

Palvelukeskus Helsinki

Päivämäärä: 21.10.2022

Täyttöohje

- Ennusteen päähuomioista kirjoitetaan
 - tiivistelmä, jota käytetään talouden ja toiminnan työpöytään sekä muihin kaupunkitason tiivistyksiin kaupungin johdolle.
 - yksi, yhtenäinen analyysi oman otsikkonsa alle.
 - riskeistä tulee oman otsikkonsa alle analyysi
 - kaikki yllämainitut analyysit kirjoitetaan talousarviovuoden näkökulmasta
- Strategiasta tulee oman otsikkonsa alle analyysi koko valtuustokauden näkökulmasta
- Kirjoitathan jokaisesta kohdasta lyhyen ja informatiivisen analyysitekstin, jossa on olennaisimmat päähuomiot

Ennusteen tiivistelmä: keskeisimmät nostot ranskalaisilla viivoilla (maksimimerkkimäärä 2200)

- kuvaa keskeisimmät talousarvion toteutumiseen vaikuttavat tekijät (kaupungin johdolle)
- älä listaa lukuja vaan keskity syihin ja tekijöihin lukujen takana

- Kaskosta siirtyvä puhtauspalveluiden siirto on kasvattanut liikevaihtoa, ja samalla myös henkilöstö-, materiaali- ja palvelukuluja esim. ulkopuolisten siivouspalveluiden osto ja työterveyskulut kasvavat

- Toimittajien ilmoittamat hinnankorotukset kasvattavat kuluja materiaaleissa ja palveluissa, erityisen huomattavasti elintarvikkeiden, kuljetusten ja energian osalta, mikä painottuu loppuvuodelle

- Puhelin- ja hyvinvointipalveluiden tarjoamat väliaikaiset palvelut (esim. koronarokotusajanvaraus) ovat nostaneet liikevaihtoa ja samalla myös vuokratyövoiman käyttöä

- Korona on vaikuttanut edelleen hoitopuolen ravintoloihin: liikevaihto on vähemmän kuin arvioitu, sillä asiakkaat eivät ole palanneet ravintoloihin

- Digitaalisen perustan kustannukset ovat huomattavasti arvioitua suuremmat

- Palkkakustannukset nousevat uuden työehtosopimuksen myötä arvioitua enemmän

- Kulujen kasvun takia ennuste tullee olemaan 1,3 milj. tappiollinen

Ennusteen analyysi: talousarvion toteutumiseen vaikuttavat tekijät (käyttötalous, sitovat toiminnan tavoitteet sekä määrä- ja taloustavoitteet) sekä niiden johdosta käynnistetyt johtamistoimenpiteet

- kuvaa keskeisimpiä muutoksia ja syitä ennusteen taustalla
- kuvaa mihin taustaoletuksiin ennuste perustuu
- jos talousarvion nähden on selkeitä poikkeamia, kuvaa mitä johtamistoimenpiteitä näiden johdosta on käynnistetty
- älä listaa lukuja vaan keskity syihin ja tekijöihin lukujen takana

Käyttötalous

Kasko-toimialalta siirtynyt puhtauspalvelu on kasvattanut liikevaihtoa ja samalla henkilöstö-, materiaali- ja palvelukulut ovat kasvaneet. Koronarajoitusten vähennyttyä ruokapalvelut ovat päässeet liikevaihdossa lähes samalle tasolle kuin ennen pandemiaa.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut jatkoi vielä alkusyksyyn koronarokotus-ajanvarauspalvelua. Liikkuvan hoidon palvelua on tarkoitus kasvattaa.

Yleinen taloustilanne ja Ukrainan sota ovat vaikuttaneet hintatasoon ja toimittajamme ovat ilmoittaneet hinnankorotustarpeista. Esim. elintarvikehintojen korotus tullee lisäämään kuluja n. 1.000.000 euroa. Samalla polttoaineiden hinta nostaa kuljetuskustannuksia.

Koronan takia on jouduttu edelleen hankkimaan suojarusteita.

Sitovat toiminnan tavoitteet

Sitovan asiakaskokemustavoitteen (asiakastyytyväisyys CSAT) mittaaminen on aloitettu ja sitova tavoite on 3,6 / 5,0.

Palvelukeskus Helsingin CSAT keskiarvo ajalla 1.1.-30.9.2022 oli 3,94.

Määrä- ja talousarvioitteen (suoritteet)

Liikevaihto kasvaa uusien palvelujen myötä.

