

TA2023-TEKSTIOSA / PALVELUKESKUS HELSINKI

Palvelukeskusliikelaitos (myöhemmin Palvelukeskus Helsinki)

Talousarvion 2023 keskeiset painopisteet ja tiivistelmä

Palvelukeskus Helsingin keskeisiä painopisteitä vuodelle 2023 ovat:

- **Palvelujen kehittäminen ja uudistaminen**, erityisenä painopisteenä tunnistettujen vuoden 2023 – 2025 tuottavuustavoitteiden toimeenpano sekä ruokapalveluiden toimintamallin, erityisesti keskitetyn ruoantuotannon, uudistaminen.
- **Asiakaskokemuksen parantaminen** sekä kaupunkilaiskokemuksena että asiakastoimialojen ja tilaajien kanssa toteutettavassa yhteistyössä.
- **Henkilöstökokemuksen parantaminen** ja työhyvinvoinnin sekä tasa-arvoisuuden ja yhdenvertaisuuden lisääminen työntekijäpolun eri vaiheissa.
- Ruokahävikin vähentäminen ja matkojen yhdistämisen lisääminen
- Palvelujen suoritteiden ja suoritekustannusten raportointi ja kehittäminen

Palvelujen kehittämisen ja uudistamisen keskeinen tavoite on, että liikelaitoksen nollatulot toteutuu riippumatta toimintaympäristön ja vaatimusten muutoksesta sekä ostohintojen kohoamisesta. Ruokailupalveluissa kehittäminen ja tunnistetut tuottavuustoimet keskittyvät lyhyellä tähtämellä yhdistelmätyön toteuttamiseen päiväkodeissa, monipalvelujen organisaation virtaviivaistamiseen, hankintojen yhtenäistämiseen, logistiikan kilpailuttamiseen ja tavoitellun laadun määrittelemiseen ylläatua välttämällä sekä kokonaisuuden vähentämiseen. Lyhyen tähtäimen tuottavuustoimien kokonaisuus vuoteen 2025 mennessä on noin 8 miljoonaa euroa. Vuoden 2023 tuottavuustoimien kokonaisuus on 3,4 miljoonaa euroa.

Liiketoimintojen suoritekustannuksia lasketaan toimialoille tuotetuissa palveluissa. Tavoitteena vuodelle 2023 on, että Palvelukeskus Helsingin palveluilla pystytään tehostamaan kasvatuksen ja koulutuksen ja sosiaali- ja terveystoimialan tukipalveluja ja että suoritekustannukset eivät nouse. Tavoitteissa huomioidaan vuodelle 2023 näköpiirissä olevat merkittävät elintarvikkeiden hinnankorotukset ja työehtosopimusten mukaiset henkilöstökustannukset.

Vuoden 2023 aikana edetään elinkaarensa päässä olevan Pakkalan tuotantokeittiön ja sen volyymin korvaamisella toimivalla ja kustannustehokkaalla ratkaisulla. Vuoden 2022 alussa käynnistetty Palvelukeskuksen Helsingin ja toimialojen yhteinen kehittämisohjelma tuottaa lisäksi ehdotuksia tarvittavista pitkän aikavälin tuottavuutta parantavista toimenpiteistä. Pitkän aikavälin uusia tuottavuustoimenpiteitä tarkastellaan yhdessä asiakastoimialojen kanssa osana vuoden talousarviovalmistelua. Tavoite liittyy kaupunkistrategian painospisteeseen *vastuullinen talous kestävän kasvun perustana*.

Asiakaskokemuksen parantaminen sekä kaupunkilaiskokemuksena että asiakastoimialojen ja tilaajakumppanien kanssa toteutettavassa yhteistyössä.

Asiakaskokemusta (kaupunkilainen) seurataan jatkuvana, palvelukohtaisena mittaamisena (CSAT). Tilaajakumppanien kokemusta mitataan yhteistyön toteutumisen muun muassa ohjausryhmien ja eri tasoilla tapahtuvien asiakastapaamisten jälkeen lähetettävillä kyselyillä. Erityisenä tavoitteena on saada enemmän palautetta kouluravintoloiden asiakkailta palvelukehityksen tueksi, jotta ruokalistasuunnittelulla pystytään vastaamaan paremmin oppilaiden toiveiden suuntaan. Kouluravintoloiden kokonaisuudesta

parannetaan palvelupolun uudistamisen toimenpiteillä erityisesti yläkouluissa. Paikallista yhteistyötä parannetaan ja tehostetaan lisäämällä viestintää toimipaikkatasolla. Uusien palvelujen käyttöönotossa ja palvelumuutoksissa tehdään yhteistyötä ruokaraatien ja asiakasneuvostojen kuten nuoriso-, vammais- ja vanhusneuvoston kanssa. Tavoite liittyy kaupunkistrategian painospisteeseen *helsinkiläisten hyvinvointi ja terveys paranevat*.

