto voi keskittyä työkykyyn.

Asiakkaan erinomainen kokemus on aina ollut tärkeä osa laadun tavoitteitamme. Vuonna 2017 aloitetut henkilöstön asiakaskokemusvalmennukset toivat esille työyhteisön tärkeyden asiakaskokemuksen muodostumisessa. Jotta voimme tarjota asiakkaille erinomaisen kokemuksen, meillä täytyy olla ensin keskenämme hyvä yhdessä tekemisen meininki. Asiakkaalle heijastuu suoraan, miten me olemme ja toimimme yhteisönä ja yhteen koko talossa.

Asiakaskokemus ratkaisee, joten tässä toimintakertomuksessa olemme antaneet asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneillemme äänen kertoa yhteisistä projekteistamme ja omista kokemuksistaan.

Tulevaisuutta kohden menemme sujuvasti eteenpäin asiakkaan tarpeita ymmärtäen. Toiminnan ja ympäristön muutokset vaativat joustavuutta ja nopeutta palveluiden tuottamisessa. Jatkamme hyvin tehtyä työtä ja pidämme mielessä kirkkaimman tavoitteemme: työkykyiset päivät.

Tiina Pohjonen
toimitusjohtaja



Työterveys Helsinki voitti Lääkäriliiton laatupalkinnon



Suomen Lääkäriliitto myönsi vuoden 2017 laatupalkinnon Työterveys Helsingille tunnustuksena tuloksellisen toiminnan kehittämistä terveydenhuollossa. Kipu ja työkyky -hankkeen avulla on onnistuttu kehittämään uusia toimintatapoja kipuoireista johtuvien sairauspoissaolojen vähentämiseksi.

Sairauspoissaolot laskivat 4,6 prosenttiin



Kaupungin henkilöstön sairauspoissaolojen määrä on jatkanut laskemista. Vuonna 2017 sairauspoissaolot vähenivät 4,6 prosenttiin edellisvuoden 4,7 prosentista.

Sairauspoissaolojen laskusta merkittävä osa selittyy työterveyshuollon toimintatapojen uudistumisella. Työterveys Helsingissä on kehitetty ja otettu lääkäreille käyttöön kirjoittamissuosituksia sairauspoissaolojen tarpeen ja keston arviointiin.

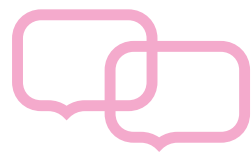
Pelkästään tuki- ja liikuntaelinten sairauspoissaolot laskivat yli 15 000 päivällä edellisvuodesta. Asiakkaiden profilointi työkykyriskin mukaan on tehostanut työterveyspalveluiden kohdentamista ja ennakoiavaa työtapaa.

Vuosi 2017 lyhyesti



15 353

Digitaalisessa palvelukanavassa
eTyöterveydessä 15 353 käyttäjää



1 653

Vuoden aikana oli
1 653 työterveysneuvottelua



4,6%

Kaupungin henkilöstön
sairauspoissalot



Uudistimme palveluesitteemme
asiakkaita kuunnellen



322

asiakasta sai tietoa
palautumisestaan ja kuormitusta
aiheuttavista asioista
Hyvinvointianalyysin avulla



34 133

Työterveydessä asioi
34 133 asiakasta



9 113

Influenssarokotuksia
annettiin 9113

Zz

30%

Laboratorion toteuttamien
unitutkimuksien suosio
kasvoi n. 30 %



18 804

asiakasta vastasi
Työterveyskyselyyn



6 min

Keskimääräinen odotusaika
röntgentutkimuksiin oli
6,25 minuuttia



76%

Esimiehistä koki
työterveysneuvottelun tukevan
omaa esimiestyötä



Käsittelimme työterveyden ja
työelämän ajankohtaisia ilmiöitä
eri viestintäkanavissamme



Työterveys Helsinki juhlisti
100-vuotista Suomea Helsingin
kaupungintalolla

Kuvat: Mikke Pöyhönen



eTyöterveys helpottaa yhteydenottoa

Työterveys Helsingin digitaalinen palvelukanava eTyöterveys helpottaa asiakkaiden yhteydenottoa työterveyshuoltoon. Palvelussa voi laittaa viestiä työterveyshoitajalle milloin ja missä tahansa.

Korkeasaaren eläintenhoidon kuraattori **Ville Vepsäläinen** otti eTyöterveyden käyttöön vuoden 2017 alussa. Sen jälkeen hän on ollut yhteydessä työterveyteen ensisijaisesti digitaalisen palvelun kautta. Vepsäläinen on erittäin tyytyväinen eTyöterveyteen ja on suositellut sitä työkavereille.

– eTyöterveys on tosi näppärä ja joustava kanava asioiden hoitamiseen. Ei tarvitse erikseen katsoa, milloin työterveyden puhelin on auki, vaan viestiä voi laittaa milloin tahansa.

Vepsäläinen on lähettänyt useita viestejä eTyöterveydessä ja saanut niihin nopeasti vastauksen työterveyshoitajalta tai -lääkäriltä. Vastauksen saamisesta tulee ilmoitus sähköpostiin, joten palveluun ei tarvitse erikseen kirjautua katsomaan, onko vastausta tullut.