Talousarviossa arvioitua tulosta eikä tuottavuuslukua tulla saavuttamaan raaka-ainehintojen, kuljetus- ja energiakustannusten merkittävän nousun vuoksi. Henkilöstömäärä on kasvanut noin 200 henkilöllä talousarvioon verrattuna. Henkilömäärän kasvu johtuu puhtauspalveluhenkilöstön siirrosta kasvatukseen ja koulutuksen varhaiskasvatuksesta Palvelukeskus Helsinkiin.

Johtamisen toimenpiteet

Toimittajien kanssa neuvotellaan kustannusten nousun hillitsemiseksi

Digitaalisten palvelujen käyttöä vähennetään

Asiakkaiden kanssa neuvotellaan mahdollisista hinnankorotuksista

Arvio talousarviovuoden tavoitteisiin (sitovat ja muut), palvelutuotantoon, muuhun toimintaan ja toimintaympäristön muutoksiin liittyvistä merkittävistä riskeistä ja hallintatoimenpiteistä.

Henkilöstön saatavuus on edelleen ongelma hoivapalveluissa.

Raaka-aineiden hintatason nousu vaikuttaa tulokseen. Ruokalistojen muutoksen suunnittelulla toimialojen kanssa pyritään vaikuttamaan raaka-ainekuluihin.

Kaupunkistrategian painopistealueiden toteuttamisen analyysi:

- Kuvaa strategisten tavoitteiden toteutumisen edistymistä valtuustokaudella: onnistumiset ja ongelmat. Keskity tässä toimialan / liikelaitoksen tunnistamiin muutamiin keskeisiin painopistealueisiin.
- Hyödynnä sanoituksessa kaupunkistrategian valintojen, ohjelmien ja painopisteiden otsikointia
- Arvioi strategian keskeisiin tavoitteisiin pääsemisestä valtuustokauden aikana
- Kuvaa kokonaisuuden kannalta olennaisten strategiamittareiden muutoksia ja mitä ne kertovat strategian onnistumisesta
- Ohjeellinen pituus on yksi sivu.
- Tekstiosuudessa ei tarvitse toistaa ennusteen muissa kohdissa raportoituja asioita

Huom! Palvelukeskus Helsingin TAE2022:ssa ei ole vielä kuvattu uuden Kasvun paikka – kaupunkistrategian keskeisiä painopisteitä, vaan ne on koostettu vasta loppuvuodesta 2021 toimintasuunnitelmatyön yhteydessä.

Helsingiläisten hyvinvointi ja terveys paranevat (asiakaskokemus) Palvelukeskus Helsingin toiminnan keskiössä ovat kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkilaisten hyvinvoinnin ja terveyden parantaminen palveluilla sekä asiakasyhteistyö ja erinomaisen asiakaskokemuksen rakentaminen.

Onnistumiset: Palvelukeskus Helsingin **CSAT ka. 3,94** ajalla 1.1.-30.9.2022

Vastuullinen talous kestävän kasvun perustana. Tärkeimpänä strategisena tavoitteena on vähintään nollatulokseen pääseminen tuottavuutta parantamalla. Muita strategisia tavoitteita ovat: vertailukelpoiset suoritekustannukset eivät nouse ja Palvelukeskuksen toiminta tehostaa Kasko- ja Sote-toimialojen tukipalveluja 3,0 milj. € (matkojen yhdistäminen, etähoidon lisääminen)

Onnistumiset: Palvelukeskus Helsingin TAE 2022:ssa mainittu kehittämis- ja tuottavuusohjelma on aloitettu. Kasko-toimialan varhaiskasvatuksen puhtauspalvelujen keskittäminen Palvelukeskukseen on toteutettu onnistuneesti. Vaihtoehtoisten ateria- ja ruokakonseptien vertailua osana Palvelukeskuksen kehittämisohjelmaa on tehty. Suoritekustannukset: vuonna 2021 suorat kustannukset 2,21 € / koululounas ja kokonaiskustannukset (sis. hallinnon) 2,46 € / koululounas. Suoritekustannusten kehitystä seurataan 2022 aikana erityisesti ”Peruskoululounaan kustannus” –mittarilla.

Ongelmat: Suoritekustannusten vertailu on edennyt, mutta erityisesti ruokapalvelujen palvelukuvausten erilaisuudesta johtuen vertailu vaatii runsaasti selvitystyötä. Matkojen yhdistäminen korona-aikana on ollut vähäisempää kuin normaalitilanteessa. Yhdistelyprosentit ovat vaihdelleet ajalla 1-9/2022 välillä 3,4 % - 18,2 %.