Henkilöstökokemuksen parantaminen ja työhyvinvoinnin sekä tasa-arvoisuuden ja yhdenvertaisuuden lisääminen työntekijäpolun eri vaiheissa on keskeinen tavoite. Tavoitteena on olla omissa palveluissaan houkutteleva työpaikka toimialalla. Henkilöstön työhyvinvointia ja vetovoimaa parannetaan vaikuttamalla ennakoivasti työhyvinvointiin ja työn imuun muun muassa valmentavan johtamisen käytännöillä. Onnistumiskeskustelujen roolia osana johtamistyötä vahvistetaan ja niiden toteuttamista aikaistetaan ja seurataan systemaattisesti. Työelämän monimuotoisuuden ja hybridityön lisäämisellä pyritään saamaan erityisesti hallinnossa, asiantuntijatyössä ja palvelutuotannossa lisää työhyvinvointia, tehokkuutta ja vaikutusta työvoiman saatavuuteen. Tavoite liittyy kaupunkistrategian painopisteeseen *Henkilöstölle vetovoimainen Helsinki*.

Ruokahävikin vähentäminen ja matkojen yhdistämisen lisääminen. Ruokahävikin vähentämisessä pyritään muodostamaan jatkumo edellisen vuoden tavoitteeseen sekä aiemmin asetettuun pitemmän ajan tavoitteeseen: ruokahävikin puolittaminen vuoteen 2030 mennessä. Tavoite sisältyy ja todennetaan myös kehittämissuunnitelman kokonaishävikin hallinnassa, jossa tavoitteena on vähentää kokonaishävikkiä noin 0,3 milj. eur. Ruokahävikin vähentämisessä tavoitellaan 5 % vähennystä vuosittain vuoden 2021 kokonaismäärästä suhteutettuna ruokailijamäärään (Määrä vuoden 2021 lopussa: kg / ruokailija). Matkapalveluissa matkojen yhdistämisessä tavoitellaan 20 % yhdistelyä. Tavoite liittyy kaupunkistrategian painopisteeseen *Kunnianhimoista ilmastovastuuta ja luonnonsuojelua. Aikaistamme Helsingin hiilineutraaliustavoitetta vuoteen 2030*.

Palvelujen suoritteiden ja suoritekustannusten raportointia ja kehittämistä ja laskentaa toteutetaan hyödyntämällä dataa tilannekuvan parantamiseksi. Tavoitteena on, että palvelujen suoritekustannukset eivät kasva ja palvelujen yksikkökustannusten seuranta on läpinäkyvästi käytettävissä. Tavoite liittyy kaupunkistrategian painopisteeseen *Älykästä Helsinkiä johdetaan tiedolla ja digitalisaatiota hyödyntäen*.

Toiminnan kuvaus

Palvelukeskus Helsinki huolehtii palvelutoiminnan tukipalvelujen tuottamisesta kaupungille ja kaupunkikonsernin yhteisöille, tukee palveluillaan toimialoja ja kaupunkilaisia sekä toimii asiantuntijana ja kumppanina Helsingin kaupungin toimialoille, liikelaitoksille ja kaupunkikonsernin yhteisöille. Palvelukeskus Helsinki haluaa kasvaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Tulevaisuuden tavoitteena on olla arvostettu vastuullinen, vetovoimainen ja innovatiivinen kehityskumppani ja osaamiskeskittymä ruoka- ja monipalveluissa.

Palvelukeskus toimii palvelupisteissä, joita ovat koulut ja päiväkodit, oppilaitokset, seniorikeskukset, palvelutalot, sairaalat ja asumisyksiköt sekä ikääntyneiden kaupunkilaisten kodit. Palvelukeskus Helsinki kehittää ja tuottaa ruokailu-, puhtaanapito-, puhelin-, hyvinvointi- ja aulapalveluja sekä tukee kotona asumista monipuolisilla teknisillä ratkaisuille ja palveluille. Noin 90% Palvelukeskuksen henkilöstöstä työskentelee ruoka- ja puhtaanapitopalveluissa asiakastiloissa. Etähoito ja erityisesti monet digitaaliset

oheispalvelut tarjoavat uusia mahdollisuuksia, samoin kuin monet sähköisen asiainn kanavat, jotka täydentävät kaupungin vaihdepalvelua. Tarjoamme hyvän palvelukokemuksen asiakkaille, sidosryhmille ja henkilöstölle ”Parasta yhdessä” - arvolupauksen mukaisesti. Helsingin kaupungin liikelaitoksena työllistämme noin 1700 henkilöä. Kokemusta meillä on ruokapalvelujen hoitamisesta yli 100 vuoden ajalta ja puhelin- ja hyvinvointipalveluista yli 10 vuoden ajalta. Tärkeimmät tavoitteet toiminnassa ovat hyvä asiakas- ja henkilöstökokemus, toimintavarmuus ja toiminnan tehokkuus.

