

**HELSINGIN KAUPUNGIN
PALVELUKESKUS-LIIKELAITOS
Tilinpäätös 1.1.-31.12.2022**

SISÄLLYSLUETTELO

TOIMINTAKERTOMUS TILIKAUDELTA 1.1. - 31.12.2022.....	2
Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitos kaupungin toiminnassa ja taloudessa	2
Organisaatio ja tilintarkastajat	2
Toimintaan liittyvät kaupungin yhtiöt.....	3
Keskeisiä tapahtumia 2022	3
Kehittämisen- ja tuottavuusohjelma 2021-2025	5
Vuoden 2022 tavoitteiden toteutuminen	7
Katsaus yksiköittäin.....	14
Monipalvelut	14
Puhelin- ja hyvinvointipalvelut	16
Talous- ja hallintopalvelut.....	17
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma.....	19
Tuloslaskelman ja taseen liitetiedot	23
Kilpailulain edellyttämät eriytetyt tuloslaskelmat.....	25
Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestäminen	27
Ehdotus tilikauden tuloksen käsittelystä.....	28

VUONNA 2022 KÄYTETYT TILIKIRJAT

Tasekirja

Päivä- ja pääkirja

Reskontraerittelyt

Ostoreskontratositteet

Myyntireskontratositteet

Muistiotositteet

Palkkatositteet

Aineistot ovat Talpassa, Helsingin kaupungin Taloushallintopalvelu –liikelaitoksessa.

TOIMINTAKERTOMUS TILIKAUDELTA 1.1. - 31.12.2022

Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitos kaupungin toiminnassa ja taloudessa

Palvelukeskusliikelaitoksen tehtävä

Palvelukeskusliikelaitos (myöhemmin Palvelukeskus Helsinki tai Palvelukeskus) huolehtii palvelutoiminnan tukipalvelujen tuottamisesta Helsingin kaupungille. Pääasiallinen toiminta muodostuu ruoka-, puhtaus- ja aulapalvelujen sekä puhelin- ja hyvinvointipalvelujen tuottamisesta ja kehittämisestä Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille. Liikelaitos käyttää toiminnassaan nimeä Palvelukeskus Helsinki.

Palvelukeskus Helsinki toteuttaa kestävästä kasvusta ja varmistaa ajanmukaisilla ja ekologisesti kestäväillä palveluilla Helsingin ja kaupunkilaisten menestymisen. Palvelukeskus Helsinki haluaa tarjota parhaan palvelukokemuksen asiakkaille, sidosryhmille ja henkilöstölle Parasta yhdessä -arvolupauksen mukaisesti.

Palvelukeskus Helsinki tuottaa ja kehittää kaupungin hallintosäännön mukaisesti tukipalveluja Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille. Tehtäviin kuuluu myös kaupungin valmiussuunnitelmissa määritellyjä poikkeusolojen ruokahuoltotehtäviä. Palvelukeskus toimii liikelaitosmuotoisesti kaupungin sisällä ja se ei voi tarjota palveluja markkinoille.

Organisaatio ja tilintarkastajat

Palvelukeskus Helsinki on osa Helsingin kaupungin keskushallintoa. Palvelukeskuksessa toimii kaksi liiketoimintayksikköä, monipalvelut ja puhelin- ja hyvinvointipalvelut sekä talous- ja hallintopalveluyksikkö. Talous- ja hallintopalveluyksikkö tukee keskitetyillä asiantuntijapalveluilla ja niiden toimeenpanolla liiketoimintayksiköiden työtä.

Toimitusjohtajan virkaa hoiti vuonna 2022 viransijainen 8.1.2023 saakka. Toimitusjohtajan tehtävä tuli avoimeen hakuun syksyllä 2022. Kaupunginhallitus nimesi 31.10.2022 uudeksi toimitusjohtajaksi kauppatieteiden maisteri Minna Hoffströmin seitsemän vuoden määräajaksi. Hän aloitti tehtävässä virallisesti 9.1.2023 alkaen.

Palvelukeskus Helsingin johtokunta koostui sekä Helsingin kaupungin viranhaltijoista että luottamushenkilöistä. Johtokunnan puheenjohtajana toimi Markus Kühn (varalla Jorma Lamminmäki), jäsenenä ja varapuheenjohtajana Kati Takanen (varalla Kari Salovaara), Tiina Mäki (varalla Sari Luostarinen), Arja Karhuvaara, Kok. (varalla Ami Lainela) ja Niilo Toivonen, SDP (varalla Arzu Caydam-Lehtonen).

JHTT-tilintarkastusyhteisönä toimi KPMG Julkishallinnon Palvelut Oy ja vastuullisena tilintarkastajana JHT, KHT Jorma Nurkkala.

Toimintaan liittyvät kaupungin yhtiöt

Palvelukeskus Helsingin toimintaan liittyy kaksi kokonaan kaupungin omistuksessa olevaa yhtiötä: Kiinteistö Oy Ab Pakkalantie 30 ja Työmaahuolto Oy Ab. Kiinteistöyhtiö omistaa ja hallitsee Vantaalla sijaitsevaa ruokatuotantokiinteistöä, jossa osa liikelaitosta on vuokralaisena. Työmaahuolto Oy Ab hoitaa mainitun kiinteistön sekä sen koneiden ja laitteiden huollon ja korjaukset, joita liikelaitos käyttää ruokatuotannossaan.

Helsingin kaupungin ruokatuotantoon ja sen häiriöttömään jatkumiseen liittyy merkittäviä ja vuosittain kasvavia riskejä, kun Pakkalan tuotantolaitos on teknistaloudellisen elinkaarensa lopussa. Pakkalan tuotantolaitoksen tulevaisuuden ratkaisuvaihtoehdot kuten myös ruokapalvelujen toimintamallin uudistamisen selvittäminen aloitettiin vuoden 2022 aikana ja päätös Pakkalan tuotantolaitoksen korvaavasta ratkaisusta tehdään vuoden 2023 aikana.

Keskeisiä tapahtumia vuonna 2022

Toimintaympäristöä leimasi vuonna 2022 koronapandemian jatkuminen ja siitä palautuminen sekä Ukrainan sotatilanteen aiheuttama epävarmuus, joka on aiheuttanut merkittävää kustannusten nousua erityisesti energian, elintarvikkeiden ja kuljetusten osalta. Esihenkilö- ja asiantuntijatehtävissä monipaikkainen työ on vakiintunut.

Muuttuvat tilanteet ja asiakastarpeet ovat leimanneet toimintaa. Muuttuneita tai uusia palveluja on kehitetty ja otettu käyttöön nopealla aikataululla. Esimerkiksi puhelin- ja hyvinvointipalvelut tukivat sosiaali- ja terveyden toimialaa koronarokotusten ajanvarauspalvelun tuottamisessa.

Vuoden aikana valmisteltiin yhdessä digitaalisen perustan kanssa Palvelukeskuksen 1. asteen tuen aloittamista kilpailutetun kumppanin toimesta. Loppuvuodesta valmisteltiin ICT-palveluhankintaa 1.1.2023 kaupungin in-houseyhtiönä aloittavalta ja digitaalisen perustan palveluja vuoden 2023 alusta toteuttavalta DigiHelsinki Oy:ltä. Talousarvioesityksessä vuodelle 2022 ja strategiakaudelle 2021-2025 Palvelukeskukselle on asetettu erityisiä tuottavuusvelvoitteita, joita toteutetaan kehittämis- ja tuottavuusohjelmalla, joka käynnistettiin vuoden 2022 alusta. Kehittämis- ja tuottavuusohjelman keskeiset tavoitteet on määritelty vuositasoisesti, lyhyelle ja pitemmälle ajanjaksolle vuoteen 2025 saakka. Tavoitteista lisää kohdassa ”tavoitteiden toteuttaminen”.

Palvelukeskuksen tulevaisuuden haasteita ja mahdollisuuksia, kaupunkistrategian 2021-2025 painopisteitä ja niiden toteuttamista sekä näistä johdettuja Palvelukeskuksen pitkän ja lyhyen ajan tavoitteita valmisteltiin syksyllä 2022 muun muassa johtokunnan, laajennetun johtoryhmän ja henkilöstötoimikunnan seminaareissa. Valmistelussa on painotettu yleisesti avoimeen, läpinäkyvään ja liiketaloudellisiin periaatteisiin pohjautuvan johtamisen kehittämiseen sekä erityisesti toimintaa, laatua ja

asiakas- sekä henkilöstökokemusta mittaavien tunnuslukujen kehittämiseen ja seurantaan.

Kaupunginvaltuusto teki 8.12.2021 (§ 385) päätöksen laajentaa ruokapalvelujen kilpailutusta kasvatuksen ja koulutuksen toimialan varhaiskasvatuksen ruoka- ja siivouspalvelun osalta. Ruokapalvelujen kilpailutettu osuus kasvatetaan kaupunginvaltuuston vuonna 2014 päättämästä 20 %:sta 30 %:iin ja samassa yhteydessä kilpailutetaan myös 30 % siivouspalveluista. Kilpailuttamisen laajentaminen toteutetaan asteittain vuosina 2022–2024.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan varhaiskasvatuksen puhtauspalvelujen keskittäminen osaksi Palvelukeskuksen monipalvelujen palveluja toteutettiin kansliapäällikön 19.11.2021 päätöksen mukaisesti ja noin 230 puhtauspalvelua hoitavaa henkilöä siirtyi 1.3.2022 Palvelukeskuksen monipalvelut-liiketoimintayksikköön.

Tulosityksiköiden katsauksissa kerrotaan tarkemmin vuoden 2022 toiminnasta.