– Keskusteluyhteys työterveystiimin kanssa on toiminut hyvin. Lisäksi eTyöterveyttä on helppo käyttää, sillä sivusto on selkeä ja olen onnistunut näpyttelemään viestit nopeasti, Vepsäläinen sanoo.

eTyöterveyden suosio kasvaa kovaa vauhtia. Työterveys Helsingin asiakkaista suuri osa otti eTyöterveyden käyttöön vuoden 2017 aikana. Joulukuun loppuun mennessä palveluun oli rekisteröitynyt yli 15 000 käyttäjää. **ER**



Näin eTyöterveys toimii

- eTyöterveys on kätevä silloin, kun asiakas tarvitsee asiantuntijan neuvoja kiireettömien asioiden hoitamisessa, esim. erilaisen oireiden selvittelyssä, rokotuksissa, unettomuudessa ja elämäntapoihin liittyvissä asioissa.
- Viestiä voi laittaa milloin ja missä tahansa. Tarvitaan ainoastaan internet-yhteys. eTyöterveydessä kaikki yhteydenpito on suojattua, joten terveyteen liittyvien tietojen lähettäminen on turvallista.
- Viesti ohjautuu työterveyshoitajalle, joka tarvittaessa kutsuu keskusteluun mukaan myös työterveyslääkärin, -psykologin tai työfysioterapeutin. Palvelussa lähetettyjä uusista viesteistä tulee ilmoitus sähköpostiin.
- eTyöterveyteen kirjaudutaan osoitteessa etyoterveys.hel.fi, jos on jo rekisteröitynyt palveluun. Ohjeet rekisteröitymiseen ovat Työterveyden Helmi-sivulla ja osoitteessa www.hel.fi/tyoterveys.

eTyöterveys on eri asia kuin valtakunnallinen potilastiedon arkisto Omakanta, johon myös Työterveys Helsinki kuuluu. Omakannassa ovat reseptitiedot, hoitoon liittyvät kirjaukset ja laboratorio- ja röntgentutkimukset.

Työterveyskyselyn tuloksia hyödynnetään yhdessä

*Tärkeää on, että Työterveyskyselyn vastausten yhteenvetoja käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa. Siten voidaan tarttua kehitettäviin kohtiin ja miettiä, mitä asioita vastaukset heijastavat. Tällaista Työterveyskyselyn tulosten hyödyntämistapaa alleviivaa Viiskulman terveysaseman ylilääkäri **Iiro Heikkilä**.*

Heikkilä kertoo käyneensä läpi osastonhoitajan kanssa kyselyn tuloksia ja niistä kumpuavia asioita. Seuraava askel on tulosten lisäpureskelu ja analysointi yhdessä muiden terveysaseman työntekijöiden kanssa.

– Aiomme työpajatyypisesti esimerkiksi viikkokokouksen yhteydessä keskustella tuloksista ja kuulla, millaisia ehdotuksia työntekijöillämme on. Olennaista on keskustella myös siitä, mitkä asiat ovat enemmän itsestä riippuvaisia ja mitä asioita johto voi edesauttaa, Heikkilä sanoo.

Heikkilän mukaan koetusta stressistä, työn imuun liittyvistä kysymyksistä ja palautumisesta työpäivän jälkeen olisi hyvä jatkotyöstä henkilöstön kanssa. Hänellä on ajatus, miten esimerkiksi työn imua voitaisiin vahvistaa entisestään.

– Olemme suunnitelleet, että työntekijämme voisivat halutessaan ottaa sisäisistä kehitysprojeekteistamme innostavan vastualueen ja

tämä onkin jo osittain toteutunut meillä. Osallistuminen yhteisen työn kehittämiseen lisää työn mielekkyyttä ja täydentää asiakastyötä.

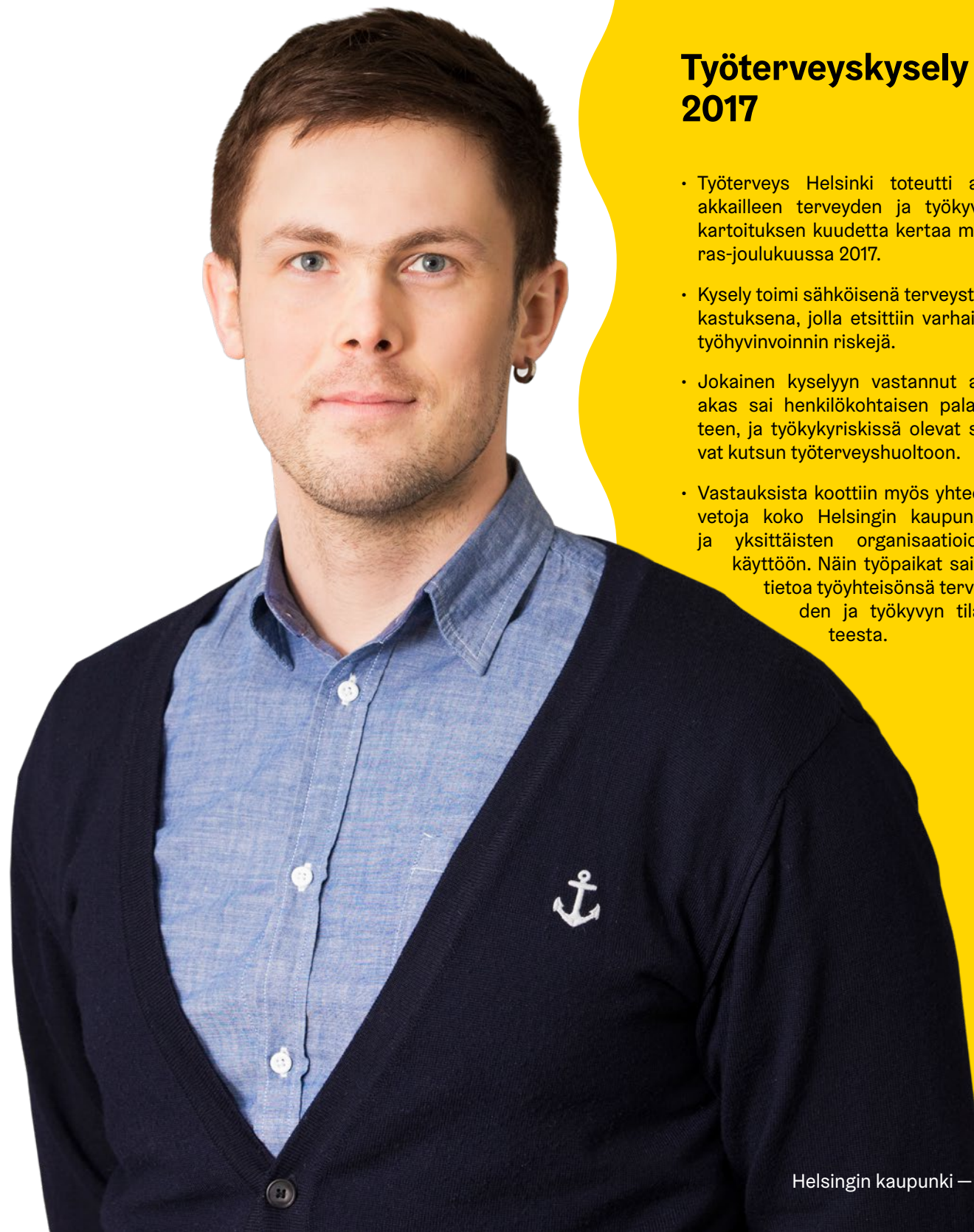
Suunnitelmallisuutta työyhteisön hyvinvoinnin seurantaan

