



26.01.2021

Kokousaika 26.01.2021 8:30 - 8:49

Kokouspaikka Teams

Läsnä

Jäsenet

Gros, Nina	henkilöstöjohtaja saapui 8:30
Järvenkallas, Satu	varhaiskasvatusjohtaja varapuheenjohtaja saapui 8:30
Joensuu, Hanna	asiantuntijalääkäri saapui 8:30
Karvinen, Marko	strategiapäällikkö saapui 8:30

Muut

Pohjonen, Tiina	toimitusjohtaja saapui 8:30
Niemelä, Katariina	hallintopäällikkö pöytäkirjanpitäjä saapui 8:30

Puheenjohtaja

Nina Gros	henkilöstöjohtaja 1-3 §
-----------	----------------------------

Esittelijät

Tiina Pohjonen	toimitusjohtaja 1-3 §
----------------	--------------------------

Pöytäkirjanpitäjä

Katariina Niemelä	hallintopäällikkö 1-3 §
-------------------	----------------------------



26.01.2021

§	Asia	
1	Asia/1	Kokouksen laillisuuden ja päätösvaltaisuuden toteaminen sekä pöytäkirjan tarkastajien valinta
2	Asia/2	Ilmoitusasiat
3	Asia/3	Työterveysliikelaitoksen vuoden 2020 sitovan toiminnallisen tavoitteen toteutumatta jääminen



26.01.2021

Asia/1

§ 1

Kokouksen laillisuuden ja päätösvaltaisuuden toteaminen sekä pöytäkirjan tarkastajien valinta

Päätös

Työterveysliikelaitoksen johtokunta päätti todeta kokouksen laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi. Samalla työterveysliikelaitoksen johtokunta päätti valita pöytäkirjantarkastajiksi jäsenet Satu Järvenkallas ja Marko Karvinen.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tiina Pohjonen

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tiina Pohjonen

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano



26.01.2021

Asia/2

§ 2 Ilmoitusasiat

Päätös

Työterveysliikelaitoksen johtokunta päätti merkitä tiedoksi toimitusjohtajan ajankohtaiskatsauksen.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tiina Pohjonen

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tiina Pohjonen

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano



26.01.2021

Asia/3

§ 3

Työterveysliikelaitoksen vuoden 2020 sitovan toiminnallisen tavoitteen toteutumatta jääminen

HEL 2021-000692 T 02 02 01

Päätös

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

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tiina Pohjonen

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 tavoitteista on esitettävä kaupunginvaltuuston hyväksyttäväksi ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista kaupunginhallituksessa.

Työterveys Helsingin sitovana tavoitteena oli asiakaskokemusta kuvaavan nettosuosittelemuutoksen (NPS) arvo vähintään 70. Luku kuvaa todennäköisyyttä, jolla asiakas suosittelisi tai käyttäisi palvelua uudelleen. Koko vuoden 2020 NPS tulos oli 67.

Vaikka tavoitetta ei saavutettu, on tulos erinomainen, kun huomioidaan koronan vaikutukset Työterveys Helsingin toimintaan. Koronakriisi on muuttanut Työterveys Helsingin toimintaa olennaisesti. Pääasiassa ennaltaehkäiseviin työterveyspalveluihin keskittynyt organisaatio muutti nopeasti toimintansa painopistettä, jotta se onnistui huolehtimaan koronavirustilanteen hoidosta. Muutos oli merkittävä ja vaati Työterveys Helsingiltä uudelleenorganisointia ja kykyä ottaa uusia toimintatapoja käyttöön nopeasti, kun hoidon prosessit ja linjaukset muuttuivat keväällä koko maassa.



26.01.2021

Asia/3

Normaalioloissa suurin osa asiakaspalautteista saadaan vastaanotto-
käyntien kautta. Korona-aikana digitaalisten palveluiden tarjonta kasvoi
huomattavasti ja pääosa palveluista tuotettiin etäpalveluina. Korona-
ajan palveluihin, kuten koronatestaus tai hengitystieinfektiopoliklinikan
toiminta, ei kerätty lainkaan asiakaspalautteita.

Asiakkaiden kokemus työterveyspalvelusta heikkeni koronaepidemian
alussa, kun toimintaohjeet, prosessit ja asiakasohjaus muuttuivat kriisin
alussa jatkuvasti (Q1 NPS=61). Viimeisinä kuukausina, kun prosessit
ovat vakiintuneet ja selkiytyneet, asiakkailta on tullut runsaasti kiittävää
palautetta varsinkin sähköisestä asioinnista ja hoitochatista. Neljännen
kvartaalin ja koko vuoden kumulatiivinen tulos oli noussut NPS arvoon
67.

Asiakaspalautetta seurataan ja poikkeamiin reagoidaan systemaatti-
sesti. Tarvittaessa palaute kohdennetaan yksilötasolle. Ennaltaehkäi-
sevinä ja asiakaskokemusta korjaavina ratkaisuin on mm. tehostettu
hoitochatin vastausviiveen seuranta ja kohdennettu resurssointia
kuormitushuippujen mukaan, mahdollistettu puhelinpalvelutyön tekemi-
nen etätyönä, lisätty lisenssejä, vahvistettu henkilöstön itseohjautuvuu-
ta sekä panostettu selkeään ja riittävään henkilöstöviestintään muuttu-
neissa työ- ja asiakasohjaustilanteissa sekä täsmennetty asiakasvies-
tintää.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tiina Pohjonen

Lisätiedot

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

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano



26.01.2021

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

MUUTOKSENHAKUKIELTO

Pöytäkirjan 1, 2 ja 3 §:t.

Tähän päätökseen ei saa hakea muutosta, koska päätös koskee asian valmistelua tai täytäntöönpanoa.

Sovellettava lainkohta: Kuntalaki 136 §



26.01.2021

Työterveysliikelaitoksen johtokunta

Nina Gros
puheenjohtaja

Katariina Niemelä
pöytäkirjanpitäjä

Pöytäkirja tarkastettu

Satu Järvenkallas

Marko Karvinen

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 05.02.2021.