Keskeisiä lukuja vuonna 2022 (suluissa vuosi 2021)

Liikevaihto	107,5 milj. eur (97,16 milj. eur)
Tilikauden tulos	336 000 eur (1 218 000 eur)
Henkilöstömäärä	Vuoden lopussa yhteensä 1544 henkilöä, joista vakinaisia 1472 ja määräaikaisia 72 (Vuoden 2021 lopussa yhteensä 1472, joista vakinaisia 1385, määräaikaisia 60 ja palkkatuettuja 27)
Asiakastyytyväisyys (CSAT-keskiarvo)	3,88 / 5,0 (3,7 / 5,0)
Aterioiden määrä	Arkipäivisin noin 100 000 ateriahetkeä
Pakkalan tuotannon valmistusmäärä	Arkipäivisin keskimäärin 12 000 kg
Ruokahävikin määrä	71,76 g / ruokailija (72,18 g / ruokailija)
Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen palvelukontaktien määrä	130 000 kontaktia / kk
Matkapalvelujen välitettyjen matkojen määrä	37 000 matkaa / kk

Tavoitteiden toteutuminen vuonna 2022

Tärkein tavoite vuonna 2022 oli hyvä asiakaskokemus ja toimintavarmuus Palvelukeskus Helsingin tuottamissa palveluissa.

Vuoden 2022 keskeiset tavoitteet asetettiin tukemaan kaupunkistrategiasta koottuja painospisteitä, joille asetettiin tavoitteita ja mittareita. Tavoitteiden toteutumista kuvataan seuraavissa kohdissa painopisteiden alla sekä kootusti yhteenvedotaulukossa sivulla 7.

Vuositavoitteiden ja strategian tavoitteiden toteutumista seurattiin mittareilla, joista raportoidaan säännöllisesti johtoryhmälle ja johtokunnalle.

Kehittämisen- ja tuottavuusohjelma 2021-2025

Palvelukeskukselle on asetettu talousarvioesityksessä 2022 erityisiä tuottavuusvelvoitteita, joiden toteuttamiseen pyritään kehittämis- ja tuottavuusohjelmalla, joka käynnistettiin vuoden 2022 alussa.

Kehittäminen- ja tuottavuusohjelman lähtötilanne:

- Vuonna 2022 tärkeänä painopisteenä on ruokapalvelujen toimintamallin uudistaminen. Ruoka- ja puhtauspalvelut muodostavat noin 80 % Palvelukeskuksen toimintamenoista ja noin 90 % henkilöstöstä toteuttaa edellä mainittuja palveluja. Kaupungin ateriat- ja ruokapalvelujen järjestämiseen liittyvät vaihtoehdot edellyttävät pikaisia toimia vanhentuneesta ja noin puolta kaupungin 500 palvelukeittiötä palvelevasta keskuskeittiöstä johtuen (noin 50 000 annosta / päivä).
- Vuosien 2022-2023 aikana tehtävillä päätöksillä saavutetaan pidempikestoista tuottavuuden parantamista, liikelaitoksen palvelujen laajuutta ja tuottamistapaa sekä vastuita tarkastelemalla.

Kehittämisohjelman tavoite- ja tahtotilana on, että vuonna 2025:

- Kaupungin ruoka-, puhtaus-, sekä etä- ja kotipalvelut on tuotettu kaupungin ydinpalvelujen sekä kaupunkilaisten kannalta taloudellisesti kestäväällä sekä laadukkaalla tavalla
- Kaupungin ruoka- ja puhtauspalveluiden kokonaistaloudellisuus on parantunut
- Palvelut ovat vertailukelpoisia ja edelläkävijätasolla yksikköhinnalla, henkilöstö- ja asiakaskokemuksella mitattuna kunnallisten tukipalvelujen järjestämisessä

Tuottavuus- ja kehittämisohjelman toteutuminen vuonna 2022

Palvelukeskus organisoivat vuoden 2022 alusta alkaen kaupungin talousarviopäätöksen mukaista kehittämis- ja tuottavuusohjelmaa toteuttamaan keskeiset ohjaus- ja suunnitteluryhmät tavoitteena noin 8 miljoonan euron tuottavuuden parantuminen vuoteen 2025 mennessä.

Valmistelua tehtiin muun muassa laajennetun johtoryhmän ja Palvelukeskuksen johdon ja esihenkilöiden sekä henkilöstötoimikunnan yhteisessä seminaarissa.

Kehittämisohjelmassa on neljä osa-aluetta ruokapalvelujen toimintamallin kehittämiseksi ja tuottavuuden parantamiseksi.

- Pienempien keittiöiden siirtyminen palvelukeittiöiksi hyödyntäen yhdistelmätyötä
- Hankintojen ja logistiikan virtaviivaistaminen
- Kokonaishävikin vähentäminen
- Palveluprosessien yhtenäistäminen / Palvelutoimitusten yhtenäistäminen

Vuoden 2023 kehittämistoimien tuottavuusvaikutukset tulevat olemaan noin 3,4 miljoonaa euroa verrattuna vuoden 2021 vertailulukuihin (lähtötaso).

Palvelukeskuksen johtokunta antoi 26.10.2022 kokouksessaan Palvelukeskukselle toimeksiannon selvittää Pakkalan vanhentuneen keskuskeittiön korvaamisen vaihtoehtoja.

Vuoden 2022 aikana tehdyssä selvitystyössä on tunnistettu kolme vaihtoehtoa:

- 1 Iso tuotantokeittiö ilman paistolinjaa, sisältää myös erityisruokavaliot
- 2 Hybridimalli, jossa laajennetaan ruoantuotannon yhteistoimintaa teollisuuden kanssa
- 3 Yhteistyömalli, jossa tuotannollinen- ja logistinen yhteistyö teollisuuden kanssa sekä riittävä omavaraisuus varmistetaan erikoisruokavalioiden sekä kaupungin varautumisen ruoanvalmistustarpeet huomioiden

Nykyisen Pakkalan keskuskeittiön tuotantokapasiteetti ei riitä sen asiakkaiksi siirtyneiden päiväkotien tarpeisiin ja ensimmäisenä varsinaisena käytännön toimenpiteenä on ollut selvittää hankintakokeilulla 11 päiväkotiruokan korvaamista markkinoilta hankittavilla tuotteilla. Hankintakokeilu pyritään käynnistämään pilottimuotoisesti vuoden 2023 aikana. Kokemukset lisäävät ymmärrystä myös Pakkalan tuotannon korvaamisvaihtoehdoista.

Keskitetyn ruokatutannon vaihtoehtojen soveltuvuutta arvioidaan vuoden 2023 alkupuoliskolla Helsingin tarpeisiin, ja tämän pohjalta päätetään eteneminen sekä päätöksenteko. Toimenpiteitä nykyisen vanhentuneen keskuskeittiön korvaamiseksi tarvitaan nopeasti.

Vuoden 2022 tavoitteiden toteutuminen

Palvelukeskuksen strateginen painopiste 2021-2025 (kaupunkistr.)	Tavoite	Tulokset
Helsingiläisten hyvinvointi ja terveys paranevat	1.Asiakaskokemus (kaupunkilainen, käyttäjä, tilaaja): CSAT, vähintään 4,0 (v. 2021: 3,7) 2.Laadullinen tilaajahaastattelu kerran strategiakaudessa K / E	1. CSAT ka. 3,88 2. Laadullinen tilaajahaastattelu on toteutettu vuonna 2021
Vastuullinen talous kestävän kasvun perustana	1. Vähintään nollatulokseen pääseminen tuottavuutta parantamalla (v. 2021: 1 218 000) 2.Vertailukelpoiset suorituskustannukset eivät nouse: - Peruskoululounaan kustannus, € / suorite - Siivous m2, € / suorite - Etähoidon kontakti, € / suorite - Välitetty Sote-matka, € / suorite 3.Palvelukeskuksen toiminta tehostaa Kasko- ja Sote-toimialojen tukipalveluja 3,0 milj. € (matkojen yhdistäminen, etähoidon lisääminen jne.)	1. Tulos on 336 000 eur ylijäämäinen 2. Suorituskustannusten laskenta on edennyt suunnitellusti - Peruskoululounaan, 2,44 € / suorite - Siivousta koskeva mittari tarkentui työtehoksi, joka oli 95 m2 / h v. 2022 lopussa, kun tavoitteena oli saavuttaa 100 m2/h työteho - Etähoitokäynti, 13,5 € / suorite - Välitetty Sote-matka, 4,49 € / suorite 3. Lisäsäästöavoite vuoteen 2021 verrattuna ei toteutunut.
Henkilöstölle vetovoimainen Helsinki	1.Suositteluindeksi: vähintään 84 % suosittelee (v. 2021: 84 %) 2.Sairauspoissaolot: enintään 5,4 % (v. 2020: 5,3 %) 3.Onnistumiskeskustelujen hyödyllisyys: 55 % koee onnistumiskeskustelun hyödylliseksi (v. 2021: 50 %)	1. Suositteluindeksi 67 % 2. Sairauspoissaoloprosentti 6,6 % sisältää työtaturmat (ilman työtaturmia 6,4 %) 3. Onnistumiskeskustelun koki hyödylliseksi 48 % 4. K (tavoite saavutettiin)