Heikkilä kokee Työterveyskyselyn tulosten yhteenvedot hyödyllisiksi. Lisääarvoa antaa myös se, että oman työpaikan tuloksia voi suhteuttaa muiden työpaikkojen yhteenvertoihin.

– Olemme tehneet työyhteisöllemme omiakin kyselyitä. Työterveyskysely tuo toistettavuutta ja systemaattisuutta seurantaan. Olen verrannut terveysasemamme tuloksia muihin vastaavanlaisiin yksiköihin, mikä on mielenkiintoista ja antaa vihiä viiteryhmästä. Kyselyn tulosten perusteella voimme terveysasemien kesken oppia toinen toisiltamme. **ER**

Työterveyskysely 2017

- Työterveys Helsinki toteutti asiakkailleen terveyden ja työkyvyn kartoituksen kuudetta kertaa marras-joulukuussa 2017.
- Kysely toimi sähköisenä terveystarkastuksena, jolla etsittiin varhaisia työhyvinvoinnin riskejä.
- Jokainen kyselyyn vastannut asiakas sai henkilökohtaisen palautteen, ja työkykyriskissä olevat saivat kutsun työterveyshuoltoon.
- Vastauksista koottiin myös yhteenvedoja koko Helsingin kaupungin ja yksittäisten organisaatioiden käyttöön. Näin työpaikat saivat tietoa työyhteisönsä terveyden ja työkyvyn tilanteesta.

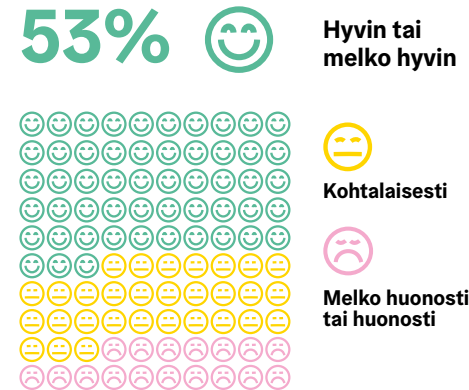


Työ Helsingin kaupungilla vetää puoleensa

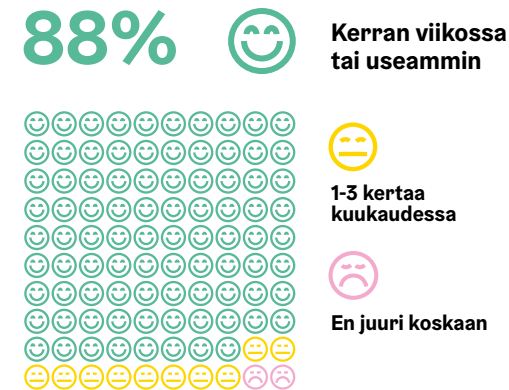
Kaupungin työyhteisöjen vahvuuksia ovat työntekijöiden luottamus toisiinsa ja esimiehiin sekä yhdessä tekemisen ja vastavuoroisuuden ilmapiiri. Työntekijät ovat innokkaita ja tarmokkaita sekä omistautuneita työhönsä. Kaupungin työntekijöiden työstä palautuminen on puolestaan heikentynyt viime vuosina ja koettu stressi sekä unettomuus ovat lisääntyneet.

Tulokset selviävät Työterveys Helsingin tekemästä Työterveyskyselystä, johon vastasi lähes 18 000 Helsingin kaupungin työntekijää. Vastausprosentti oli 57 %. Työterveyskyselyn tuloksia on verrattu edellisten vuosien kyselytuloksiin. **ER**

Työstä palautuminen työpäivän jälkeen



Kuinka usein tunnet itsesi vahvaksi ja tarmokkaaksi työssäsi?



Oma työterveyshuolto tukee kaupungin strategisia tavoitteita

Työterveys Helsinki on Helsingin kaupungin oma työterveyshuolto ja kaupungin liikelaitos. Tällaisella omalla työterveyshuoltoyksiköllä on erityinen tuntemus ja ymmärrys siitä, mitä kaupunki työnantajana haluaa. Tärkeintä ovat strategiasta johdetut yhteiset tavoitteet sekä kaupungin ja sen töiden olosuhteiden tuntemus. Näitä oman työterveyshuollon hyötyjä painottaa kaupunginkanslian henkilöstöjohtaja **Marju Pohjaniemi**.