Vuoden 2023 talousarviossa liikevaihto on 103,4 miljoonaa euroa ja nollatulos toteutuisi. Tuottavuustoimien lisäksi palveluihin, erityisesti ruokaan ja reseptiikkaan liittyviin vaatimuksiin ja muutoksiin sekä asiakashinnankorotuksiin tulee varautua.

Monipalvelut-yksikkö tuottaa noin 1300 ammattilaisen voimin ruoka- ja siivouspalveluja noin 460 palvelukohteessa pääosin sosiaali- ja terveystoimialalle ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle. Päivittäinen asiakasmäärä on noin 67 000 ja ruokaa tuotetaan päivittäin noin 105 000 annokseen. Ruokapalvelukohteita on yhteensä 639 kattaen päiväkodit ja niiden erillisryhmät, koulut ja oppilaitokset sekä hoitoalan kohteet kuten seniorikeskukset, sairaalat ja asumisyksiköt. Lisäksi kotiaterioita toimitetaan noin 1600 kotona asuvalle. Aterioita toimitetaan myös ryhmäperhepäiväkoteihin ja leikkipuistoihin. Puhtauspalveluja tuotetaan yhteensä noin 390 kohteessa, 338 päiväkodissa ja erillisryhmässä, joissa tuotetaan myös ruokapalvelut, 16 leikkipuistossa, 32 ryhmäperhepäiväkodissa ja erillisryhmässä, kolmessa koulussa / monitoimitalossa ja ruotsinkielisessä työväenopisto Arbiksessa. Palvelutuotantoa varmistaa Pakkalan tuotantolaitos, josta tuotetaan noin 40 000 aterialla varten ruokaa ja ateriakomponentteja palvelukohteisiin ja kotiateria-asiakkaille yhteensä noin 10 000 kg arkipäivisin. Vuoden 2023 aikana edetään elinkaarensa päässä olevan Pakkalan tuotantoketjun ja sen volyymin korvaamisella toimivalla ja kustannustehokkaalla ratkaisulla. Monipalvelujen toiminnan suunnittelun ja ohjauksen tiimi ohjaa toimintaa sekä kehittää, testaa ja jalkauttaa uusia tuotteita ja palvelukonsepteja palvelukohtaisiin tarpeisiin. Henkilöstö osallistuu sekä kaupungin että valtakunnallisiin kehityshankkeisiin ja toimii asiantuntijana erilaisissa valtakunnallisissa verkostoissa. Monipalvelujen osuus Palvelukeskus Helsingin liikevaihdosta on noin 83 %.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut -yksikkö tuottaa yhteensä noin 130 henkilön voimin digitaalisuuteen nojautuvia asiakaspalveluja kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille. Merkittävimmät yksikön palvelut ovat sosiaali- ja terveystoimialalle tuotetut etähoito- ja turvapuhelinpalvelut, Helsingin Matkapalvelu sekä kaupunkiyhteisesti tuotetut puheratkaisu- ja vaihdepalvelu. Puheratkaisupalveluja käytetään muun muassa sosiaali- ja terveystoimialan takaisinsoitto-, ajanvaraus- sekä neuvontapalveluissa. Lisäksi yksikkö tuottaa erilaisia monikanavaisia asiakaspalveluja, kuten kaupunkilaisten sähköisen asiainn chat-pohjaista palvelua. Kokeileva työskentely näkyy Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen palveluissa muun muassa nopeasti laajentuvassa sovellusrobotiikkapalvelussa, jota se tarjoaa kaupungin muille toimijoille. Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen osuus Palvelukeskus Helsingin liikevaihdosta on noin 16 %.

Talous- ja hallintopalvelut –yksikkö toimii sisäisenä tukipalveluyksikkönä ja tuottaa hallinnon, talouden, hankintojen, HR:n, asiakkuuden hoidon, viestinnän, ICT:n, strategian ja toiminnanohjauksen sekä vastuullisuustyön johtamisen sisäisiä tukipalveluja. Yksikössä työskentelee noin 40 henkilöä.

Toimintaympäristön muutokset

Toimintaympäristöä leimaa edelleen koronapandemiasta palautuminen, joka vaikuttaa sekä asiakkaisiin että henkilöstöön. Pandemian aiheuttamat tilanteet voivat aiheuttaa nopeasti toteutettavia muutoksia palveluissa tai synnyttää uusia palvelutarpeita. Inflaation ennakoitaan kiihtyvän edelleen ja Ukrainan sotatilanne sekä sen aiheuttama epävarmuus aiheuttavat merkittävää korotuspainetta raaka-ainehintoihin. Euroopan levottomuuksien jatkuminen aiheuttaa saatavuus- ja kustannuspainetta raaka-aineisiin ja energiaan. Palvelujen tuottamiseen tarvittavissa raaka-aineissa ja palveluissa on vuoden 2022 aikana tullut merkittäviä hinnankorotuksia ja sama trendi jatkuu. Elintarvikkeiden ja energian nousevilla hinnoilla on merkittäviä vaikutuksia palvelujen yksikkökustannuksiin. Hinnoittelumuutoksia toteutetaan vuodelle 2023 palveluissa, joissa palvelun tuottamisen kustannukset ovat kohonneet ja tavoiteltu nollatulos ei toteutuisi.