	4.Ammatillinen koulutus ja perehdytys moniosaamista vaativiin tehtäviin: K / E	
Kunnianhimoista ilmastovastuuta ja luonnonsuojelua. Aikaistamme Helsingin hiilineutraaliustavoitetta vuoteen 2030.	<p>1.Ruokahävikin vähentäminen 5 % vuoden 2021 kokonaismäärästä suhteutettuna ruokailijamäärään (Määrä vuoden 2021 lopussa: g / ruokailija)</p> <p>2.Matkojen yhdistämisen lisääminen Soten, Helsingin matkapalvelujen kyydeissä (v. 2021: 15 %, v. 2022 tavoite 20 %)</p>	<p>1. Ruokailijamäärään suhteutettu ruokahävikki väheni 0,6 % vuoden 2021 vertailuluvusta. Vuonna 2022 toteuma oli 71,76 g / ruokailija, kun tavoitetaso oli 68,57 g / ruokailija.</p> <p>2. Matkojen yhdistely-% 13,4 %</p>
Älykästä Helsinkiä johdetaan tiedolla ja digitalisaatiota hyödyntäen	<p>1.Kaupunkilaisten ja päätöksentekijöiden ymmärrys palveluiden laadusta ja arvosta kaupunkilaisille (sidosryhmäkysely vuoden 2023 alussa)</p> <p>2.Matkanvälitysjärjestelmän käyttöönotto: K / E</p> <p>3.Hoivan hajautetun työvuorosuunnittelun pilotointi: K / E</p>	<p>1. Sidosryhmäkysely toteutetaan vuoden 2023 aikana</p> <p>2. Kuljetuspalveluiden järjestelmä uudistuksessa käyttöönottoprojektin ensimmäinen vaihe on saatu päätökseen</p> <p>3. Työvuorosuunnittelujärjestelmän hankintaa varten on perustettu vaatimusmäärittelyn projekti ja valmistelu jatkuu vuoden 2023 aikana</p>

Talousarvion sitova toiminnan tavoite: helsinkiläisten hyvinvointi ja terveys paranevat

Sitovana toiminnan tavoitteena vuonna 2022 oli asiakaskokemustavoite vähintään 3,6 / 5,0 (asteikko 1-5). Sitova toiminnan tavoite lasketaan kaikkien asiakastytyväisyyskyselyjen keskiarvona.

Palvelukeskus Helsingin palvelujen asiakaskokemuksen keskiarvo vuonna 2022 oli 3,88 CSAT:lla mitattuna. Asiakastytyväisyys on parantunut vuodesta 2021, jolloin se oli 3,7 CSAT:lla mitattuna. Tulos ylitti asetetun sitovan tavoitteen (3,6 / 5,0) 0,28 yksiköllä. Mittaustulos perustuu yhteensä 20 eri asiakasryhmille toteutettuun kyselyyn, joissa oli mukana yhteensä 39 254 vastausta, ja niistä merkittävä osa liittyy kouluruokailuun. Erityisesti kouluruokailun vastaajamäärät ovat kasvaneet. Myös koulu- ja oppilaitosruokailun tulokset ovat parantuneet edellisestä vuodesta.

Vuonna 2022 on jatkettu syksyllä 2021 toteutetun laadullisen tilaajahaastattelun tulosten toimeenpanoa. Tilaajahaastattelussa tunnistettiin kolme keskeistä kehittämiskohdetta: 1) Aktiivisempi markkinointi ja viestintä kohdennetusti kaupungin eri toimialoille, joka lisää palvelujen tunnettuutta ja yhteistyömahdollisuuksia 2) laadun seuranta ja hinnoittelun läpinäkyvyys, jotka selkiyttävät palvelujen ja hintojen kehittymistä 3) yhteiskehittäminen Palvelukeskuksen ja tilaaja-asiakkaiden kesken ja erityisesti asiantuntijoiden mukaan kutsuminen.

Vuonna 2022 kehittäminen painottui erityisesti tilaaja-asiakkaiden osalta suoritteiden yksikköhinta- ja kustannusmallin kehittämiseen, jolla parannetaan Palvelukeskuksen vastuulla olevien palvelujen yhteistä panos-tuotossuhdetta samoin kuin kumppanuuden kirkastamista ja vahvistamista.

Palvelukeskus Helsingin laatutavoitteiden toteutumista seurataan myös sisäisillä auditoinneilla. Ruokailijoiden tyytyväisyyden mittaamista kehitetään edelleen yhdessä hävikinseurannan kanssa.

Vastuullinen talous kestävän kasvun perustana: taloudellinen tulos

Palvelukeskuksen vuoden 2022 keskeiset talouden tavoitteet olivat nollatuloksen toteutuminen ja vertailukelpoisten suoritekustannusten määrittely yli ajan ja organisaatioiden. Tavoitteena oli myös, että vertailukelpoiset suoritekustannukset eivät nousisi. Keskeisiä toiminnallisia tavoitteita olivat muun muassa kasvatuksen ja koulutuksen toimialan varhaiskasvatuksen puhtauspalvelujen keskittäminen Palvelukeskukseen, vaihtoehtoisten ateria- ja ruokakonseptien vertailu osana Palvelukeskuksen kehittämisohjelmaa sekä Palvelukeskuksen palvelujen toiminnan laajuuden ja toimialoille ja kaupunkilaisille tuotettujen palvelujen arvonlisän kirkastaminen.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan varhaiskasvatuksen puhtauspalvelujen siirto Palvelukeskukseen sujui suunnitelmien mukaisesti, ja kehittämistoimia on tehty erityisesti yhdistelmätyötä kehittämällä ja siivoustehoa parantamalla tavoitteiden mukaisesti.

Vuoden 2022 talousarviossa Palvelukeskus Helsinki ennakoij, että tuotot ovat 98,4 miljoonaa euroa ja kulut sisältäen poistot 98,6 miljoonaa euroa ja liikealijäämä olisi 190 000 euroa. Kun 80 000 euron korvaus peruspääomalle vähennetään, ennakoitiin tilikauden alijäämäksi 270 000 euroa.

Tulosbudjetissa vuodelle 2022 Palvelukeskus Helsingin budjetoitu liikevaihto oli 106,4 miljoonaa euroa ja liikealijäämä 21 000 euroa. Tulosbudjetissa ennakoitiin, että liikevaihto tulee kasvamaan kasvatuksen ja koulutuksen toimialan puhtauspalvelujen siirron osalta 7,7 miljoonaa euroa.

Palvelukeskus Helsingin **liikevaihto vuonna 2022 oli 107,5 miljoonaa euroa ja liiketoiminnan tulos on 139 000 euroa ylijäämäinen**, josta vähennetään 80 000 euron korvaus peruspääomalle sekä muut rahoituskulut noin 15 000 euroa ja lisätään lähetetilin sisäinen korko 292 000 euroa jolloin **tilikauden tulos on 336 000 euroa**.

Liikevaihto on kasvanut edellisestä vuodesta 10,4 miljoonaa euroa. Liikevaihdossa näkyy kasvatuksen ja koulutuksen varhaiskasvatuksen puhtauspalvelujen siirto Palvelukeskukseen sekä sosiaali- ja terveystoimialalle tuotettavien palvelujen lisääminen. Koronapandemiasta johtuneet rajoitukset alkuvuonna 2022 ja monipalvelujen kilpailutettujen kohteiden siirrot vaikuttivat liikevaihtoa heikentävästi.

Suhteessa ennusteisiin on tapahtunut muutoksia, jotka johtuvat osin Palvelukeskuksesta riippumattomista tekijöistä. Konsernin sisäisiä korkotuottoja tuloutui 292 000 euroa. Henkilöstökuluissa lomapalkkavarauksen väheni noin 600 000 euroa, joka parantaa tulosta. Tapaturmavakuutuksiin tuli 175 000 euron tarkistus, joka vähensi henkilösivukuja. Lisäksi tehtiin rahoitusehdon täytyttyä palkkioiden lisäajaksotus. Ennusteeseen verrattuna digitaalisen perustan kustannukset olivat noin 350 000 euroa vähemmän, mutta budjettiin verrattuna lisäys oli noin 400 000 euroa.

Tavoitteiden toimenpiteet, mittarit ja tulokset, vuosi 2022

1. Vähintään nollatulokseen pääseminen tuottavuutta parantamalla.
 - Tilikauden tulos on 336 000 euroa ylijäämäinen johtuen talousarvioennusteeseen loppuvuodesta tulleista muutoksista.
2. Vertailukelpoiset suoritekustannukset eivät nouse.
 - Suoritekustannusten laskenta on edennyt suunnitellusti. Läpinäkyvyyttä ja vertailukelpoisuutta kehitetään edelleen yhdessä kaupungin toimialojen tilaaja-asiakkaiden kanssa.

”Peruskoululounaan kustannus” -mittarissa vertailulukuna käytetään vuoden 2021 kumulatiivista kustannusta 2,46 euroa / koululounas.

- Peruskoululounaan kustannus, 2,44 euroa / suorite

Puhtauspalvelujen osalta mittaria on tarkennettu työtehoksi m² / h. Työteho sisältää siivouksen, tekstiilihuollon, pienet perussiivoustehtävät ja lakisääteiset tauot.

- Työteho 95 m² / h v. 2022 lopussa, kun tavoitteena oli saavuttaa 100 m² / h työteho

Etähoitokäynnin keskimääräinen kustannus vuonna 2021 oli 12,3 euroa / suorite. Keskiarvokustannus ei sisällä laitekustannusta. Kustannuksiin vaikuttaa hinnoittelun käyntiperusteisuus. Suoritekustannuksen nousussa näkyy henkilöstökustannusten nousu muun muassa toteutetun palkkaratkaisun myötä sekä yleinen hintatason nousu, joiden ennakoidaan jatkuvan vuoden 2023 aikana.