– Kun meillä on oma työterveyshuolto, toimenpiteet ja tavoitteet pystytään asettamaan paljon tiukemmin strategian mukaisesti kuin jos meillä olisi ulkoinen palveluntuottaja. Lisäksi meillä on valtavan suuri ja monipuolinen organisaatio, joten Työterveys Helsingillä on iso tehtävä kaupungin

erilaisten toimintojen tuntemisessa, Pohjaniemi sanoo.

Kaupunginkanslian strategiapäällikkö **Marko Karvinen** on Pohjaniemen kanssa samoilla linjoilla. Yhteisten kaupungin tavoitteiden lisäksi hän näkee tärkeimpänä oman työterveyshuollon lisäarvona luottamuksen ilmapiirin.

– Oma työterveyshuoltomme luo työterveysasioissa vahvan yhteyden ja tunteen saman pöydän ääressä istumisesta. Johtamisessa syntyy vahva luottamus palvelujen johdon, esimiesten ja työterveyden välille, kun työskennellään yhteisten tavoitteiden eteen, Karvinen sanoo.

Työterveyden asiantuntemuksesta hyötyä johtamisessa

Pohjaniemi arvostaa työterveyshuollon keskittymistä ennaltaehkäisevään työhön. Työterveyden ja työpaikkojen esimiesten välisen yhteistyön hän nostaa yhdeksi todella merkittäväksi henkilöstöpolitiikan työvälineeksi.

– Oma työterveyshuolto luo hyvät mahdollisuudet yhteistyölle työpaikkojen esimiesten kanssa. Työyhteisön hyvinvointia haittaavia asioita selvitetään ja ratkaisuja etsitään yhdessä, Pohjaniemi kertoo.

Myös Karvinen nostaa esimerkin oman työterveyshuollon konkreettisesta hyödyistä:

– Uudistukset sairauspoissaolojen määrän vähentämiseksi ovat olleet hyvin konkreettisia ja tehokkaita. Ne ovat perustuneet tutkimukseen, tietoon ja työterveyden ammattilaisten osaamiseen. Sairauspäivien vähentäminen ja työterveyden edistäminen hyödyttää kaupunkia taloudellisesti ja työntekijöitä inhimillisesti. Kaupunkilaiselle tämä näkyy kaupungin hyvinä palveluina. **ER**



Työterveys- neuvottelussa ratkaisuja työssä pärjäämiseen

*Työterveysneuvottelu järjestetään silloin, kun työntekijällä on takanaan pidempi sairauspoissaolo tai hänen työn sujumisessaan tai työstä selviytymisessään havaitaan ongelmia. Työterveysneuvottelun onnistuminen on kolmen tekijän summa. Siihen on sitouduttava työntekijän lisäksi hänen esimiehensä ja neuvottelussa mukana olevan työterveyshuollon asiantuntijan, Palvelukeskus Helsingin palveluesimies **Jaana Bremer** tietää päälle kuuden vuoden kokemuksella.*

– Hyvä neuvottelu on etukäteen hyvin valmisteltu ja kaikki osallistujat tietävät neuvotteluun tullessaan, miksi täällä ollaan. Jokainen voi myös miettiä ennakkoon ratkaisupohjalta niitä asioita, mitä halutaan saavuttaa, Bremer kertoo.

Kimmo neuvottelulle voi lähteä työterveyshuollosta, esimieheltä tai työntekijältä itseltään. Tavoitteena on keskustelun kautta löytää niitä ratkaisuja ja kompromisseja, joilla työntekijä voi jatkaa työn tekemistä.

– Ratkaisuja ovat olleet esimerkiksi työtehtävien muutokset, työn keventäminen työtuntien vähentämisellä tai erilaiset uudelleenkoulutusratkaisut. Sekä näihin liitetyt tukitoimet, Bremer mainitsee.

Esimiehen vastuulla on työn tunteminen

Esimiehen rooliin kuuluu, että hän näkee työn kokonaisuuden, mutta hallitsee yksityiskohdat sen sisällä. Tämä taito korostuu työterveysneuvottelussa.

– Esimies on roolissaan työn asiantuntija, joka tietää työn vaativuudet, realiteetit ja lähtökohdat. Esimiehellä pitää olla hyvä näkemys työntekijän työssä pärjäämisestä ja kohdista, mitkä aiheuttavat hankaluuksia. Samalla esimiehellä tulee olla rohkeutta tuoda omia näkemyksiä esille, Bremer kuvailee.

Työkykyä heikentävät asiat ovat yksilöllisiä ja voivat olla vakavuudeltaan eritasoisia, minkä vuoksi osan kohdalla prosessi voi ottaa pidemmän aikaa kuin toisilla. Työterveysneuvottelua ovat voineet edeltää jo aikaisemmat käynnit työterveyshuollossa.

– Moni ajattelee, että omaan tilanteeseen ei ole enää vaihtoehtoa, vaikka erilaisten mahdollisuuksien kirjo on lopulta laaja. Työterveysneuvottelu on toimiva prosessi, ja sitä sujuvoittaa omalta osaltani myös tutun työterveystiimin kanssa asiointi. Neuvottelutilannetta ei kannata missään nimessä pelätä, sillä siellä on jokaisella mahdollisuus aidosti vaikuttaa, Bremer vakuuttaa. **AC**

”Kimmo neuvottelulle
voi lähteä työterveys-
huollosta, esimieheltä tai
työntekijältä itseltään”





Masennusoireita tai surua.



Työterveyshoitaja tai -lääkäri ohjaa matalan kynnyksen palveluihin.



Ammattilaisen tukea ja työkaluja mahdollisimman nopeasti.

Sain tarvitsemani avun

75%

täysin samaa mieltä

Keskustelu on tuonut paljon voimaa arjen jaksamiseen.