Vuoden 2022 alussa käynnistetyllä kehittämisohjelmalla vastataan toimintaympäristön muutokseen. Tunnistettuja tuottavuustavoitteita toteutetaan hankemaisesti osana kehittämisohjelman osaprojektia. Tuottavuustoimilla pyritään pääosin ruoka- ja puhtaanapitopalveluja sekä niihin liittyviä tukiprosesseja tehostamalla Palvelukeskuksen toiminnassa näkyviin säästöihin. Suunnitelman mukaiset toimintamenosäästöt toteutuvat lähes kokonaan työtä uudelleen järjestämällä, eläköitymisen sekä vuokratyövoiman vähentämisen kautta.

Pakkalan ruokatuotantolaitoksen vanhentuneet tilat, logistiikkaratkaisut ja laitteet rajoittavat nykyisellään toiminnan tuloksellista kehittämistä eivätkä mahdollista nykyaikaisen, korkealuokkaisen ruokapalvelun tuottamista. Ikääntyneen tuotantolaitoksen käyttäminen lisää myös toiminnallista riskiä. Nykyinen tuotantolaitos ei kytkeydy järkevästi kaupungin keittiöverkostoon ja ruokahuoltoon, jotta palvelun tuotanto voisi olla taloudellisesti tehokasta ja tasalaatuista. Henkilöstön saatavuuden ongelmat erityisesti puhelin- ja hyvinvointipalvelujen hoivapalveluissa ovat edelleen merkittäviä. Resurssipulan ratkaisemiseksi rekrytointia kohdennetaan ja tehostetaan, jotta voidaan vastata palvelujen laajentamisen tarpeisiin.

Kilpailutusten seurauksena asiakasmäärä ruokailupalveluissa tulee jonkin verran pienenemään. Ikääntyvien määrän kasvu ja hoivan tarjoaminen entistä pitempään kotiin kasvattaa tarvetta etähoidolle ja kotiin tuotettaville palveluille. Helsingin kaupungin päättämien kilpailutusten piirissä ruoka- ja puhdistuspalveluissa on noin 70 Palvelukeskus Helsingin työntekijää, joista osa tulee siirtymään liikkeenluovutuksella kilpailutuksen voittavalle toimijalle 1.1.2023.

Puhelin- ja hyvinvointipalveluille keskeisin muutos vuonna 2023 liittyy sosiaali- ja terveystoimialalla tapahtuvaan sotepe-uudistukseen. Vaikka Helsinki järjestää itse lakimuutokseen liittyvät palvelut, rahoituksen eriyttäminen vaatii erityistä läpinäkyvyyttä ja aiheuttamisperusteisuutta palvelujen hinnoittelussa.

Pitkän aikavälin muutostekijöinä on huomattava, että palveluihin liittyy entistä enemmän digitaalisuutta, kuten sähköinen asiointi, chatit ja tekoälyn hyödyntäminen. Ilmastovaikutusten huomioiminen erityisesti ruokapalvelujen suunnittelussa, logistiikassa ja liikkumisessa vaativat osaamista ja tämä vaatii henkilöstöltä valmiuksia ja taitoja muutokseen.

Palvelukeskus Helsingin tuottavuus- ja kehittämisohjelman toimenpiteet vaikuttavat pitemmällä ajalla toimintaan samoin kuin jo aiemmin mainittu Pakkalan tuotantolaitoksen korvattava ratkaisu.

Kaupunkistrategian toteuttaminen

Kasvun paikka

Palvelukeskus Helsinki tuottaa ja kehittää tukipalveluja, jotta helsinkiläisten arki toimisi mahdollisimman hyvin. Palvelukehityksen tarpeet tulevat pääasiallisesti asiakastoimialoilta, mutta myös kaupunkilaisten tarpeista. Yhteistyötä asiakastoimialojen kanssa pyritään parantamaan muun muassa yhteisillä johdon tapaamisilla sekä palvelukohtaisissa ohjausryhmissä ja yhteiskehittämisen työpajoissa. Poikkihallinnollisia ohjelmia huomioidaan osana painopisteiden toteuttamista. Palvelukeskus Helsingin keskeisimmät muutostarpeet keskittyvät henkilöstökokemukseen ja henkilöstön saatavuuteen, asiakaskokemukseen ja asiakastarpeet huomioivaan palvelukehitykseen sekä tiedolla johtamiseen ja suoritteiden ja suoritekustannusten seurantaan, joka tukee toiminnan tehostamista.

