



28.02.2024

Asia/3

### § 3

## Työterveysliikelaitoksen vuoden 2023 sitovan toiminnallisen tavoitteen toteutumatta jääminen

HEL 2023-014811 T 02 02 01

### Päätös

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

#### Esittelijä

toimitusjohtaja  
Marko Karvinen

#### Lisätiedot

Katariina Niemelä, hallintopäällikkö, puhelin: +358931054082  
katariina.niemela(a)hel.fi

### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

### Esittelijän perustelut

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

Työterveysliikelaitoksen sitovana tavoitteena oli asiakaskokemusta kuvaavan nettosuositeluindeksin (NPS) arvo vähintään 69. Luku kuvaa todennäköisyyttä, jolla asiakas suosittelisi tai käyttäisi palvelua uudelleen. Koko vuoden 2023 NPS tulos oli 68.

Vaikka sitovaa tavoitetta ei saavutettu, on tulos hyvä, kun huomioidaan Työterveysliikelaitoksen muutostilanne. Vuoden 2023 alussa liikelaitoksen oman henkilöstön määrä oli pienentynyt kaupungin työterveyspalvelujen kilpailutuksen vuoksi ja liikelaitos valmistautui liikkeenluovutukseen syyskaudella 2023. Palvelukyky oli heikentynyt ja alkuvuonna NPS oli selvästi tavoitetta alemmalla tasolla. Kaupungin helmikuussa tapahtuneen työterveyspalvelujen kilpailutuksen keskeyttämisen jälkeen korjaavat toimenpiteet vuoden aikana palvelukyvyn turvaamiseksi ja sitovan tavoitteen saavuttamiseksi olivat



28.02.2024

Asia/3

- Henkilökunnan rekrytointi
- Ostopalvelujen ja vuokrahenkilökunnan hankintojen jatkaminen pidentyneelle toimintakaudelle
- Keskittyminen liikelaitoksen perustehtävän hoitamiseen

Esittelijä

toimitusjohtaja  
Marko Karvinen

Lisätiedot

Katariina Niemelä, hallintopäällikkö, puhelin: +358931054082  
katariina.niemela(a)hel.fi

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano