

## **Työterveysliikelaitos – Affärsverket företagshälsan**

### **Toimintaympäristön muutosten vaikutukset 2019 talousarvioon**

Toimintaympäristön muutoksista merkittävimmät ovat mahdollinen sote-uudistus sekä terveysteknologian ja digitalisaation vaikutukset asiakkaiden palveluodotuksiin. Sote-uudistuksen toteutuessa Työterveys Helsingin käyttäjäasiakkaiden määrä vähenisi noin 40 prosentilla. Talouden mallilaskelmat osoittavat, että tehokkaalla toimintojen uudelleen organisoinnilla ja riittäväillä sopeuttamistoimilla, muutoksella ei ole vaikutuksia Työterveys Helsingin kannattavuuteen. Helsingin Työterveys olisi sote-uudistuksen jälkeenkin vielä liikevaihdoltaan Suomen suurin kunnallinen työterveysliikelaitos.

Työterveys Helsinki keskittyy työikäisen väestön terveyteen ja turvaa näin yhteiskunnallisesti kestävästä kehityksestä ja kasvusta. Tavoitteena on tuottaa työkykyisiä päiviä ja hakea aktiivisesti vaihtoehtoja sairauspoissaoloille. Sairauspoissaolot ovat ehkäistävissä olevia yhteiskunnallisia kustannuksia ja tuottavuuden menetyksiä.

Työterveys Helsingin ensisijainen toimintatapa on tuottaa työterveyspalvelut omana toimintana. Lähtökohtana on vaikuttavat ja eettisesti kestävät palvelut. Palveluperiaatteena on työkyvyn tuen ennakointi sekä tarpeenmukainen ja riittävän kevyt palvelu asiakasprofiilin mukaan. Laboratorio- ja kuvantamistoiminnan sijoittuminen samoihin toimitiloihin vastaanotto toiminnan kanssa mahdollistaa asiakkaiden sujuvan asioinnin. Oman palvelutoiminnan tueksi tarvittavat terveyspalveluostot hankitaan kilpailutuksen kautta.

### **Kaupunkistrategian ja sen tavoitteiden toteutuminen liikelaitoksessa**

Työterveys Helsingin visiona on olla Helsingin arvostama yhteistyökumppani maailman toimivimman kaupungin rakentamisessa. Yhteiset päämäärät, tiedon ja vuorovaikutuksen avoimuus sekä luottamus mahdollistavat vaikuttavat teot kaupungin henkilöstön ja työpaikkojen hyvinvoinnin parhaaksi.

Työnantajan omana työterveysyksikkönä Työterveys Helsinki tuntee kaupungilla tehtävät työt, eri ammattien työn vaatimukset ja työympäristöt. Tämä mahdollistaa toiminnan ja sen tavoitteiden nivomisen tiiviisti kaupunkistrategiaan ja kaupungin työhyvinvointiohjelmaan. Työterveydellä on erinomaiset mahdollisuudet toimia kumppanina johdon ja esimiesten työkykyjohtamisen kehittämisessä ja edistää näin kaupungin tavoitetta erinomaisesta ihmisten johtamisesta.

Strategiakaudella panostetaan erityisesti nuorten ja työuran alussa olevien työntekijöiden hyvinvointiin, sillä Helsingin kaupungilla työskentelevien nuorten työkyvyttömyyden taustalla on yhä useammin mielen terveyteen liittyvät ongelmat. Terveystarkastuskäytäntöjä sekä työkyvyn tuen toimintamalleja uudistetaan. Digitaalisia palveluja kehittämällä mahdollistetaan matala yhteydenottokynnys työterveyshuoltoon ja vahvistetaan asiakkaiden itseohjautuvuutta.

### **Hur förändringar i omvärlden påverkar budgeten för år 2019**

Monikanavaisen sekä systemaattisen tiedonkeruun myötä Työterveys Helsingillä on kattava tietovaranto kaupungin henkilöstön hyvinvoinnista ja työolosuhteista. Tätä tietovarantoa hyödynnetään työterveyspalveluiden vaikuttavuuden jatkokehittämisessä sekä laadun varmistuksessa. Asiakastieto on välttämättömyys palveluohjauksen ja tuloksellisuuden kehittämisessä.