- Etähoidon kontakti, 13,5 euroa / suorite

Välitetyn Sote-matkan kustannuksen vertailulukuna käytetään vuoden 2021 lukua 4,76 eur / matka. Vuoden 2021 tulosta selittävät korona-poikkeustilanteessa pienentyneet henkilöstökulut. Myös alkuvuodesta 2022 korona-ajan vaikutukset näkyvät erityisesti muuttuvien rajoitusten vuoksi, ja kuljetuksia ei voitu yhdistellä. Laskutettaviin kuluihin kuuluvat mm. henkilöstökulut ja järjestelmien kulut. Vuonna 2023 käyttöön otettava uusi kuljetuspalvelujärjestelmä tulee mahdollistamaan suoriteperusteisen tarkastelun.

- Välitetty Sote-matka, 4,49 euroa / suorite

3. Palvelukeskuksen toiminta tehostaa Kasko- ja Sote-toimialojen tukipalveluja 3,0 miljoonaa euroa (matkojen yhdistäminen, etähoidon lisääminen jne.)
 - Vertailtaessa vuoden 2022 kokonaistoteumaa vuoden 2021 toteumaan, 3,0 miljoonan euron tehostamistavoitetta ei saavutettu.

Vuonna 2022 matkoja yhdisteltiin enemmän kuin vuonna 2021 tarkoittaen Sote-toimialalle 58 485 euron lisäsäästöä. Sen sijaan etähoidon asiakasmäärä ei kasvanut odotusten mukaisesti ja etähoitokäyntien määrä oli edellisvuotta alhaisempi. Vuoden 2022 lopussa etähoidon asiakasmäärä oli 1006, kun yhdessä Sote-toimialan kanssa asetettu

tavoite oli 1300 asiakasta. Tarkasteltaessa Sote-toimialan etähoitokäynnistä maksamaa hintaa ja kotihoitokäynnin kustannusta, oli etähoitopalvelun kokonaisvaikutus / -säästö Sote-toimialalle 15,3 miljoonaa euroa (vuonna 2021: 16,6 miljoonaa euroa) verrattuna siihen, että etähoitokäynnit olisi toteutettu kotikäynteinä. Etähoidon hinnoittelua tarkennetaan sovitusti paremmin vastaamaan aiheutuneita kustannuksia.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut on nopealla aikataululla pystynyt avaamaan kaupungin toiminnan edellyttämiä uusia sosiaali- ja terveystoimialan palveluja kuten esimerkiksi koronarokotuksiin liittyvä kutsupalvelu.

Kaupungin sisäisille asiakkaille myytävien, erityisesti ruokailupalvelujen yksikköhintoja korotettiin vastaamaan palvelun toteuttamiseen käytettävien raaka-aineiden ja henkilöstön sekä vuokratyövoiman käytön kustannuksia. Tavarantoimittajien korotusten hintavaikutuksia käsitellään ja seurataan viikoittain ja tämän pohjalta neuvotellaan tavarantoimittajien kanssa ja esitetään mahdollisia kustannusperusteisia hinnankorotustarpeita.

Henkilöstölle vetovoimainen Helsinki: henkilöstötyytyväisyyteen ja henkilöstöön liittyvät tavoitteet

Palvelukeskus Helsinki toteuttaa Helsingin kaupungin strategian mukaista hyvää henkilöstöpolitiikkaa tavoitteena edistää henkilöstön työhyvinvointia, työssä jaksamista sekä viihtyvyyttä.

Henkilöstöpolitiikkaa on ohjattu erityisesti onnistumisen johtamisella, osaamisen kehittämisellä ja työhyvinvointia lisäävillä toimenpiteillä.

Vuoden 2022 keskeisimmät tavoitteet olivat:

- Omissa palveluissaan alallaan houkutteleva työnantaja
- Henkilöstön hyvinvointiin vaikuttaminen ennakoivasti
- Henkilöstön osaamisen ja uudistumisen kehittäminen – moniosaaminen

Tavoitteiden mittarit ja tulokset, vuosi 2022:

1. Suosittelemisindeksi: vähintään 84 % suosittelee. Tulos v. 2022 Kunta10-kyselyssä: 67 % (v. 2021 84 %).

2. Sairauspoissaolot: enintään 5,4 %. Tulos v. 2022: 6,6 % sisältäen työtapaturmat. Ilman työtapaturmia luku on 6,4 % (v. 2021: 5,3 %)

3. Onnistumiskeskustelujen hyödyllisyys: 55 % kokee onnistumiskeskustelun hyödylliseksi. Tulos v. 2022: 48 % (v. 2021: 50 %)

4. Ammatillinen koulutus ja perehdytys moniosaamista vaativiin tehtäviin (K / E). Tavoite saavutettiin.

Työterveyslaitoksen Kunta10 -tutkimus toteutettiin syksyllä 2022. Palvelukeskuksen henkilöstöstä kyselyyn vastasi 59 % kyselyn kohderyhmästä. Vastausaktiivisuus laski Palvelukeskuksessa muutamalla prosentilla. Haasteellinen vuosi sekä korona-aika näkyy Palvelukeskuksen tuloksissa, jotka laskivat kaikilla osa-alueilla. Palvelukeskuksen keskeisen tavoitteen henkilöstön suositteluindeksin tulos oli 67 %. Indeksillä heikkeni vuoden 2021 Fiilari-kyselyn tulokseen (84 %) verrattuna merkittävästi.

Palvelukeskuksen vahvuutena on ollut hyvä työyhteisöjen toiminta ja lähiesihenkilötyö, joiden pohjalta toimintaa kehitetään jatkossakin. Tutkimuksen tulokset käydään läpi kaikilla organisaatiotasoilla minkä avuksi esihenkilöt ovat saaneet ohjeet käsittelyjen aikataulusta ja kehittämistoimenpiteiden sopimisesta.

Erityisenä haasteena Palvelukeskus Helsingillä on osaavan työvoiman saatavuus, jolla turvataan palvelujen tuottaminen ammattimaisesti.

1. Osaamisen kehittäminen, valmentava johtaminen, esihenkilötyön ja työntekijöiden moniosaamisen kehittäminen
2. Työntekijäkokemus, työntekijäpolku ja pitovoiman vahvistaminen
3. Työnantajakuva, vetovoimaisen työnantajakuvan kehittäminen

Palvelukeskuksen osaamisen kehittämisen malli on 70-20-10, jossa koulutuksen osuus kaikesta kehittämisestä on 10 %. Työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta 70 % on työtehtävissä kokemuksen kautta tapahtuvaa oppimista, kun taas 20 % oppimisesta tapahtuu työyhteisön toisilta jäseniltä mm. perehdytyksen, ohjauksen, valmennuksen ja coachingin kautta.

Palvelukeskuksessa edistettiin vuoden 2022 aikana strategisen osaamisen johtamisen toimintamallia. Henkilöstön osaamisen kehittämisen suunnittelu liitettiin vahvemmin osaksi Palvelukeskuksen toiminnan ja talouden suunnittelua ja sen vuosiakataulua sekä Palvelukeskuksen strategisia tavoitteita. Liiketoimintojen ja HR:n välistä yhteistyötä tiivistettiin ja monipalvelut-yksikön kanssa järjestettiin yhteinen osaamistyöpaja, jossa tunnistettiin ja määritettiin koko strategiakauden osaamisen kehittämisen painopisteet monipalveluissa. Tavoitteena on kehittää henkilöstön osaamista entistä strategialähtöisemmin, ennakoivammin ja tavoitteellisemmin.

Työntekijäkokemusta on kehitetty työntekijäpolku-projektiin pohjautuvan materiaalin ja esihenkilöiden perehdytyksen avulla. Lisäksi pitovoimaa lisättiin tukemalla esihenkilötyötä valmennusten, sparrausten sekä säännöllisten infojen avulla. Onnistumiskeskusteluissa korostettiin dialogia ja niissä kirkastettiin organisaation tavoitteita sekä kartoitettiin ammatillinen kehittäminen, tarpeet ja suunta. Keskeisenä työkaluna ovat olleet myös tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman toimenpiteet kuten anonyymi rekrytointi.

Kasvatuksen ja koulutuksen puhtauspalveluhenkilön siirto ja uuden palvelukokonaisuuden vakiinnuttaminen vaikutti erityisesti monipalvelujen

toimintaan. Onnistunut henkilöstön vastaanottaminen sekä liikkeenluovutukset vaativat hyvää esihenkilötyötä. Monipalvelujen esihenkilöille järjestettiin muutosjohtamisen tueksi sparrausta, vertaisryhmätilaisuuksia, ryhmäytymisestä sekä hankalien tilanteiden käsittelystä työyhteisöissä. Monipalveluiden järjestämät esihenkilöiden ja palveluohjaajien infotilaisuudet sekä uusien työntekijöiden koulutustilaisuudet tukivat myös omalta osaltaan muutoksen läpivientiä organisaatiossa. Puhtaustasoon perustuvan palvelukuvauksen käyttöönotto edellytti puhtaustalouden henkilöstön osalta koulutusta ja osaamisen kasvattamista.

Monipaikkaiseen työhön siirtyminen on vaikuttanut työn tekemisen tapoihin ja erityisesti tukipalvelujen ja esihenkilötyöhön.

Henkilöstön työkykyä tuetaan siten, että mahdollisuudet tehdä työtä eläkeikään saakka säilyvät. Keskeisimpänä keinona ovat hyvä työterveysyhteistyö, tehostetun työkyvyn prosessien noudattaminen ja esihenkilöiden osaaminen.