Vastuullinen talous kestävän kasvun perustana

Palvelukeskus Helsingin palveluissa toteutetaan läpileikkaavana tekijänä vastuullista taloudenpitoa, jonka tavoitteena on kestävän kasvun turvaaminen. Tällä tarkoitetaan toiminnan ja palvelujen tehokkuutta, mutta myös laaja-alaista saatavuutta. Huolimatta poikkeustilanteen aiheuttamista ylimääräisistä kustannuksista vuonna 2021, tulos oli noin 200 000 eur voitollinen. Vuoden 2022 osalta ennusteet osoittavat, että nollatulokseen pääseminen voi olla mahdollista mikäli tuottavuusparannusten lisäksi tarkastellaan palveluvaatimuksia (ts. esim. yksikkökustannuksiltaan edullisemmat ateriat) sekä varaudutaan palveluhintojen tarkistuksiin. Vuoden 2023 aikana on varmaa, että toimintaa tulee mukauttaa kulujen nousua vastaavaksi erityisesti elintarvikehankintojen ja energian vaikutuksesta. Uusia palveluja on pystytty aloittamaan nopealla aikataululla ja tärkeintä on ollut toiminnan turvaaminen, millä on myös ollut kustannusvaikutuksia. Tavoite vuodelle 2023 pitää sisällään suunnitelman tuottavuuden parantamisesta ja toiminnan kehittämisestä.

Helsinkiläisten hyvinvointi ja terveys paranevat - asiakaskokemus

Palvelukeskus Helsingin palveluilla on hyvinvointi- ja terveysvaikutuksia, joiden tuottamisessa tavoitellaan hyvää laatua, toimintavarmuutta ja miellyttävää asiakaskokemusta. Keskiössä ovat kaupunkistrategian mukaisesti hyvä yhteistyö tilaajakumppaneiden sekä palvelujen loppukäyttäjien kanssa. Asiakaskokemuksessa on saavutettu tavoitteiden mukaisia tuloksia. Vuonna 2023 asiakaskokemuksen rakentamisen painopiste on oppilaissa ja koululaisissa sekä ruokaraadeissa, joihin asiakkaita osallistamalla saadaan suoraa palautetta ruokalistan kehittämisen tueksi. Tavoitteena on saada aikaisempaa enemmän vastauksia koululaisille suunnattujen kyselyjen osalta. Ruoan menekinseurantaa arvioimalla voidaan seurata eri ruokalajien suosiota. Tilaajakumppanien asiakaskokemusta kysytään yhteistyötapaamisten jälkeisillä kyselyillä.

Henkilöstölle vetovoimainen Helsinki

Palvelualan ja hoivapalvelujen työvoimapulan ratkaisemisessa veto- ja pitovoiman luominen on tärkeää. Jatkuvaa työtyytyväisyyden mittaamista pilotoidaan ja anonyymiä

rekrytointia toteutetaan asiantuntija- ja esihenkilötehtävissä. Onnistumisen johtamisessa onnistumiskeskustelujen roolia vahvistetaan ja niiden toteuttamista aikaistetaan. Hyvällä johtamisella ja muun muassa monipaikkaisen työn laajentamisella hallinnossa, asiantuntijatyössä ja puhelin- ja hyvinvointipalveluissa pyritään parantamaan työtyytyväisyyttä. Tavoitteena on myös vähentää sairauspoissaoloja ennakoivasti.

Kunnianhimoista ilmastovastuuta ja luonnonsuojelua. Aikaistamme Helsingin hiilineutraaliustavoitetta vuoteen 2030

Ympäristövastuun ja ilmastotavoitteiden toteutumiseksi ruokapalveluissa on asetettu vuosittaiset hävikin vähentämisen tavoitteet. Lihan ja maidon käyttöä vähennetään Helsingin kaupungin linjausten mukaisesti ja kasvis- ja kalaruuan osuutta lisätään. Hankinnoissa on luotu vastuullisuuden toteutumista edistäviä kriteerejä. Matkapalveluissa ajokilometrejä vähennetään matkoja yhdistämällä.

Strategiamittareilla on keskeinen rooli johtamisessa ja kaupunkistrategian toteuttamisessa. Seurannalla ja mittarien tasosta viestimisellä parannetaan myös tilannekuvaa ja koko organisaation tavoitteellisuutta.

Talousarvion toiminnan tavoitteet vuonna 2023

Sitova toiminnan tavoite

Asiakaskokemustavoite 3,6 (asteikko 1-5). Asiakaskokemustavoitteeseen lasketaan kaikkien kyselyjen keskiarvo. Mittaamisessa pyritään hyödyntämään palvelupolkuja, jolloin mittamista tehdään useissa kohdissa palvelutapahtumaa.