Työpaikkojen sisäilma-asioissa työterveyshuolto toimii asiantuntijana kaupungin sisäilmaverkostoissa. Työterveyshuollon tehtävänä on tunnistaa ennakoivasti työpaikkoihin liittyviä sisäilmaoireita ja palauttaa tilannekuva johdolle, esimiehille sekä työpaikkojen sisäilmaryhmiin. Sisäilmasto-ongelmissa työterveyshuollon roolina on arvioida työolosuhteisiin liittyvän haitan ja vaaran terveydellinen merkitys ja antaa siitä lausunto.

Työterveys Helsinki tuottaa palvelut kustannustehokkaasti ja on jo usean vuoden kyennyt hillitsemään työterveysalalle tyyppillistä kustannusten nousua. Toiminnassa panostetaan palveluiden vaikuttavuuteen ja resurssien tehokkaaseen hyödyntämiseen. Tavoitteena on tuottaa olemassa olevilla resursseilla maksimaalinen terveyshyöty. Tarpeenmukainen hoito takaa palveluiden maksajalle välittömän hyödyn suhteessa palvelun kustannuksiin.

Vahva ja pitkä yhteistyö kaupungin toimialojen ja liikelaitosten kanssa antaa hyvän pohjan asiakastarpeiden ennakointiin ja niihin oikea-aikaiseen vastaamiseen. Kaupunkistrategian mukaisesti palvelut siirtyvät yhä enemmän digitaalisiin kanaviin, mikä vaikuttaa muun muassa tuleviin henkilöresursseihin sekä asiakkaan ajan säästymiseen. Ennakoivat työterveyspalvelut ovat osa taloudellisesti kestävästä kehityksestä sekä palveluntuottajalle että asiakkaalle.

#### **Liikelaitoksen henkilöstösuunnitelma 2019 – 2021**

Työterveys Helsingin tavoitteena on luoda vastuuntuntoinen työ- ja toimintakulttuuri, joka näkyy erinomaisena työyhteisökokemuksena ja välittyen erinomaisena asiakaskokemuksena. Työterveys kehittää jatkuvasti ja monimuotoisin keinoin työnantajaimagoa, jossa laadukas rekrytointiprosessi sekä aktiivinen verkostoissa toimiminen ovat kulmakiviä.

Työterveyshuollon henkilöstötarpeen muutoksia arvioidaan systemaattisesti suhteessa palvelutuotannon- ja asiakastarpeiden muutoksiin. Kysynnän muutoksiin varaudutaan ennakoivalla henkilöstösuunnittelulla.

#### **Liikelaitoksen tilankäyttösuunnitelma 2019 – 2021**

Työterveys Helsinki on keskittänyt kaikki toimintansa kaupungin omistamaan kiinteistöön Helsinginkatu 24. Uusia toimitilatarpeita ei ole.

#### **Digitalisaatio ja tietotekniikan palvelutuotannon ja prosessien kehittämisessä**

Työterveyspalvelut pohjautuvat enenevässä määrin digitaalisiin ratkaisuihin. Palveluiden kehittämisessä keskitytään potilastietojärjestelmään liittyvien sovellusten

#### **Affärsverkets personalplan 2019–2021**

#### **Affärsverkets plan för lokalanvändningen 2019–2021**

#### **Digitalisering och IT vid utvecklingen av tjänste- produktionen och processerna**

kehittämiseen sekä vastaanottoa korvaaviin palveluihin ja tekoäly- hankkeisiin. Tavoitteena on tehostaa asiakkaiden hoitopolkuja ja yksinkertaistaa hoitohenkilöstön työtä. Lisäksi uudistamisen kohteena on asiakasraportointi ja tämän osalta tiedon oikeellisuuden varmistaminen, mikä on edellytys tiedolla johtamiseen ja tekoälypohjaisten ratkaisuiden rakentamiseen.

Perinteisten kehittämismenetelmien rinnalla digitaalisten palveluiden tuottamisessa hyödynnetään kaupungin kehittämää kokeilevaa kehittämismenetelmää (KEHMET). Tavoitteena on kehittää asiakaslähtöisesti ja kokeiluiden kautta Työterveys Helsingin palvelukanavia ja – kulttuuria. Uudet teknologiat edellyttävät henkilöstöltä sitoutumista ja kouluttautumista sekä edistävät työtapojen uudistumista.