Kunnianhimoista ilmastovastuuta ja luonnonsuojelua. Aikaistamme Helsingin hiilineutraaliustavoitetta vuoteen 2030

Vuoden 2022 keskeisinä ympäristö- ja ilmastotavoitteina olivat jo aiemmin tavoitteeksi asetetut:

- ruokahävikin puolittaminen vuoteen 2030 mennessä
- matkapalveluissa matkojen yhdistämisen lisääminen

Tavoitteiden toimenpiteet, mittarit ja tulokset, vuosi 2022:

1. Ruokahävikin vähentäminen 5 % vuoden 2021 kokonaismäärästä suhteutettuna ruokailijamäärään (Määrä vuoden 2021 lopussa: g / ruokailija).
 - Tulos v. 2022: Ruokailijamäärään suhteutettu ruokahävikki väheni 0,6 % vuoden 2021 vertailuvuodesta. Vuonna 2022 toteuma oli 71,76 g / ruokailija, kun tavoitetaso oli 68,57 g / ruokailija. (v. 2021 ruokahävikkiä syntyi 72,18 g / ruokailija)
2. Matkojen yhdistämisen lisääminen Soten, Helsingin matkapalvelujen kyydeissä, tavoite vuonna 2022: 20 % (v. 2021 toteuma oli 15 %).
 - Tulos v. vuonna 2022 oli 13,4 %. Vuoden 2022 osalta matkojen yhdistelyssä tavoitteen saavuttamiseen on vaikuttanut 17.1.-2.5.2022 voimassa ollut matkojen yhdistelykielto, jonka vuoksi yhdisteltäviä matkoja oli alkuvuonna erittäin vähän. Yhdistelyprosentin laskenta perustuu yhdisteltävissä oleviin matkoihin.

Vastuullisuustyön toteuttaminen

Vuonna 2022 Palvelukeskus Helsingin tavoitteena oli käynnistää uusi vastuullisuusohjelma vuosille 2022–2024. Kaiken kaikkiaan vastuullisuusohjelma sisältää 28 osa-aluetta, jotka kattavat sekä ympäristövastuullisuuden että sosiaalisen vastuullisuuden teemoja.

Keskeisimpinä toimenpiteinä on jatkettu työtä ruokahävikinhallinnan sekä Helsingin kaupungin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmien toteuttamiseksi. Lisäksi Palvelukeskus Helsingin vastuullisuustyössä painottuivat hankintojen vastuullisuuden ja vaikuttavuuden edistäminen. Hankintasopimusten vastuullisuuskriteerien valvontaa toteutettiin yhteensä kahdeksalla vastuullisuuskatselmuksella yhteistyössä sopimustoimittajien kanssa. Lisäksi uusia vastuullisuuskriteerejä otettiin käyttöön vuoden 2022 kilpailutuksissa.

Vastuullisuus näkyi vahvasti myös Palvelukeskus Helsingin viestinnässä 2022. Vuonna 2022 julkaisimme 56 vastuullisuusaiheista intra-uutista, 62 LinkedIn-julkaisua, 9 uutista Palvelukeskus Helsingin vastuullisuussivustolla (100 vuotta vastuullisia palveluja kaupunkilaisille - Vastuullisuus Palvelukeskus Helsingissä - Helsingin kaupunki) ja 10 sisäistä uutiskirjettä. Lisäksi toteutimme 6 ekotreffit ekotukihenkilöiden kanssa, joita Palvelukeskus Helsingillä oli 25 vuonna 2022.

Ruoanvalmistukseen (prosessihävikki) sekä käyttäjäasiakkaiden (lautashävikki) liittyvää hävikinseuranta ja -hallintaa kehitetään edelleen.

Älykästä Helsinkiä johdetaan tiedolla ja digitalisaatiota hyödyntäen

Vuonna 2022 tiedolla johtamista on parannettu keskittymällä keskeisiin suoritteisiin ja suoritekustannuksiin, jonka pohjalta myös päätöksentekijöiden ja kaupunkilaisten ymmärrys Palvelukeskuksen palvelujen laadusta ja arvosta sekä suorituskyvystä paranee. Digitalisaation hyödyntämistä parannettiin erityisesti puhelin- ja hyvinvointipalveluissa. Tavoitteiksi asetettiin:

- Palvelukeskuksen toimintakertomuksen valmistelu henkilöstö- ja asiakaskokemuksen sekä palvelukohtaisten tunnuslukujen viestimiseksi
 - Matkanvälitysjärjestelmän käyttöönotto ja matkanvälityksen tehostaminen
 - Työvuorosuunnittelujärjestelmän kilpailutus
1. Kaupunkilaisten ja päätöksentekijöiden ymmärrys palveluiden laadusta ja arvosta kaupunkilaisille (sidosryhmäkysely vuoden 2023 alussa). Tavoitteeksi asetettu sidosryhmäkysely toteutetaan vuoden 2023 aikana.
 2. Matkanvälitysjärjestelmän käyttöönotto: K / E.
Kuljetuspalveluiden järjestelmä uudistuksessa on edetty testausympäristön käyttöönottoon, ja rajapintojen luominen on meneillään eri toimijoiden kanssa. Kaupunkiyhteinen pilvilinjaus ja tietosuojaselvitykset ovat hidastaneet käyttöönottoa.
 3. Hoivan hajautetun työvuorosuunnittelun pilotointi: K / E
Työvuorosuunnittelujärjestelmän hankintaa varten on perustettu vaatimusmäärittelyn projekti ja valmistelu jatkuu vuoden 2023 aikana.

Katsaus yksiköittäin

Monipalvelut

Monipalvelujen toiminnassa vuonna 2022 keskeisiä painopisteitä ovat olleet kasvatuksen ja koulutuksen toimialalta siirtyneiden noin 230 puhtauspalveluhenkilön sijoittuminen Palvelukeskuksen organisaatioon ja kehittämis- ja tuottavuusohjelman toimenpiteet.

Puhtauspalveluhenkilöstön siirron avulla varmistetaan, että yksi palveluntuottaja vastaa sekä puhtaus- että ruokapalveluista ja mahdollistetaan osaamisen kehittämisen ja resurssien kohdentamisen kautta toiminnan laatuun ja tehokkuuteen liittyvät hyödyt. Näin varhaiskasvatuksen ammattilaisille tarjoutuu mahdollisuus keskittyä paremmin omaan ydintehtäväänsä.

Siirron yhteydessä siivottavien neliöiden määrä nousi yli kolminkertaiseksi 69 161 m²:stä noin 232 952 m²:iin, ja Palvelukeskus investoi ja hankki 195 uutta yhdistelmäkonetta. Siirto antoi mahdollisuuden kehittää monipalvelujen ruoka- ja siivouspalveluja päiväkodeissa yhtenä kokonaisuutena. Tämä puolestaan mahdollisti entistä useammassa kohteessa palvelun kehittämisen niin, että erityisesti pienemmissä kohteissa palvelut voidaan toteuttaa yhden palveluvastaavan työnä. Tämän toteuttamisessa hyödynnettiin Pakkalan tuotantokeittiön palveluja ja järjestettiin 49 koulutusta puhtauspalveluista. Yhdistelmätyön toteuttamisessa edistyi vuonna 2022 hyvin, kun tavoitteena on, että vuoteen 2025 mennessä noin 120 päiväkodissa on siirretty yhdistelmätyö-toimintatapaan. Vuoden 2022 loppuun mennessä on jo siirretty yhdistelmätyöhön noin 70 päiväkodissa. Puhtauspalvelutoimintaa kehittämällä yhdistelmätyön avulla haetaan kustannussäästöjä vuodesta 2023 eteenpäin. Lisäksi kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle tarjottiin uutena palveluna 240 päiväkodissa perussiivousten toteutuksen koordinoitua, jota aiemmin hoiti päiväkodin johtaja.

Uuden Aromin käyttöönottoa jatkettiin pilotoimalla järjestelmän käyttöä pienemmissä hoitoalan kohteissa ja pohjustamalla suurempien kohteiden siirtoa vuoden 2023 alusta alkaen.

Elokuussa 2022 toteutettiin ruokapalvelujen ulkoistamista, jossa oli mukana 23 toimipaikkaa ja henkilöstöä yhteensä 32. Heistä osa haki siirtoa toiseen Palvelukeskuksen kohteeseen ja lopulta 10 henkilöä siirtyi ulkoistamisen yhteydessä pois Palvelukeskuksesta. Myöhemmin syksyllä kilpailutetun kokonaisuuden kaikkiin kohteisiin ei saatu tarjouksia, ja Palvelukeskus keskeytti henkilöstön muutosneuvottelut ja jatkaa niissä palvelun tuottajana edelleen myöhemmin toteutettavaan kilpailutukseen saakka.

Palvelukeskus Helsingin päiväkotiruokailu saavutti jo viidennen kerran luomun SM-voiton yhdessä Helsingin kaupungin päiväkotien kanssa eniten luomua lisäneiden julkisten ruokapalvelun tuottajien sarjassa sekä suurten julkisten ruokapalvelun tuottajien sarjassa. Vuonna 2021 Helsingin kaupungin päiväkotien ruokapalveluissa käytettiin lähes 900 000 kg

luomutuotteita. Palvelukeskus Helsinki on kuusitasoisessa Portaat luomuun - ohjelmassa tasolla 4.