Muut tavoitteet

Talous

- Vertailukelpoiset suoritekustannukset eivät nouse, jonka johdosta toimialojen palveluveloitukset laskevat
- Palvelukeskuksen toiminta tehostaa Helsingin kaupungin ruoka- ja puhtauspalveluja 3,4 milj. eur
- Palvelukeskuksen toiminta tehostaa Sote-toimialan tukipalveluja erityisesti etähoidon palveluilla. Tavoitetaso määritellään vuoden 2022 lopussa.
- Pitkän aikavälin uusien tuottavuustoimenpiteiden tunnistaminen yhdessä asiakastoimialojen kanssa osaksi TA24 raamivalmistelua (em. uutena vuonna 2022 tunnistettujen 8.3 milj. eur / vuosi lyhyen tähtäimen tavoitteiden lisäksi)

Henkilöstö

- Omissa palveluissaan alallaan houkutteleva työpaikka
- Henkilöstön työhyvinvointiin vaikuttaminen ennakoivasti
- Onnistumiskeskustelujen roolin vahvistaminen johtamisessa
- Tasa-arvoisuuden ja yhdenvertaisuuden lisääminen
- Työelämän monimuotoisuuden ja hybridityön lisääminen

Ympäristö

- Ympäristötavoite, ruokahävikin pienentäminen suunnitelman mukaisesti vaiheittain 10 % vuonna 2023 (vertailutasona vuoden 2021 lopun lähtötaso).
- Matkapalveluissa matkojen yhdistämisen lisääminen

Taloudellinen kestävyys

Palvelukeskus Helsingin johtokunta on linjannut, että tavoitteena on nollatulokseen pääseminen taloussuunnittelukaudella 2023-2024. Vuoden 2023 talousarviossa liikevaihto on 103,4 miljoonaa euroa ja nollatulos toteutuisi mikäli palvelujen hintoja pystytään korottamaan kustannusten nousua vastaava määrä. Vuoden 2024 taloussuunnitelma ennakoii liikevaihtoa 101,2 miljoonaa euroa ja liikevoittoa 317 000 euroa. Tavoite pitää sisällään suunnitelman tuottavuuden parantamisesta ja kehittämisestä lyhyellä ja pitkällä ajanjaksolla.

Merkittävin tuottavuutta parantava tekijä on ruokapalvelujen tuotantotavan muutos. Ensivaiheessa päiväkotiruokailussa lisätään yhdistelmätyötä, jossa ruokapalvelua ja päiväkotisiivousta toteuttaa sama henkilöstö. Samanaikaisesti siirrytään omavalmistuksesta siihen, että ruoka toimitetaan kylmänä ja se kuumennetaan sekä viimeistellään toimipaikoissa. Toimipaikkojen kylmälaitekapasiteettia lisätään Palvelukeskuksen toimesta. Näiden lisäksi puhtauspalveluissa siivouksen mitoittamista ja tuottavuutta parannetaan asteittain, jolla saadaan säästöä toimialoille ja Helsingin kaupungille.

Uuden tuotantokeittiön tai sen korvaavan vaihtoehdon suunnittelua ja keittiöverkkoon uudistamiseen kohdistuvaa suunnittelua edistetään pitemmän ajanjakson suunnittelussa. Nykyisen tuotantolaitoksen kunto aiheuttavaa lisääntyvää riskiä palvelutuotannon toiminnalle.

Taloudelliseen kestävyysvuonna 2023 vaikuttavia tekijöitä ovat jo mainitut raaka-aineiden ja erityisesti elintarvikkeiden merkittävästi kohoavat hinnat ja energian sekä työvoiman kohoavat kustannukset. Kaupunkitasoisesti keskitettyjen digitalisaatiokustannusten ennakoitua nousevan merkittävästi, samoin kuin työterveyshuollon kustannukset. Edellä mainittujen tuotantokustannusten nousu nostaa palvelujen yksikköhintoja, ja tämä aiheuttaa palvelujen hinnoitteluun korotuspaineita.

Organisaatioon tulee vaikuttamaan vielä vuoden ajan tiedossa oleva päiväkotien ruokapalvelujen ulkoistaminen, joka vaatii entisestään toiminnan sopeuttamista. Kaupungin päättämät palvelujen kilpailutukset vaikuttavat toteutuessaan liiketoimintaa supistavasti. Samalla se nostaa jäljelle jäävien palvelujen yksikkökustannuksia Palvelukeskus Helsingille yhä jäävien kiinteiden kustannusten vuoksi.

Vuonna 2023 palvelujen laskutusperustetta korjataan siten, että ne vastaavat todellisia ja palvelukehityksen kustannuksia.

Henkilöstösuunnitelma

Palvelukeskus Helsingin menestymisen edellytys on motivoitunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö. Laadukkaan henkilöstöjohtamisen varmistamiseksi Palvelukeskus toteuttaa Helsingin kaupungin onnistumisen johtamisen mallia. Tavoitteena on, että jokaisella työntekijällä ja esihenkilöllä on mahdollisuus onnistua perustehtävässään. Keskeisessä roolissa on onnistumiskeskustelujen ja muiden työelämän keskustelujen laatu. Haasteellisessa työvoimatilanteessa panostetaan erityisesti henkilöstökokemuksen

vahvistamiseen, työnantajakuivan kehittämiseen ja tunnettuuden kasvattamiseen sekä oppilaitosyhteistyöhön.