Pääsin nopeasti hoitoon

75%

täysin samaa mieltä

Matalan kynnyksen palveluja jaksamiseen

Työterveys Helsingissä on käytössä matalan kynnyksen mielenterveyspalvelupolku, jota on kehitetty muun muassa asiakkailta saadun palautteen pohjalta. Palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka hakeutuvat hoitoon esimerkiksi mielialaoireiden tai uupumukseen vuoksi.

– Aloitimme palvelun vuosien 2016 ja 2017 taitteessa. Aluksi keräsimme asiakkailta pari kuukautta palautteita, jotka olivat pääsääntöisesti myönteisiä. Asiakkaamme kokevat hyvänä, että ajan saa nopeasti, työterveyshoitaja **Tuula Tanskanen** kertoo.

Nopea ja tehokas tarttuminen ongelmakohtiin aloittaa paranemisprosessin ajoissa, jolloin myös sairauspoissaolot voivat vähentyä.

– Käyntien aikana käymme asiakkaan kanssa yhdessä läpi mieltä painavaa asiaa ja etsimme työkaluja omaan jaksamiseen sekä opetamme aktiivisesti niiden käyttöä, Tanskanen kuvailee.

Kaiken lähtökohtana työterveyshuollossa on löytää oikeat ratkaisut asiakkaan työ- ja toimintakyvyn säilyttämiseksi. Kerättyjen palautteiden mukaan suurin osa matalan kynnyksen palveluiden käyttäjistä sai tarvitsemansa avun ja koki työkykynsä parantuneen.

– Tämä on nykyaikaa. Matalan kynnyksen mielenterveyspalveluiden myötä olemme onnistuneet laskemaan kynnystä entisestään päästä mielenterveyspalveluihin, Tanskanen summaa. **AC**

Nopea, ammattimainen ja välittävä palvelu.

Näin matalan kynnyksen mielenterveyspalvelu toimii

- Matalan kynnyksen palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat mielenterveyspalvelua esimerkiksi masennusoireisiin, suruun tai fyysiseen sairauteen sopeutumisen ongelmiin.
- Työterveyshoitaja tai -lääkäri arvioi hoidon tarpeen ja ehdottaa tarvittaessa matalan kynnyksen palvelua. Hoito- ja valmennusprosessi alkaa viikon sisällä tästä päätöksestä.
- Ensimmäinen yhteydenotto tapahtuu normaalisti puhelimitse, missä vielä arvioidaan tilanne ja päätetään jatkosta. Asiakkaille järjestetään tarpeen mukaan 1-5 käyntikertaa, joissa hän saa ammattilaisen tukea mieltä painavaan asiaan.
- Palvelun tavoitteena on auttaa asiakasta kertomaan varhaisessa vaiheessa omista murheista ja samalla löytämään työkaluja ja keinoja jaksamiseen.

Nopeaa apua kivun lievitykseen

Työfysioterapeutin suoravastaanoton tarkoituksena on ehkäistä kipuoireiden pitkittymistä. Asiakkaan aikaa säästyy, ja hän saa avun nopeasti, kun vastaanotolle pääsee ilman lääkärin lähetettä ja tutkimuksia.

Marjaana Gyekye nilkutti töissä ja joutui ottamaan särkylääkettä. Kipu oli ensin alkanut tuntua varpaissa ja päkiässä ennen kuin se levisi koko jalkaterään.

Suomi toisena kielenä -lastentarhanopettajana työskentelevä Gyekye sai ajan fysioterapeutin suoravastaanotolle. Vastaanoton tarkoituksena on ehkäistä kipuoireiden pitkittymistä ja antaa asiakkaalle nopeasti ohjeita kipuoireiden lievittämiseen.

Työterveyden fysioterapeutti **Mariann Slotte-Jana** antoi Gyekyelle ohjeita venyttelyyn sekä toiminnallisten harjoitteiden tekemiseen. Lisäksi jalkaan laitettiin teippaukset, jotka tukevat jalkaholvin asentoa.

– Sain ohjeita kuminanauhalla ja tennispallolla tehtäviin harjoituksiin. Lisäksi kokeilimme, miten voin sormilla lievittää lihasten jäykkyyttä, Gyekye kertoo.

Parin viikon päästä seuranta-ajalla Slotte-Jana tarkisti, mitkä harjoitteista olivat auttaneet jalkaterän ja varpaiden liikkuvuuteen. Gyekyen iho ei kestänyt urheiluteippiä, joten sen tilalle etsittiin toinen vaihtoehto.

– Ratkaisu löytyi puuvillaisesta sideharsosta, joka tulee teipin ja ihon väliin. Sain myös vinkin jalan poikittaisholvia tukevasta pohjallisesta, jonka kävin ostamassa myöhemmin, Gyekye sanoo.

Vaikka kipu ei ole mennyt kokonaan ohi, Gyekye arvostaa fysioterapeutilta nopeasti samaansa konkreettista apua. Hän voi käydä töissä ja liikkua kivun rajoissa.

– Koin saaneeni tarvitsemani avun. Fysioterapeutti oli erinomainen ja säästyin turhalta lääkärikäynniltä, hän kiittää. **ER**

Kyselyn perusteella asiakkaat arvostavat fysioterapeutin palvelua



Sain tarvitsemani avun

4,4/5



Sain selkeät jatkohoito-ohjeet

4,8/5



Näin fysioterapeutin suoravastaanotto toimii

- Suoravastaanotto on suunnattu tuoreista, alle kolme kuukautta kestäneistä tuki- ja liikuntaelinten kivuista kärsiville. Yleisiä vastaanottoikäynnin syitä työssäkäyvillä ovat esimerkiksi kivut alaselässä, niska-hartiaseudulla ja olkapäässä.
- Työterveyshoitaja arvioi hoidon tarpeen ja voi ohjata työfysioterapeutin suoravastaanotolle. Asiakkaan aikaa säästyy ja hän saa avun nopeasti, kun vastaanotolle pääsee suoraan ilman lääkärin lähetettä ja tutkimuksia.
- Fysioterapeutti tutkii oireet, antaa ohjeita kivun omahoitoon sekä rohkaisee liikkumaan ja olemaan aktiivinen kivuista huolimatta. Särkylääkkeet ja lepo eivät yleensä yksin auta tuki- ja liikuntaelinsairauksien hoidossa.
- Tavoitteena on ehkäistä kipuoireiden pitkittymistä nopeasti saaduilla täsmäohjeilla. Aikaisessa vaiheessa oireisiin tarttumisen ehkäisee lihas- tai kudosaaurion syntymistä ja nopeuttaa toipumista.