## Talousarvion seurannassa tarkasteltavat tavoitteet

### Sitovat toiminnan tavoitteet

Sitovana toiminnallisena tavoitteena on asiakaskokemusta kuvaavan nettosuositteluindeksin (NPS) taso 70. NPS ennustaa todennäköisyyttä suositella ja käyttää palvelua uudelleen. Indeksien arvo määrittellään suositelijoiden (tyytyväiset) ja tyytymättömien (arvostelijat) asiakkaiden välisenä erotuksena. Asiakaskokemusta mitataan eri asiakasryhmistä ja palvelukanavista.

## Mål som granskas vid budgetuppföljningen

### Bindande verksamhetsmål

Kaupunkistrategian teema	Sitova toiminnan tavoite	Sitovan toiminnallisen tavoitteen mittarit	Kytkeytyminen kaupunkiyhteisiin hankkeisiin ja yhteissuunnittelun teemoihin
Maailman toimivin kaupunki Uudistuvat palvelut	Käyttäjätyytyväisyyttä kuvaavaan asiakaskokemuksen taustalla on palveluiden saatavuus, sujuvuus ja helppous.	Asiakaskokemusta kuvaavan nettosuositteluindeksin (NPS) taso 70.	

## Määrä- ja taloustavoitteet – Kvantitatiiva och ekonomiska mål

	2017	2018	ennuste prognos 2018	2019	2020	2021
<b>Suoritettavoitteet</b>						
Työterveysneuvottelut	1 651					
Esimieskonsultaatiot	4 236					
Työpaikkaselvitykset	469					
Vastaanotto- ja etäkontaktit	242 713					
Työterveyshuollon kustannukset (€/henkilö)		372	400			
Työterveyshuollosta kirjoitetut sairauspoissaolopäivät		280 000	280 000			
Nettosuositteluindeksi (NPS)		70	70	70	70	70
T3 yleislääkäri				5	5	5
T3 työterveyslääkäri				10	10	10
T3 työterveyshoitaja				3	3	3
Asiakasmäärä	40 500	39 500	39 500	39 500	39 500	39 500
Kirjanpidon myynti/asiakasmäärä	403	419	427	433	433	433
<b>Tehokkuus</b>						
Liikevaihto/henkilö	115	111	115	116	116	116
<b>Resurssit</b>						
Henkilöstön määrä	144	144	144	144	144	144

Palveluiden saatavuutta seurataan kiireettömien (ei kiireellisten) vastaanottoaikojen saatavuudella. Näiden ajanvarausaikojen saatavuustavoite yleislääkäreiden vastaanotoille on viisi (5) kalenteripäivää, työterveyslääkäreillä vastaavasti kymmenen (10) kalenteripäivää ja työterveyshoitajilla kolme (3) kalenteripäivää. Seurannassa käytetään niin sanottua T3-lukua, jolloin lasketaan kolmas vapaana oleva ajanvarausaika kalenteripäivistä. T3-luku on näiden aikojen keskiluku eli mediaani, jolloin puolella lääkäreistä ja työterveyshoitajista on varattavia aikoja ennen T3-lukua ja puolella sen jälkeen.

**Tuottavuuden toteutuminen 2017 - 2021 (tuottavuus 2016=100) – Produktivetsutfall 2017 - 2021 (produktivitet 2016=100)**

	2017	2018	ennuste prognos 2018	2019	2020	2021
Tuottavuusindeksi	83	100	100	100	100	100

**Tuottavuuden kehittymistä kuvaavat tunnusluvut**

Tuottavuuden kehittymistä kuvataan talous-, asiakkuus-, henkilöstö- ja palveluiden saatavuusmittareista muodostuvalla tuottavuusmatriisilla. Tuottavuusindeksin tavoite on 100.

**Nyckeltal för produktivetsutvecklingen**

**Tilankäytön tehokkuuden toteutuminen 2017 – 2021**

Tilankäyttöön ei ole suunnitteilla muutoksia.

**Effektivitet i lokalanvändningen 2017–2021**

1 000	Käyttö Förbrukning	Ennuste - Prognos	Talousarvio Budget	Talous- suunnitelma Ekonomiplan 2020	Talous- suunnitelma Ekonomiplan 2021
	2017	2018	2019		
Tilojen kokonaispinta-ala htm2	5,3	5	5	5	5