Vuoden 2023 erityisenä painopisteenä on esihenkilöiden osaamisen kehittäminen painottaen erityisesti ihmiskeskeistä ja valmentavaa johtamista muutostilanteissa ja onnistumisen ja monimuotoisen työyhteisön johtamisen taitoja. Suoritusperusteisen palkitsemisen malli otetaan käyttöön, mikäli kaupunkiyhteinen malli valmistuu. Palvelukeskuksen johtaminen pohjautuu Helsingin kaupungin johtamisen kulmakiviin. Tavoitteena on luoda asiakaslähtöistä yhteistyön kulttuuria hyvän johtamisen kautta.

Henkilöstön osaamisen sekä toimintatapojen kehittäminen tukee Palvelukeskuksen laadukkaiden ja vastuullisten palveluiden tuottamista. Osaamista kehitetään strategialähtöisesti, tulevaisuuden palvelutarpeita ennakoiden. Vuoden 2023 osaamisen kehittämisen erityisenä painopisteenä on ammatillinen moniosaaminen, ruoka- ja puhtauspalveluosaamisen yhdistäminen sekä moniosaajuuden kasvattaminen puhelin- ja hyvinvointipalvelujen asiakaspalvelutyössä. Panostamme asiakaskokemuksen johtamiseen ja kehittämiseen sekä tasa-arvoisen ja yhdenvertaisen esihenkilötyön ja johtamisen kehittämiseen. Edistämme vuoden 2023 aikana osaamisen johtamista arjessa, jonka tavoitteena on tukea oppimismyönteisen kulttuurin vahvistumista ja varmistaa jatkuva oppiminen ja uudistuminen.

Ruoka- ja puhtauspalvelujen ulkoistaminen vaikuttaa Palvelukeskuksen Helsingin toimintaan vuosina 2022-2023. Ruoka- ja puhtauspalveluja on ulkoistettu 1.8.2022 alkaen, kun 16 päiväkodin palveluja kilpailutettiin. Kolmen kohteen ulkoistus siirtyi myöhempään ajankohtaan, jolloin kohteiden uudet tilat valmistuvat. Liikkeenluovutuksessa kaupungin palvelusta siirtyi 12 henkilöä uudelle palveluntuottajalle. Vuoden 2023 osalta 1.1.2023 ulkoistuksessa siirtyy kilpailutetulle palveluntarjoajalle 35 toimipaikkaa, joista 27 kohteessa on ruoka- ja puhtauspalvelut ja 8 toimipaikassa puhtauspalvelut. Muutos koskee yhteensä 71 henkilöä.

Puhtaus- ja ruokapalvelun yhdistelmäpalvelun pilotointi käynnistetään syksyn 2022 aikana sosiaali- ja terveystoimialan Kalasataman toimintakeskuksessa (päivätoimintayksikkö). Pilotointia jatketaan 2023 ja sen aikana kerätään kokemuksia ja päätetään mahdollisesta yhdistelmäpalvelun laajentamisesta.

Sosiaali- ja terveystoimialalla on tavoitteena kasvattaa entisestään etähoidon palvelua, joka toteutuessaan tulee kasvattamaan hoivahenkilöstön määrää. Etähoidon kasvun vaikutukset henkilöresursseihin ennakoidaan olevan 7 henkilöä vuonna 2023.

Eläkepoistumaa on tulossa seuraavan kahden vuoden kuluessa eniten palvelu- ja ruokapalvelutyöntekijän sekä palvelu- ja ruokapalveluvastaavan tehtävissä, joissa eläköityviä laskennallisesti on yhteensä 36 työntekijää vuonna 2023 (monipalvelut 32, puhelin- ja hyvinvointipalvelut 3 ja talous- ja hallintopalvelut 1) ja vuonna 2024 yhteensä 36 työntekijää (monipalvelut 29, puhelin- ja hyvinvointipalvelut 5 ja talous- ja hallintopalvelut 2).

Monipalveluissa koventunut kilpailu ammattitaitoisesta henkilöstöstä ja ruokapalvelun ulkoistaminen lisäävät todennäköisesti vuokratyövoiman käytön tarvetta. Henkilöstövuokrausta käytetään edelleen erityisesti sijaistyövoiman hankinnassa, joskin tavoitteena on pienentää ostopalvelujen osuutta. Sijaistyövoiman saamisen varmistamiseksi kehitetään yhteistyötä Seuren kanssa ja lisäksi vuokratyövoiman

toimittajat vuosille 2022 - 2023 on kilpailutettu. Kilpailutuksen tavoitteena on ollut laajentaa toimittajien määrää ja varmistaa työvoiman saatavuus erityisesti ruokapalveluissa ja hoivapalveluissa.