Muutosmatka vahvistaa voimavaroja

*Voimat haltuun -valmennuksessa osallistujat pääsevät tutkimaan omia voimavarojaan. Siihen matkaan ovat lähteneet mukaan myös toimialarehtori **Hanna Laurila** ja osastonhoitaja **Jaana Ulaska**. He suorittivat työkykyvalmennuksen esimiesryhmät eri aikoihin.*



– Lähdin mukaan, sillä olin saanut suosituksia kollegoilta, jotka olivat käyneet vastaavan kokonaisuuden. Osallistuin valmennukseen ennaltaehkäisevässä mielessä ja minusta on hienoa, että työnantaja tarjoaa tällaisen mahdollisuuden, Laurila kiittelee.

Laurila koki, että kokonaisuus oli hyvin rakennettu ja riittävän pitkä. Vuoden mittaisella hyvinvointimatalla on aikaa pohtia omaa jaksamista ja jakaa vertaistukea eri toimipisteiltä tulevien työkavereiden kanssa.

– Valmennuksessa oli monipuolisesti omien voimavarojen arviointia ja vahvistamista. Itselleni oli parasta antaa, että saimme konkreettisia vinkkejä pysähtymiseen, mutta myös fyysiseen puoleen liittyviä mittauksia kuten Hyvinvointianalyysin. Eri mittauksista saatu data konkretisoi omaa palautumista ja fyysisiä voimavaroja. Käytän saamiini vinkkejä edelleen arjessa, Ulaska kertoo.

Välineitä rauhoittumiseen

– Odotin valmennukselta rauhoittumisen taitoa sekä asioiden äärelle pysähtymistä. Olemme keski-iässä vastuunkantajia niin työelämässä kuin arjessakin. Välillä siinä vauhdissa voi unohtaa itsensä, Ulaska pohtii.

Jo valmennuksen alkutaipaleen intensiivijakso auttoi löytämään keinoja hiljentymiseen ja herätti Ulaskassa monia oivalluksia.

Jaana Ulaska

– Valmennuksessa isoja juttuja minulle oli ymmärtää itsemyötätunnon merkitys ja taito lohduttaa itseään, jos välillä mokailee. Ymmärsin myös, että syy miksi teen erilaisia asioita on pitkälti kiinni omista arvovalinnoistani. Esimerkiksi työ on iso arvo itselleni ja koen olevani kutsumusammattissani, Ulaska kertoo.

Vaikka valmennuskerrat ovat osallistujille samat, jokainen hyödyntää niitä yksilöllisesti. Osallistujat valitsevat ne ajatukset ja tunteet, jotka auttavat ylläpitämään ja vahvistamaan omia voimavaroja.

– Olin jo muutosmatkalla kohti tavoitettani, kun aloitin ryhmän. Valmennus on kulkenut kannustavana rinnalla ja antanut vahvistusta siihen, että olen tehnyt oikeita valintoja. Olen kiitollinen, että ottaessani yhteyttä työterveyshuoltoon minua kuunneltiin ja pääsin mukaan tällaiseen ryhmään, Ulaska lisää.

Ennen valmennusta

Koen työkykyäni hyväksi

😊 47%

Valmennuksen jälkeen

Koen työkykyäni hyväksi

😊 70%

Hanna Laurila

Työkykyvalmennukset 2017

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 esimies -valmennus: on suunnattu ja räätälöity esimiestehtävissä toimiville.

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

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





Henkilöstöstä muodostettiin seitsemän moniammatillista ryhmää, joista jokainen suoritti asiakaskokemusvalmennuksen eri vaiheet.



Hyvinvoiva työyhteisö tuottaa hyvää asiakaskokemusta

Työterveys Helsingissä halutaan tarjota erinomaista asiakaskokemusta, joka on tärkeä laadun tavoite. Koko organisaatio otti vuonna 2017 haasteen vastaan: miten saavuttaa entistä parempaa asiakaskokemusta?

Asiaa lähdettiin selvittämään henkilöstölle suunnatun asiakaskokemusvalmennuksen avulla. Kyse on ennen kaikkea tunnekokemuksesta, tietävät valmennuksen järjestäjä ArtSensen perustaja ja luova johtaja **Niina Nurminen** sekä toimitusjohtaja **Kimmo Huhtimo**.

– Kyse ei ole pelkästään miellyttävästä palvelusta ja asiakkaiden ilahduttamisesta. Mitä paremmin kohtaamistilanne hoitohenkilökunnan ja asiakkaan välillä sujuu, sitä vahvemmin sitoudutaan vastaanotolla sovittuihin asioihin, Huhtimo pohjustaa.

Asiakaskokemus on kokonaisuus

Syksyn valmennuksen teemat jakautuivat kolmeen osaan: minä, työyhteisö ja asiakas. Ensimmäisellä kerralla pohdittiin omaa työidentiteettiä, toisella kerralla syvennettiin moniammatilliseen työyhteisöön ja toimintakulttuuriin. Kolmanneksi harjoiteltiin, miten tämä kaikki näkyy asiakkaalle.