Palvelukeskus Helsingin ruokapalvelua ja erityisesti kouluruokapalvelua toi tunnetuksi henkilöstön menestyminen PRO-gaalassa, jossa palkitaan vuosittain HoReCa-alan ammattilaisten parhaat. Palvelukeskuksen ruokapalveluvastaava Marjo Niskanen ja palveluesimies Jaana Bremer palkittiin arvostetuilla ammattikeittiö- ja ravintola-alan PRO-palkinnoilla. Finaaliin ylsi myös Palvelukeskuksen ruokatuotannon palveluesimies Teemu Männikkö

Elintarvikkeiden hintojen huomattavasta noususta huolimatta onnistuttiin palvelut tuottamaan budjetin rajoissa tuottajaneuvotteluilla sekä toimintaa ja ruokatuotteita sopeuttamalla kasvatuksen ja koulutuksen toimialan palveluissa. Sen sijaan sosiaali- ja terveystoimen ruokapalveluissa samanaikainen ateriamäärien vähentyminen esti täysin pääsemästä tavoitteeseen. Hintojen korotusvaikutukset onnistuttiin kuitenkin siirtämään vuoden 2023 puolelle, joskin korotukset ovat edellä mainitusta johtuen huomattavasti edellisiä vuosia korkeammat.

Keskeisin pitkälle ajanjaksolle sijoittuva hanke on kaupungin ateria- ja ruokapalvelujen järjestämiseen liittyvien vaihtoehtojen ja Pakkalan tuotantolaitoksen korvaavien vaihtoehtojen selvittäminen (tällä hetkellä noin 50 000 annosta / päivä). Vaihtoehtojen arviointi toteutetaan vuoden 2023 aikana.

Vuonna 2022 monipalvelujen tuotannon ohjauksen henkilöstö on tehnyt tukipalvelujen tuella suoritekustannusten laskentaa, jossa on lähdetty liikkeelle peruskoululounaan kustannuksista. Ruokahävikin vähentämisessä on keskitytty vuositasoisilla toimenpiteillä siihen, että vuoteen 2030 mennessä ruokahävikin määrä on puolitettu.

Edellä mainitut elintarvikkeiden kustannusten nousun vaikutuksia rajoittavat toimenpiteet, Pakkalan tuotannon 11 tuotteen hankintakokeilu sekä tuotantolaitoksen vaihtoehtojen suunnittelu ja tuottavuustavoitteiden mittarointi sekä uuden Aromi-järjestelmän saman aikainen käyttöönotto ovat sitoneet mittavan määrän monipalvelujen suunnittelijoiden ja asiantuntijoiden työpanosta. Tämän lisäksi puhauspalveluiden ja sitä hoitavan noin 230 henkilön siirto organisaatioon ja toiminnan kehittämisen käynnistys osoitti henkilöstöltä, operatiiviselta johdolta sekä lähiesihenkilöiltä, toiminnan ohjaajilta ja puhauspalvelun asiantuntijoilta sitoutumista asetettuihin tavoitteisiin.

Monipalveluissa toteutettiin asiakkaiden toivoma vuosittainen ruokateema, luomu- ja lähiruokaviikko ja toiveruokaviikko kaikissa toimipaikoissa. Kouluruokapäivää ja Itämeripäivää vietettiin alkusyksystä.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut

Yksikön liikevaihto kasvoi noin 3 % enemmän kuin talousarviossa lisääntyneen korona-palvelumyynnin johdosta. Henkilöstökulut olivat hieman budjetoituja alemmat, mutta toisaalta taas vuokratyövoiman ostokulut hieman korkeammat.

Turvapuhelinpuolella etenkin sairaanhoitajien saatavuus on ollut heikkoa. Työvoimapula etähoidon puolella on osoittanut lientymisen merkkejä. Tilannetta on helpottanut etätöiden ja osa-aikaisen työn mahdollisuus, joita etähoitossa on pystytty enenevässä määrin tarjoamaan vuonna 2022.

Puhelin- ja hyvinvointipalveluissa kehitettiin erityisesti sosiaali- ja terveystoimialaa tukevia palveluja. Etähoitopalvelua pyrittiin yhdessä sote-toimialan kanssa laajentamaan 1300 asiakkaaseen, mutta tavoitteesta jäätiin jälkeen. Aiemmin aloittanut liikkuva sairaanhoitaja (Liiho) –palvelu kasvoi moninkertaiseksi, laajensi toiminta-aikojaan ja monipuolistui palvelutarjonnaltaan. Palvelukeskuksen tarjoaman lääkeautomaattipalvelun myötä Helsingissä käytetään maailmanlaajuisesti eniten lääkeautomaattipalvelua.

Helsingin kaupunki, sen Sosiaali- ja terveystoimiala, sekä Palvelukeskus Helsingin puhelin- ja hyvinvointipalvelut nousivat vuonna 2022 maailman suurimmaksi kotona asuvien asiakkaiden lääkeautomaattipalvelun käyttäjiksi. Puhelin- ja hyvinvointipalvelut tarjoavat Sotetoimialalle lääkeautomaattipalveluna, johon kuuluu muun muassa hälytysten vastaanotto automaateista.

Yksikön merkittävimpiä kehittämisprojekteja vuonna 2022 olivat turvapuhelin- ja matkanvälitysjärjestelmien kilpailutukset, joissa laajat käyttöönotot jatkuvat vuodelle 2023. Liikkuva hoitaja, eli Liiho-palvelun aukioloaikoja ja palvelutarjoamaa laajennettiin sosiaali- ja terveystoimialan tarpeiden mukaisesti.

Vuonna 2022 valmisteltiin Helsingin Sote-toimialaan liittyvää muutosta, jossa laskutus kohdistetaan aiheuttamisperusteisesti siitä aiheutuville kuluille.

Talous- ja hallintopalvelut

Talous- ja hallintopalvelut -yksikön toimintoja ovat talous- ja henkilöstöhallinto sisältäen osaamisen kehittämisen ja onnistumisen johtamisen sekä vastuullisen työnantajan palvelut, tietohallinnon, viestinnän ja markkinoinnin, asiakkuuksien hallinnan ja kehittämisen, hankinnat ja kilpailuttamisen ja vastuullisuustyön ja ympäristö- ja laatu- ja laatutyön ohjaamisen. Lisäksi yksikkö vastaa hallintopalveluista sisältäen toiminnan kannalta keskeiset päätöksentekoasiakirjat. Yksikön vastuulla on myös liikelaitoksen strateginen suunnittelu, johtamisjärjestelmä ja johtamisen kehittäminen sekä hankehallinta.

Helsingin kaupunki otti käyttöön 1.4.2022 alkaen Sarastia-palkanlaskentajärjestelmän. Järjestelmän käyttöönotossa ilmenneiden

lukuisten haasteiden vuoksi Palvelukeskuksen HR keskittyi suurelta osin esihenkilöiden ja organisaation tukemiseen järjestelmän käyttöönotossa.

Hankinnat ja kilpailuttaminen edisti hankintastrategisia teemoja ja tavoitteita vaikuttavuuden, vastuullisuuden, toimivien markkinoiden, taloudellisen kestävyys ja tietojohdamisen toimenpiteillä. Toimenpiteet kohdistuivat erityisesti vaikuttavuusperusteisten hankintojen kartoittamiseen ja hankintojen esimäärittelyprosessien tarkempaan hyödyntämiseen. Merkittävä kustannusinflaatio on nostanut hankintakyvykkyyden kehittämisen merkitystä. Lisäksi hankinnat ja kilpailuttaminen kehitti ja julkaisi hankintabarometrin, jonka avulla hankintatoimea kyetään kehittämään tarjouspyyntöön tutustuneiden, tarjouksen jättäneiden ja sopimustoimittajien näkemykset huomioiden.

Viestintätiimin resursseja vaativat jatkuneen koronapandemian lisäksi Ukrainan sodasta johtuvat taloudelliseen toimintaympäristöön liittyvät häiriöt sekä kevään työtaistelutoimenpiteet, jotka kaikki vaikuttivat Palvelukeskuksen palvelujen tuottamiseen. Lisäksi Palvelukeskuksen kehittämisohjelman uudistusten ja tuottavuustoimien vaikutukset sekä selvitykset ruokapalvelujen tulevaisuuden tuotantomallista vaativat tiiviimpää henkilöstöviestintää.

Kaupunkiyhteisten verkkosivustouudistusten osalta Palvelukeskuksessa viestintä suunnitteli ja rakensi vuodenvaihteessa käyttöön otetun uuden intranetin sekä Palvelukeskuksen uudet internetsivut yhteiselle hel.fi-sivustolle. Helsinki-brändin käyttöönottoprojektin mittavimmat osuudet saatiin päätökseen. Palvelukeskuksen johdon ja asiantuntijoiden yhteinen kriisiviestintäharjoitus toteutettiin kesäkuussa läsnätahtumana ja viestintä osallistui kaupunkiyhteisiin kriisiviestintäharjoituksiin.

Media oli kiinnostunut erityisesti kouluruokailun tulevaisuudesta ja uusien kasviproteiinien käytöstä sekä etähoidosta. Lisäksi HoReCa-alan PRO-palkintojen voitot toivat paljon positiivista julkisuutta ruokapalveluihin.