Sisäisen liikkuvuuden edistämiseksi noudatetaan Helsingin kaupungin periaatteita. Kaupungin tavoitteena on luoda selkeä malli henkilöstön sisäiselle liikkumiselle. Sen avulla uudelleensijoittujien työllistyminen nopeutuu ja henkilöstön tehtäväkierto osaamisen mukaan helpottuu. Tämän lisäksi henkilöstöä kannustetaan sisäiseen liikkuvuuteen ja onnistumiskeskusteluissa kartoitetaan henkilöstön kiinnostusta ura- ja henkilökiertoon Helsingin kaupungin ja Palvelukeskus Helsingin sisällä. Tavoitteena on myös kasvattaa tulevana vuosina liikkuvan varahenkilöstön määrää erityisesti ruokapalvelutehtävissä.

Henkilöstön yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa ja monimuotoisuutta edistetään aktiivisin toimenpitein, joita ovat muun muassa anonyymi rekrytointi sekä yhdenvertaisuusperiaatteen mukaisesti toimiminen.

Palvelukeskus Helsinki panostaa edelleen työhyvinvoinnin kehittämiseen ja työkyvyn tukemiseen osallistamalla kaupunkitasoisin hankkeisiin ja kehittämiseen sekä toteuttamalla Palvelukeskuksen Helsingin omaa työhyvinvoinnin toimintasuunnitelmaa.

Talousarvion vaikutusten arviointi

Taloudelliset vaikutukset

Palvelukeskus Helsinki työllistää noin 1700 henkilöä. Työllisyysvaikutus on merkittävä erityisesti ruokapalvelualalle ja muun kielisten työllistymiselle palvelualalla.

Kaupungin sisäisen palvelutuotannon tuottavuutta parannetaan noin 3,4 miljoonalla eurolla vuoden 2023 aikana. Tämän lisäksi tuottavuutta parannetaan tulevana vuosina tuottavuus- ja kehittämisohjelman mukaisesti ja asetetaan pitemmän ajanjakson tavoitteet. Tämänkin jälkeen tukipalveluja tarkastelemalla kaupunkitasoisesti ja palvelutuotantoa tehostamalla voidaan kaupungin tukipalvelujen tuottavuutta parantaa.

Kuntavaikutukset

Palvelukeskus Helsingin toiminnalla ja toiminnan kehittämisellä on merkittäviä kuntalaisiin kohdistuvia vaikutuksia. Palveluilla on jo lähtökohtaisesti yhteiskuntavastuuta toteuttava rooli. Palvelut kouluissa, päiväkodeissa, sairaaloissa, seniorikeskuksissa, palveluasumisessa, kodeissa tai esimerkiksi asunnottomien ruokapalveluissa lisäävät kuntalaisten hyvinvointia, terveysvaikutuksia sekä sosiaalista pääomaa esimerkiksi ruoan, ruokakasvatuksen tai ruokakulttuurin avulla. Lisäksi palveluilla on merkittäviä ympäristö- ja ilmastovaikutuksia, joihin kiinnitetään erityistä huomioita esimerkiksi ruokapalvelujen kehittämisessä kuten ruokalistasuunnittelussa, hankinnoissa ja kuljetuksissa sekä päivittäisessä toiminnassa hävikin hallinnassa tai kuljetusten yhdistelyssä ja ajokilometrien optimoinnissa. Palvelukeskus Helsinki on harjaantunut ja valmistautunut toimimaan myös poikkeus- ja kriisiaikojen ruokapalvelujen tuottajana.

Ympäristövaikutukset

Vaikuttavuudeltaan merkittävien ympäristövastuullisuuden osa-alueiden huomioiminen pyrkii edistämään toiminnan resurssiviisautta sekä kulutuksen optimointia ja näin taloudellista vastuullisuutta. Vuonna 2023 ympäristövaikutusten hallinnan keskiössä ovat ruokahävikin pienentäminen, ilmasto- ja ympäristöystävällinen reseptiikka, vastuulliset ja vaikuttavat hankinnat, uusiutuva energia sekä ajoneuvojen vähäpäästöisyys. Edellä mainitut kehittämiskohteet vaativat taloudellisia resursseja, joiden avulla mahdollisesta tarvittava osaaminen, kehitystyö, vastuulliset hankinnat sekä keskeiset järjestelmät ja niiden ylläpito.

Organisaatiovaikutukset

Palvelukeskus Helsingin tehtävä on olla kaupunkiorganisaatiossa kaupunginvaltuuston hyväksymän hallintosäännön mukaisesti kaupungin sisäisten tukipalvelujen tuottaja ja kehittäjä. Organisaatiota kehittämällä ja palvelutoimintaa sekä asiantuntijuutta keskittämällä kaupungin sisällä pystytään toimintaa edelleen tehostamaan erityisesti yhteisen ruokapalvelukonseptin luomisella ja suuntaviivojen toteuttamisella. Kasvun paikka merkitsee myös palveluorganisaatiolle palvelu-ulottuvuuden, palvelukulttuurin ja palveluasenteen vahvistamista, jolla on merkittäviä vaikutuksia kaupunkilaisille entistä parempana asiakaskokemuksena.