– Asiakaskokemus on kokonaisuus. Se mitä ajatellaan, välittyy toiselle. Samoin työyhteisökokemus eli se minkälaista on olla töissä, heijastuu suoraan asiakkaalle. Valmennuksessa käytämme kokemuksellisia ja kehollisia menetelmiä eli tuomme rationaalisen ajattelun rinnalle tunteet ja vuo-

rovaikutuksen. Kun tiedämme, miltä kohtaaminen ja asiakaskokemus itsestä tuntuvat, pystymme eläytymään paremmin asiakkaan tilanteeseen, Nurminen sanoo.

Henkilöstölle monipuoliset eväät vuorovaikutustilanteisiin

Hyvää asiakaskokemusta on vaikea tuottaa, jos ei tunnista omia tapojaan toimia erilaisissa tilanteissa. Tästä syystä valmennuksissa harjoitellaan vuorovaikutusta eri näkökulmista.

Toistoilla ja kehollisella harjoittelulla tavoitellaan sitä, että hyvät toimintamallit tulevat ikään kuin selkärangasta. Toiminnallinen harjoittelu on myös pelkkää luennointia tehokkaampaa. Näyttelijöiltä lainatut harjoitteet antoivat henkilöstölle mahdollisuuden tutustua uuteen ajattelutapaan kokemuksellisemmin.

– Henkilöstö on ottanut valmennuksen hyvin vastaan. Mukana on ollut myös positiivista hämmennystä. Tämä kertoo aidosta uudistumisesta. Kohtaamistilanteet on alettu nähdä uusin silmin. Parantunut kokemus merkitsee hyvinvointia sekä asiakkaalle että henkilökunnalle itselleen, Huhtimo sanoo. **AC**

Me olemme Työterveys Helsinki

Työterveys Helsinki on Suomen suurimman työnantajan, Helsingin kaupungin oma työterveyshuoltoyksikkö. Tuotamme työterveyspalvelut kaupungin toimialojen, liikelaitosten ja usean tytäryhtiön noin 40 000 työntekijälle. Tuntemme kaupungilla tehtävät työt, eri ammattien työn vaatimukset ja työympäristön. Asiakkaina meillä on niin opettajia, raitiovaununkuljettajia, arkkitehtejä, alttoviulun soittajia kuin hammashoitajia.

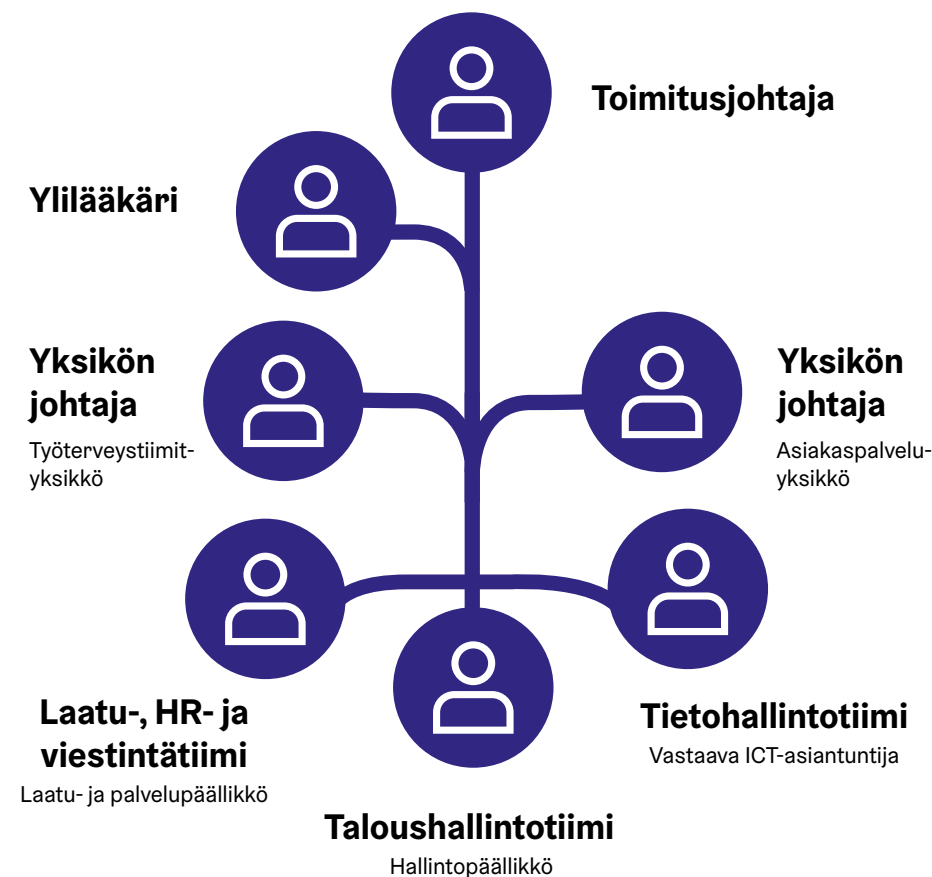
Suvi Takkinen, työterveyshoitaja

”Työterveys Helsingissä on kiva olla töissä osana mukavaa työyhteisöä. Täällä pääsee kehittämään taitojaan ja moniin asioihin suhtaudutaan joustavasti. Itselleni on ollut tärkeintä päästä kehittämään jatkuvasti.”

TOP 5 Mikä tekee meistä hyvän työyhteisön?

1. Panostamme yhteisöllisyyteen, esimerkiksi henkilöstön yhteisillä kehittämispäivillä, brunssihetkillä ja juhlatilaisuuksilla.
2. Huomioimme työntekijöidemme onnistumisia ja palkitsemme niistä.
3. Olemme kehittämismyönteisiä ja parannamme toimintamallejamme yhdessä.
4. Järjestämme sisäisiä koulutuksia tarpeiden mukaan.
5. Tarjoamme joustavat työajat ja huomioimme erilaiset elämäntilanteet.