Henkilöstölle vetovoimainen Helsinki painopistettä todentavat tavoitteet: omissa palveluissaan alallaan houkutteleva työpaikka, henkilöstön hyvinvointiin vaikuttaminen ennakoivasti ja henkilöstön osaamisen ja uudistumisen kehittäminen – moniosaaminen.

Onnistumiset: Suositeluindeksi ja onnistumiskeskustelujen hyödyllisyysmittari tulokset saadaan loppuvuodesta Kunta10 -kyselystä. Kaskosta siirtyneen puhtauspalveluhenkilöstön perehdytys käytännön henkilöstöasioihin ja toiminnan muutoksiin on toteutettu. Uuden puhtaustasoihin perustuvan palvelukuvauksen koulutus työntekijöille, palveluohjaajille, puhtauspalveluohjaajille sekä esihenkilöille on aloitettu. Sairaspoissaolo-% ajalta 1-3/2022: 5,5%.

Ongelmat:

Sarastian käyttöönoton jälkeistä tietoa sairaspöissaoloista ei ole saatavilla.

Kunnianhimoista ilmastovastuuta ja luonnonsuojelua. Aikaistamme Helsingin hiilineutraaliustavoitetta vuoteen 2030. Painopistettä toteutetaan tavoitteilla: ruokahävikin puolittaminen vuoteen 2030 mennessä ja matkapalveluissa matkojen yhdistämistä lisätään.

Onnistumiset: Ruokahävikki: Ruokahävikin vähentäminen 5 % vuoden 2021 kokonaismäärästä suhteutettuna ruokailijamäärään (v. 2021: Kasko 52,5 g/ruokailija ja Sote 128,5 g/ruokailija).

Koulujen ja päiväkotien hävikkimäärät perustuvat ruokalistajaksoihin, jotka toteutuivat aikavälillä 13.12.2021 – 7.7.2022

Ruokahävikkiä on 7.7.2022 mennessä syntynyt:

Kouluissa 200 654 kg, mikä on 54 % vuoden 2022 kokonaistavoitteesta 370 689 kg

Päiväkodeissa 200 311 kg, mikä on 56 % vuoden 2022 kokonaistavoitteesta 357 803 kg

Ongelmat: Korona-aikana (ruokalistajakso 4-9/2022) kouluissa ja päiväkodeissa syntyi enemmän ruokahävikkiä ennakoimattomista poissaoloista johtuen. Matkojen yhdistely oli koronan vuoksi keskeytetty 17.1.-2.5.2022. Yhdistelykiellon vuoksi yhdisteltyjen matkojen määrä on ollut alle tavoitetason (20%). Syyskuun yhdistelyprosentti oli 18,2%.

Älykästä Helsinkiä johdetaan tiedolla ja digitalisaatiota hyödyntäen. Painopisteen tavoitteita ovat Palvelukeskuksen toimintakertomuksen 2021 valmistelu henkilöstö- ja asiakaskokemuksen sekä palvelukohtaisten tunnuslukujen viestimiseksi, matkanvälitysjärjestelmän käyttöönotto ja matkanvälityksen tehostaminen sekä työvuorosuunnittelujärjestelmän kilpailutus.

Onnistumiset: Sidosryhmäkysely tehdään v. 2023 alussa tai erikseen sovittavana ajankohtana.

Kuljetuspalvelujärjestelmä: käyttöönottoprojektin suunnittelu etenee, toimittajan kanssa on ollut tapaamisia.

Palvelupääällikkö ts., tiimiesihenkilöt ja suunnittelijat ovat tutustuneet demoversioon.

Työvuorosuunnittelujärjestelmän hankintaa varten perustetaan vaatimusmäärittelyn projekti, jonka aikana kartoitetaan Palvelukeskus Helsingin tuloksikoiden, käyttäjien ja liiketoiminnan asettamat toiminnalliset tarpeet ja tavoitteet sekä prosessit. Vaatimusmäärittelyn projektiin hankitaan ulkopuolinen IT-vaatimusmäärittelyn projektipääällikkö, joka myöhemmin kokoaa Palvelukeskus Helsingin käyttäjäryhmien edustajista projektiryhmän. Kun määrittelyt valmistuvat, käydään markkinatoimijoiden kesken tekninen vuoropuhelu ja edetään kilpailutukseen. Kilpailutus järjestetään siten, että Palvelukeskus Helsingin käyttäjien ja liiketoiminnan tarpeet täyttävät, kilpailutuksessa tarjotut ratkaisut vertaillaan hinnan ohella myös niiden käytettävyyden, ominaisuuksien ja muiden laadullisten tekijöiden perusteella, jotta valituksi tulisi Palvelukeskus Helsingin tarpeita ja tavoitteita parhaiten palveleva ratkaisu.