Vuoden aikana kaupunkiyhteinen ICT-infrastrukturi muuttui. Tietohallinto tuki Palvelukeskuksen yksiköitä ja oli mukana kehittämässä ja automatisoimassa toimintojen prosesseja. Palvelukeskuksen ICT-infrastrukturia kehitettiin toimivammaksi mahdollisten häiriötilanteiden sattuessa. Uuden tuotannonohjausjärjestelmän käyttö laajeni. Koulu- ja päiväkotien reseptiikka siirrettiin kokonaisuudessa uuteen tuotannonohjausjärjestelmään ja järjestelmä otettiin käyttöön hoitupuolen toimipaikoissa, valmistuskouluissa ja päiväkodeissa. Suunnittelu Pakkalan tuotannon siirtymisestä uuteen tuotannonohjausjärjestelmään aloitettiin vuonna 2022. Palvelukeskuksen Luukku-järjestelmää kehitettiin tukemaan Palvelukeskuksen omaa toimintaa ja Luukun käyttö laajeni ja kehittyi eri toimialoilla. Uusia sähköisiä lomakkeita otettiin käyttöön, esimerkiksi kuvauslupalomake, laskutuspyyntölomake ja uuden toimipaikan perustamislomake. Järjestelmän toimintoja, suorituskykyä ja automatiikkaa paranneltiin.

Tietosuojatentin ja salassapitosopimuksen tekivät kaikki uudet työntekijät, jotka työkseen käyttävät tietokonetta ja järjestelmiä. Tietosuojatentin suoritti vuoden 2022 aikana 183 henkilöä, joista DigiABC:n suoritti 23 henkilöä.

TULOSLASKELMA

	01.01.-31.12.2022	01.01.-31.12.2021
LIIKEVAIHTO	107 517 676,28	97 160 165,05
Liiketoiminnan muut tuotot	1 178 106,42	1 064 742,34
Materiaalit ja palvelut		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-25 420 896,84	-24 762 134,40
Palvelujen ostot	-19 764 945,16	-15 457 503,40
	-45 185 842,00	-40 219 637,80
Henkilöstökulut		
Palkat ja palkkiot	-45 955 718,83	-41 310 890,52
Henkilösivukulut		
Eläkekulut	-10 545 798,04	-9 653 229,25
Muut henkilösivukulut	-1 729 649,41	-1 643 404,57
	-58 231 166,28	-52 607 524,34
Poistot ja arvonalentumiset		
Suunnitelman mukaiset poistot	-158 050,68	-151 606,80
	-158 050,68	-151 606,80
Liiketoiminnan muut kulut		
Vuokrat ja muut kulut	-4 981 527,25	-4 939 551,84
	-4 981 527,25	-4 939 551,84
LIIKEYLIJÄÄMÄ/ ALIJÄÄMÄ (-)	139 196,49	306 586,61
Rahoitustuotot ja -kulut		
Lähetetilin korkotuotot	291 843,60	
Muille maksetut korkokulut	-876,29	-478,83
Muut rahoituskulut	-14 614,13	-8 200,16
Korvaus peruspääomasta	-80 000,00	-80 000,00
	196 353,18	-88 678,99
Satunnaiset erät		
Satunnaiset tuotot	0,00	1 000 000,00
TILIKAUDEN YLIJÄÄMÄ/ ALIJÄÄMÄ (-)	335 549,67	1 217 907,62
Tunnusluvut		
Sijoitetun pääoman tuotto, %	0,19	0,44
Kunnan sijoittaman pääoman tuotto, %	0,19	0,43
Voitto, %	0,31	1,25

TASE

VASTAAVA

31.12.2022

31.12.2021

PYSYVÄT VASTAAVAT

Aineettomat hyödykkeet

Aineettomat oikeudet

39 928,91

58 569,92

39 928,91

58 569,92

Aineelliset hyödykkeet

Koneet ja kalusto

617 568,94

125 719,19

617 568,94

125 719,19

VAIHTUVAT VASTAAVAT

Vaihto-omaisuus

Aineet ja tarvikkeet

850 810,61

914 351,88

850 810,61

914 351,88

Saamiset

Lyhytaikaiset saamiset

Myyntisaamiset

635 673,36

514 989,53

Saamiset kunnalta/kuntayhtymältä

92 441,90

55 288,89

Saamiset kunnalta/lähetetili

83 633 060,89

82 153 349,05

Muut saamiset

1 425 560,85

1 230 523,72

Siirtosaamiset

41 222,62

6 260,20

85 827 959,62

83 960 411,39

Rahat ja pankkisaamiset

33 774,67

25 056,11

VASTAAVA YHTEENSÄ

87 370 042,75

85 084 108,49

VASTATTAVAA

OMA PÄÄOMA

Peruspääoma

1 000 000,00

1 000 000,00

Edellisten tilikausien yli-/alijäämä

69 936 952,70

68 719 045,08

Tilikauden yli-/alijäämä

335 549,67

1 217 907,62

71 272 502,37

70 936 952,70

VIERAS PÄÄOMA

Lyhytaikainen

Ostovelat

3 917 253,19

3 258 484,92

Korottomat velat kunnalta/kuntayhtymältä

9 583,17

0,00

Muut velat

1 880 346,12

1 843 048,93

Siirtovelat

10 290 357,90

9 045 621,94

16 097 540,38

13 833 565,63

VASTATTAVAA YHTEENSÄ

87 370 042,75

85 084 108,49

Tunnusluvut

Omavaraisuusaste, %

81,6

83,4

Suhteellinen velkaantuneisuus, %

14,8

14,4

Oman pääoman kehitys

71 273

70 937

Velat ja vastuut % käyttötuloista

14,8

14,4

RAHOITUSLASKELMA

	2022	2021
TOIMINNAN RAHAVIRTA		
Liikelylijäämä (-alijäämä)	139 196,49	306 586,61
Poistot ja arvonalentumiset	158 050,68	151 606,80
Rahoitustuotot ja -kulut	196 353,18	-88 678,99
Satunnaiset tutot		1 000 000,00
	493 600,35	1 369 514,42
INVESTOINTIEN RAHAVIRTA		
Investointimenot	-631 259,42	-10 613,25
	-631 259,42	-10 613,25
TOIMINNAN JA INVESTOINTIEN RAHAVIRTA	-137 659,07	1 358 901,17
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA		
Oman pääoman muutokset		
Muut maksuvalmiuden muutokset		
Vaihto-omaisuuden muutos	63 541,27	-21 950,81
Saamisten muutos kunnalta	-37 153,01	33 083,70
Yhdystilisaamisten muutos kunnalta	-1 479 711,84	-1 868 391,79
Saamisten muutos muilta	-350 683,38	193 012,74
Korottomien velkojen muutos kunnalta	9 583,17	5 675,70
Korottomien velkojen muutos muilta	1 940 801,42	307914,46
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA	146 377,63	-1 350 656,00
RAHAVAROJEN MUUTOS	8 718,56	8 245,17
Rahavarojen muutos		
Rahavarat 31.12.	33 774,67	25 056,11
Rahavarat 1.1.	25 056,11	16 810,94
	8 718,56	8 245,17
Tunnusluvut		
Toiminnan ja investointien rahavirran kertymä viideltä vuodelta, 1 000 euroa	7 666	15 328
Investointien tulorahoitus, %	78,19	3 481,60
Quick ratio	5,3	5,9
Current ratio	5,4	6,0

1 000 euroa

	Talousarvio	Toteutunut	Poikkeama
	2022	2022	2022
Tuloskehitys			
Liikevaihto	98 377	107 518	9 141
Liikeylijäämä/alijäämä	-190	139	329
Tilikauden ylijäämä/alijäämä	-270	336	606
Varsinaisen toiminnan rahavirta	-140	494	634
Investointien rahavirta	-300	-631	-331
Vaikutus maksuvalmiuteen	-440	9	449
Peruspääoman tuotto (8 %)	80	80	0
Toiminnan laajuus			
Liikevaihdon muutos, %	1,8	10,7	8,9
Henkilöstön määrä, 31.12.	1 427	1 544	117
Asiakastyytyväisyys vähintään, (asteikolla 1–5)	3,6	3,88	0,28
Investoinnit liikevaihdosta, %	0,3	0,6	0,3
Tehokkuus			
Liikevaihto/henkilö, 1 000 euroa	68,1	69,6	1,5
Tuottavuus (2020=100)			
Jalostusarvo/henkilö	116	117	1
Kannattavuus			
Liikeylijäämä liikevaihdosta, %	-0,2	0,1	0,3
Sijoitetun pääoman tuotto, %	-0,3	0,2	0,5
Rahoitusrakenne			
Omavaraisuusaste, %	84,2	81,6	-2,6

Tuloslaskelman ja taseen liitetiedot

Tilinpäätöksen laatimista koskevat liitetiedot

PYSYVÄT VASTAAVAT

Pysyvien vastaavien aineettomat ja aineelliset hyödykkeet on merkitty taseeseen hankintamenoon vähennettynä suunnitelman mukaisilla poistoilla. Suunnitelman mukaiset poistot on laskettu ennalta laaditun poistosuunnitelman mukaisesti.