Organisaatiomme



Uudistimme rakenteemme asiakkaiden tarpeita vastaavaksi

Työterveys Helsingin työterveyspalvelut säilyivät ennallaan Helsingin kaupungin johtamisjärjestelmän uudistuksessa vuonna 2017. Muutimme kuitenkin sisäistä rakennettamme asiakaslähteisesti ja kaupungin toimialajakoa vastaavaksi. Näin pystymme palvelemaan asiakkaita sujuvasti ja vastaamaan tarpeisiin ketterästi.

Työterveystiimit-yksikkö vastaa työterveyspalveluiden tuottamisesta asiakasorganisaatioille.

Asiakaspalvelu-yksikkö vastaa sairaanhoitopalveluiden ja niitä tukevien laboratorio- ja kuvantamispalveluiden tuottamisesta sekä ajanvaraus- ja neuvontapalveluista.

Johdon tukipalveluita tuottavat kolme tiimiä, taloushallinto-, tietohallinto- sekä laatu-, HR- ja viestintätiimi. **ER**

Tulostiedot

Henkilöstön (vakanssien) lukumäärä

	2017	2016
Työterveys- ja yleislääkärit	44	45
Työterveys- ja sairaanhoitajat	43	43
Työterveyspsykologi	7	7
Työfysioterapeutti	10	10
Laboratoriohoitaja	10	10
Röntgenhoitaja	2	2
Kuntoutussuunnittelija	2	2
Vastaanotonhoitaja	12	13
Hallinto ja tukipalvelut	14	12
Yhteensä	144	144

Ympäristökustannukset

	2017	2016	2015
Keräyspaperi	722 €	579 €	561 €
Vaarallinen jäte (ent. ongelmajäte)	2 633 €	3 430 €	3 420 €
Tietosuojattu materiaali(ent.paperi)	1 246 €	990 €	1 004 €
Muut jätehuollon kulut	78 €	81 €	38 €

Tuloslaskelma

	01.01.-31.12.2017
LIKEVAIHTO	16 518 801,30
Liiketoiminnan muut tuotot	485 121,41
Materiaalit ja palvelut	
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	
Ostot tilikauden aikana	-369 422,95
Palvelujen ostot	-4 936 177,91
	-5 305 600,86
Henkilöstökulut	
Palkat ja Palkkiot	-7 495 401,52
Henkilösivukulut	
Eläkekulut	-1 861 163,89
Muut henkilösivukulut	-406 870,54
	-9 763 435,95
Poistot ja arvonalentumiset	
Suunnitelman mukaiset poistot	-32 116,94
	-32 116,94
Liiketoiminnan muut kulut	-1 264 488,61
LIIEKEYLIJÄÄMÄ / ALIJÄÄMÄ (-)	638 280,35
Rahoitustuotot ja -kulut	
Korvaus peruspääomasta	-40 000,00
	-40 000,00
TILIKAUDEN YLIJÄÄMÄ / ALIJÄÄMÄ (-)	598 280,35

Rahoituslaskelma

	2017
TOIMINNAN RAHAVIRTA	
Liikelyjäämä (-alijäämä)	638 280,35
Poistot ja arvonalentumiset	32 116,94
Rahoitustuotot- ja kulut	-40 000,00
	630 397,29
INVESTOINTIEN RAHAVIRTA	
Investointimenot	0,00
TOIMINNAN JA INVESTOINTIEN RAHAVIRTA	630 397,29
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA	
Muut maksuvalmiuden muutokset	
Saamisten muutos muilta	32 583,72
Korottomien velkojen muutos muilta	-239 260,40
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA	-206 676,68
RAHAVAROJEN MUUTOS	423 720,61
Rahavarojen muutos	
Rahavarat 31.12.	2 442 558,93
Rahavarat 1.1.	2 018 838,32
	423 720,61

Tase

	31.12.2017	31.12.2016
VASTAAVAA		
PYSYVÄT VASTAAVAT		
Aineettomat hyödykkeet		
Aineettomat oikeudet	3 945,60	8 249,87
	3 945,60	8 249,87
Aineelliset hyödykkeet		
Koneet ja kalusto	38 417,98	66 230,65
	38 417,98	66 230,65
VAIHTUVAT VASTAAVAT		
Lyhytaikaiset saamiset		
Myyntisaamiset	1 455 759,19	1 496 764,54
Muut saamiset	129 713,03	120 424,16
Siirtosaamiset	67 152,57	68 019,81
	1 652 624,79	1 685 208,51
Rahat ja pankkisaamiset	2 442 558,93	2 018 838,32
VASTAAVAA YHTEENSÄ	4 137 547,30	3 778 527,35
VASTATTAVAA OMA PÄÄOMA		
Peruspääoma	500 000,00	500 000,00
Edellisten tilikausien ylijäämä / alijäämä (-)	456 942,71	0,00
Tilikauden ylijäämä / alijäämä (-)	598 280,35	456 942,71
	1 555 223,06	956 942,71
VIERAS PÄÄOMA		
Lyhytaikainen		
Ostovelat	515 401,96	488 348,33
Muut velat	219 016,56	271 001,31
Siirtovelat	1 847 905,72	2 062 235,00
	2 582 324,24	2 821 584,64
VASTATTAVAA YHTEENSÄ	4 137 547,30	3 778 527,35



Työterveys Helsinki

puh. 09 310 54100

Helsinginkatu 24, PL 5600
00099 Helsingin kaupunki

www.hel.fi/tyoterveys
Twitter: @TyoterveysHki