



12.01.2022

Asia/6

§ 6

Työterveysliikelaitoksen vuoden 2021 sitovan toiminnallisen tavoitteen toteutumatta jääminen

HEL 2021-013148 T 02 02 01

Päätös

Työterveysliikelaitoksen johtokunta päätti merkitä tiedoksi työterveysliikelaitoksen sitovan toiminnallisen tavoitteen toteutumatta jäämisen.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tiina Pohjonen

Lisätiedot

Lena Meyer, palvelupäällikkö, puhelin: +358931054079
lena.meyer(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Kaupunginhallituksen vahvistamien talousarvion noudattamisohjeiden mukaan selvitys toteutumatta jääneistä sitovista tavoitteista on esitettävä kaupunginvaltuuston hyväksyttäväksi ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista kaupunginhallituksessa.

Työterveysliikelaitoksen sitovana tavoitteena oli asiakaskokemusta kuvaavan nettosuosittelemuindeksin (NPS) arvo vähintään 69. Luku kuvaa todennäköisyyttä, jolla asiakas suosittelisi tai käyttäisi palvelua uudelleen. Koko vuoden 2021 NPS tulos oli 66.

Pitkittynyt koronapandemia on muuttanut työterveysliikelaitoksen toimintaa ja aiheuttanut merkittäviä muutoksia palveluiden suunnitteluun, sisältöön ja tuotantoon. Koronatilanteesta johtuvat toistuvat kiirehuiput eri palvelukanavissa ovat vaikuttaneet asiakkaan palvelukokemukseen ja saatavuuteen. Vaje henkilökuntaresurssissa yhdistettynä lisääntyneeseen sekä muuttuneeseen kysyntään ovat vaikuttaneet NPS arvon laskuun.

Vaikka sitovaa tavoitetta ei saavutettu, on tulos hyvä, kun huomioidaan pitkittyneen koronapandemian vaikutukset.



12.01.2022

Asia/6

Sitovan tavoitteen toteumaa korjaavat toimenpiteet:

- Resurssin kohdentaminen kuormitushuippujen mukaan.
- Oman resurssin lisääminen ja toimintojen uudelleen organisointi sekä ostopalvelun käyttö.
- Lääkärichatin käyttöönotto.
- Työaikamalliin siirtyminen ja aukioloaikojen pidentäminen.
- Mielenhyvinvointipalveluiden uudistaminen.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tiina Pohjonen

Lisätiedot

Lena Meyer, palvelupäällikkö, puhelin: +358931054079
lena.meyer(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Postiosoite

PL 5600
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
tyoterveyshelsinki@hel.fi

Käyntiosoite

Helsinginkatu 24
Helsinki 53
www.hel.fi/tyoterveys

Puhelin

+358 9 310 54014

Faksi

+358 9 310 54150

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro**Alv.nro**

FI02012566