Käyttöomaisuuslaji	Poistoaika	Poistomenetelmä
Aineettomat		
Atk-ohjelmistot	3 vuotta	tasapoisto
Muut pitkävaikutteiset menot	3 vuotta	tasapoisto
Koneet ja kalusto		
Henkilöautot	5 vuotta	tasapoisto
Atk-laitteet	3 vuotta	tasapoisto
Muut koneet ja kalusto	3 vuotta	tasapoisto

Taseen liitetiedot

PYSYVIEN VASTAAVIEN MUUTOKSET

Aineettomat hyödykkeet

Poistamaton hankintameno	
1.1.2022	58 569,92
Lisäykset tilikaudella	
Siirrot erien välillä	
Sumupoistot	-18 641,01
Aineettomat hyödykkeet	
31.12.2022	39 928,91

Aineelliset hyödykkeet

Poistamaton hankintameno	
1.1.2022	125 719,19
Lisäykset tilikaudella	631 259,42
Sumupoistot	-139 409,67
Aineelliset hyödykkeet	
31.12.2022	617 568,94

SIIRTOSAAMISET	31.12.2022	31.12.2021
Lyhytaikaiset siirtosaamiset		
Muut siirtosaamiset muilta	41 222,62	6 260,20
 OMA PÄÄOMA	 31.12.2022	 31.12.2021
Peruspääoma 1.1. ja 31.12.	1 000 000,00	1 000 000,00
Edellisten tilikausien ylijäämä	69 936 952,70	68 719 045,08
Tilikauden yli/alijäämä	335 549,67	1 217 907,62
 SIIRTOVELKOKIIN SISÄLTYVÄT ERÄT	 31.12.2022	 31.12.2021
Lyhytaikaiset siirtovelat		
Menojäämät		
Palkkojen ja henkilösivukulujen jaksotus	10 290 357,90	8 986 405,33
Muut menojäämät	0	59 216,61
	10 290 357,90	9 045 621,94

Vuokra- ja leasingvastuut

Palvelukeskuksen käyttöön on vuokrattu 1.2.2016 alkaen toimistotila osoitteesta Elimäenkatu 15, 6. krs. Tämä noin 1861 m²:n suuruinen toimistotila Areim Investment 3-3 Oy:ltä. Vuokrasopimus on toistaiseksi voimassa 6 kuukauden irtisanomisajalla. Lisäksi on vuokrattu samasta osoitteesta 8. krs 372 m² toimistotila, jonka sopimus on voimassa 30.4.2025 asti. Vuokravastuita erääntyy vuonna 2023 yhteensä 283 193,94 euroa.

Henkilöstöä koskevat liitetiedot

	31.12.2022	31.12.2021
Henkilöstömäärä	1544	1445

Taloushallintopalvelu kaupungin tytäryhtiöille (Työmaahuolto Oy Ab ja Koy Ab
Pakkalantie 30)
Kilpailulaki 30 d §

LASKENNALLINEN TULOSLASKELMA	1.1.-31.12.2022		1.1.-31.12.2021	
Liikevaihto		23672		23996
Valmiiden ja keskeneräisten tuotteiden varastojen lisäys (+) tai vähennys (-)				
Valmistus omaan käyttöön				
Liiketoiminnan muut tuotot				
Materiaalit ja palvelut				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana				
Varastojen lisäys (+) tai vähennys (-)				
Palvelujen ostot	-4223,55	-4223,55	-3724,16	-3724,16
Henkilöstökulut				
Palkat ja palkkiot	12851,94		-12243,40	
Henkilösivukulut				
Eläkekulut	-2978,21		-2815,47	
Muut henkilösivukulut	-526,63	-16356,78	-507,99	-15566,86
Poistot ja arvonalentumiset				
Suunnitelman mukaiset poistot			0,00	
Arvonalentumiset	0,00		0,00	
Liiketoiminnan muut kulut	-2841,52	-2841,52	-3173,27	-3173,27
Liikelylijäämä (-alijäämä)		250,15		1531,71
Rahoitustuotot ja -kulut				
Korkotuotot				
Muut rahoitustuotot				
Korvaus jäännöspääomasta				
Korkokulut				
Muut rahoituskulut				0
Ylijäämä (alijäämä) ennen satunnaisia eriä		250,15		1531,71
Satunnaiset tuotot ja -kulut				
Satunnaiset tuotot				
Satunnaiset kulut				
Ylijäämä (alijäämä) ennen varauksia		250,15		1531,71
Poistoeron lisäys (-) tai vähennys (+)				
Vapaaehtoisten varausten lisäys (-) tai vähennys (+)				
Rahastojen lisäys (-) tai vähennys (+)				
Tuloverot				
Tilikauden ylijäämä (alijäämä) +/-) +/-)		250,15		1531,71

Laskelma tehty toteutuneiden työtuntien ja järjestelmäkustannusten mukaan. Muut kulut on osuus toimiston yleiskustannuksista

Ravintoloiden ulkoinen myynti
Kilpailulaki 30 d §

LASKENNALLINEN TULOSLASKELMA	1.1.-31.12.2022		1.1.-31.12.2021	
Liikevaihto		2596119,03		2513522,82
Valmiiden ja keskeneräisten tuotteiden varastojen lisäys (+) tai vähennys (-)				
Valmistus omaan käyttöön				
Liiketoiminnan muut tuotot				
Materiaalit ja palvelut				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	-1034312,97		-979783,76	
Varastojen lisäys (+) tai vähennys (-)	0,00		0,00	
Palvelujen ostot	-159374,09	-1193687,06	-101810,93	-1081594,69
Henkilöstökulut				
Palkat ja palkkiot	-882129,63		-837502,65	
Henkilösivukulut				
Eläkekulut	-207257,70		-193756,16	
Muut henkilösivukulut	-36429,88	-1125817,21	-34937,17	-1066195,980
Poistot ja arvonalentumiset				
Suunnitelman mukaiset poistot	0,00		0,00	
Arvonalentumiset	0,00		0,00	
Liiketoiminnan muut kulut	-616566,78	-616566,78	-542846,34	-542846,34
Liikelylijäämä (-alijäämä)		-339952,03		-177114,19
Rahoitustuotot ja -kulut				
Korkotuotot				
Muut rahoitustuotot				
Korvaus jäännöspääomasta				
Korkokulut				
Muut rahoituskulut				
Ylijäämä (alijäämä) ennen satunnaisia eriä		-339952,03		-177114,19
Satunnaiset tuotot ja -kulut				
Satunnaiset tuotot	0		0	
Satunnaiset kulut	0	0,00	0	0
Ylijäämä (alijäämä) ennen varauksia		-339952,03		-177114,19
Poistoeron lisäys (-) tai vähennys (+)				
Vapaaehtoisten varausten lisäys (-) tai vähennys (+)				
Rahastojen lisäys (-) tai vähennys (+)				
Tuloverot				
Tilikauden ylijäämä (alijäämä) +/- +/-		-339952,03		-177114,19

Laskelmaan on kerätty ravintoloiden ulkoinen liikevaihto lisättyinä henkilöstölounaisiin liittyvillä subventioilla. Kulut on laskettu siinä suhteessa, kuin saatu liikevaihto on kyseisen kohteen kokonaisliikevaihtoon. Yhteiskustannuksissa on käytetty Palvelukeskuksen toteutunutta suhdelukuja: yhteiset kustannukset/liikevaihto. Tulos on negatiivinen, koska ulkoinen myynti ei ole toteutunut suunnitellusti; koronan jälkeen asiakkaat eivät ole vielä palanneet käyttämään ravintolapalveluita hoitoalan ravintoloissa, lisäksi kustannukset ovat nousseet myyntihintoja enemmän.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestäminen

Palvelukeskus Helsingin johtokunta on hyväksynyt 14.6.2018 hallintosäännössä edellytetyn liikelaitoksen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kuvauksen Palvelukeskus Helsingin johtokunta on valvonut, että liikelaitos on toiminut kaupunginvaltuuston (Khs 30.1.2019, § 29) hyväksymän Helsingin kaupunkikonsernin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet -asiakirjan, vahvistetun talousarvion, kaupunginvaltuuston ja kaupunginhallituksen hyväksymien tavoitteiden, eettisten periaatteiden (Khs 28.10.2019, § 722) sekä hyväksymänsä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kuvauksen mukaisesti ja ohjannut sen toimintaa.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toteutumisen arviointi

Palvelukeskus on arvioinut osana jatkuvaa toimintaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämistä, toimeenpanoa ja toimivuutta kuluvan tilikauden aikana toteutuneiden sisäisten tarkastusten perusteella.

Arvio sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan nykytilasta

Tekemänsä arvioinnin perusteella Palvelukeskus Helsinki esittää, että sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tila on hyväksyttävällä tasolla.

Toteutuneet merkittävät riskit

Tilikauden aikana ei ole toteutunut merkittäviä riskejä.

Merkittävimmät riskit ja niiden hallinta

Palvelukeskus on arvioinut liiketoiminnan kannalta merkittävimpiä riskejä (strategiset, taloudelliset ja operatiiviset). Merkittävimpien riskien hallintatoimet on kuvattu riskienhallintajärjestelmässä, jossa niiden seuranta, arviointi ja hallinta suoritetaan. Yksiköt tunnistivat toimintaansa liittyvät riskit ja niille on määritelty hallintatoimenpiteet, joilla riskiä pyritään hallitsemaan sekä mahdollisuuksien mukaan pienentämään. Liikelaitoksen merkittävimmät riskit raportoidaan erikseen kanslialle.

Palvelukeskuksen merkittävimpiä riskejä ovat osaavan henkilöstön saatavuus, Pakkalan tuotannon keskeytyminen häiriötilanteessa sekä tuotannon keskeytyminen koneiden ja laitteiden sekä rakennuksen ulkokuoren ollessa teknistaloudellisen elinkaarensa lopussa.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kehittämiskohteet ja kehittäminen

Palvelukeskus kehittää ja toteuttaa vuoden 2023 aikana sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jatkuvaa seurantaa ja arviointia. Palvelukeskus viestii sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan puutteista ajantasaisesti niille tahoille, jotka ovat vastuussa korjaavista toimenpiteistä, ja tarvittaessa toimitusjohtajan pyynnöstä johtokunnalle.

Ehdotus tilikauden tuloksen käsittelystä

Johtokunta esittää, että tilikauden ylijäämä 335 549,67 euroa siirretään edellisten tilikausien ylijäämään.

Helsingissä 6.2.2023

ALLEKIRJOITUKSET

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____