



29.01.2020

Asia/3

§ 3

Työterveysliikelaitoksen vuoden 2019 sitovan toiminnallisen tavoitteen toteutumatta jääminen

HEL 2020-000787 T 02 02 01

Päätös

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

Käsittely

Esittelijä muutti ehdotustaan siten, että perusteluihin lisättiin lause: Korjaavina toimenpiteinä on muun muassa lisätty resurssia ruuhkahuippuihin, vahvistettu osaamista sekä lisätty joustavuutta sisäiseen konsultaatioprosessiin.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tiina Pohjonen

Lisätiedot

Tiina Maasilta, hallintopäällikkö, puhelin: +358931054080
tiina.maasilta(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

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

Esittelijän perustelut

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

Työterveys Helsingin sitovana tavoitteena oli asiakaskokemusta kuvaavan nettosuositteuluindeksin (NPS) arvo vähintään 70. Luku kuvaa todennäköisyyttä, jolla asiakas suosittelisi tai käyttäisi palvelua uudelleen. NPS-arvoa mitataan kysymyksellä ”Suositteisitko Työterveys Helsingin palvelua muille asiakkaille? NPS ilmoitetaan lukuarvona asteikolla -100 ja 100 välillä.



29.01.2020

Asia/3

Asiakaskokemusta mitattiin useista eri asiakkuuksista ja palveluista. Esimerkiksi päivittäistä työterveysasiointia mitataan tekstiviestillä lähetettävällä NPS kysymyksellä, jonka tulos nousi vuoden aikana 67:stä arvoon 70. Syksyllä käyttöön otettujen uusien sähköisten palvelujen (hoitochat ja sähköinen ajanvaraus) käyttöönotto oli merkittävä muutos, joka vaikutti NPS arvoon negatiivisesti. Näin ollen koko vuoden tulos oli 69.

Asiakaskokemuksen kannalta kriittiseksi muodostuu edelleen palveluiden saatavuus ja prosessien sujuvuus.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tiina Pohjonen

Lisätiedot

Tiina Maasilta, hallintopäällikkö, puhelin: +358931054080
tiina.maasilta(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano