

14.9.2020
TALOUSARVIO

Työterveysliikelaitos

Talousarvion 2021 keskeiset painopisteet (sitova)

Vuonna 2021 työterveysliikelaitos (Työterveys Helsinki) tarjoaa asiakkailleen lisää digitaalisia palveluita, uusia tapoja asioida työterveydessä sähköisesti sekä mahdollisimman sujuvan digitaalisen palvelukokemuksen.

Samanaikaisesti automatisoidaan asiakaspalvelun tuotannon taustaprosesseja. Muutoksen myötä pystytään tuottamaan automaattisesti laadukasta dataa Työterveys Helsingin tietovarastoon palveluiden kehittämisen, vaikuttavuuden ja johtamisen tueksi.

Etäpalvelumahdollisuuksien ohella palveluiden saatavuutta parannetaan laajentamalla palveluaikoja. Tavoitteena on parantaa sekä palveluiden teknistä (palvelun saavutettavuus) että toiminnallista (käyttäjäkokemus ja asiakastyytyväisyys) laatua. Lisäarvottavana hyötynä on asiakkaiden ajan säästäminen sekä kustannustehokkuus.

Lisäksi esihenkilö- ja työyhteisöpalveluiden konseptointi on yksi vuoden 2021 painopisteistä. Palvelutarjoama asiakkaille muotoillaan selkeämmäksi ja asiakasviestintää parannetaan. Esihenkilöasiakkaat odottavat Työterveys Helsingiltä ratkaisukeskeistä ja ennakoivaa palveluotetta, tiivistä työkykyjohtamisen kumppanuutta sekä palveluiden läpinäkyvyyttä. Esihenkilöille kohdennettujen palveluiden uudistaminen nivotaan kiinteäksi osaksi uudistuvaa kaupungin henkilöstöjohtamisen kokonaisuutta.

Talousarvion 2021 tiivistelmä (sitova)

Vuonna 2021 Työterveys Helsinki panostaa etä- ja digipalveluihin, saatavuuden parantamiseen sekä palveluiden konseptointiin. Keskeisiksi asioiksi nousevat mielen hyvinvoinnin palvelut, työuran alun terveystarkastuksen jatkokehitys sekä esihenkilöiden ja työyhteisön tuki. Jatkuvan asiakaspalautteen keräämisen ja tietovaraston datan ansiosta Työterveys Helsinki pystyy kehittämään palveluitaan mitattavan ja vaikuttavan tiedon valossa.

Toiminnan kuvaus (liiketoiminta) (sitova)

Työterveys Helsinki on Helsingin kaupungin ja sen tytäryhteisöjen oma työterveysyksikkö. Työterveys Helsinki tuottaa asiakkailleen laajat työterveyspalvelut, jotka kattavat yleislääkäritasoisien sairaanhoidon tutkimuksineen sekä työkykyä, työhyvinvointia ja työyhteisöjen toimintaa edistäviä ennakoivia palveluita. Yksikön toimintaa ohjaa kaupungin työterveyshuollon toimintaperiaatteet, henkilöstöpoliittiset tavoitteet sekä työterveyshuoltoa koskeva lainsäädäntö. Asiakkaita palvelee yksilö-, työyhteisö-, esihenkilö- ja johtotasolla.

Työterveys Helsinki toimii myös merkittävänä osapuolena monessa kaupungin hankkeessa. Työterveys osallistuu muun muassa hyvinvointi-, liikkumis- ja elintapapalveluiden suunnitteluun ja toteutukseen yhdessä kaupungin muiden toimijoiden kanssa. Työterveys Helsinki on eettinen työterveyshuollon toimija ja erikoistunut ennaltaehkäisemään sekä ratkaisemaan työelämän tulevaisuuden haasteita vaikuttavasti. Palvelut tuotetaan

kustannustehokkaina ja tarvelähtöisinä. Laadukkailla työterveyspalveluilla varmistetaan, että kaupungilla on hyvinvoiva henkilöstö sekä terveelliset työolosuhteet.

Toimintaympäristön keskeiset muutokset (sitova)

Lainsäädäntö

Työterveyshuoltojärjestelmä jäänee edelleen valtakunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen ulkopuolelle. Hallinnollisen integraation sijaan on käynnistynyt paikallisia, toiminnallisia hankkeita ja kokeiluja työikäisten hoitoketjuista työterveyshuollon ja erikoissairaanhoidon välillä. Vuonna 2021 Työterveys Helsinki osallistuu Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin sekä alueen työterveyshuoltojen kesken käynnistyvään erikoissairaanhoidon ja työterveyshuollon yhteistyö- ja lähetekäytäntö hankkeeseen. Työterveyshuollon nivominen osaksi työikäisten asiakkaiden hoitoketjuja nopeuttaa työhön paluuta ja vähentää sairauspoissaoloja.

Muiden muutosten vaikutukset palvelutuotantoon

Vuoden 2020 koronaepidemian aikana työterveyspalvelut priorisoitiin koronan hillitsemiseksi. Palveluita tuotettiin pääosin etäpalveluina, sairaanhoidolliset palvelut korostuivat ja voimavarat kohdennettiin koronatestauksesta tartuntojen jäljittämiseen ja hoitoon. Epidemian aikana ennaltaehkäisevät, työkykyyn liittyvät ja työpaikoille suunnatut palvelut jäivät katveeseen. Koronatilanteen niin salliessa, vuonna 2021 on tarkoituksena kuroa umpeen syntynyttä hoitovajetta ja suunnata palveluita voimallisemmin ennakoiviin palveluihin.

Koronaepidemia vauhditti etäasioinnin käyttöönottoa ja digiosaamista sekä teki työterveyspalveluissa todeksi kaupunkistrategian tavoitteen siitä, että sähköinen asiointi on ensisijainen asiointikanava. Muutos on merkittävä edistysaskel Työterveys Helsingin toiminnassa ja tulee muuttamaan palvelurakennetta tulevaisuudessa pysyvämmiin.

Vaikka Helsingin kaupungin henkilöstön työkykyriskien hallinta on ollut hyvällä tasolla ja työkyvyttömyyskustannukset (työkyvyttömyyseläkemaksut, sairauspoissaolo- sekä työterveyshuollon kustannukset) ovat alhaisemmat kuin kunta-alalla keskimäärin, on palveluita ja työkykyjohtamista edelleen kehitettävä ennakoivampaan suuntaan. Vuonna 2021 uudistetaan terveystarkastuskäytäntöjä niin, että on mahdollista seurata systemaattisesti henkilöstön työterveyden tilaa työuran alusta asti ja ehkäistä ennakoivasti työkykyriskejä.

Merkittävin työkykyriski tällä hetkellä on mielenterveyden häiriöt, jotka ovat suurin yksittäinen kaupungin henkilöstön sairauspoissaolojen ja ennenaikaisen eläköitymisen syy. Erityinen huoli on nuorten työntekijöiden mielenterveysongelmien jatkuvasta ja voimakkaasta kasvusta. Tarkoituksena on käynnistää yhdessä Työterveyslaitoksen kanssa tutkimushanke, jossa laadullisin menetelmin analysoidaan nuorten työntekijöiden mielenterveyteen ja työssä pärjäämiseen liittyvien ongelmien taustaa sekä kehitetään uusia toimintamalleja. Tavoitteena on löytää yhteistyössä työpaikkojen kanssa vaihtoehtoisia kanavia medikalisoituneelle vastausten etsinnälle.

Työterveys Helsingin ensisijainen toimintatapa on tuottaa työterveyspalvelut omana toimintana. Oman palvelutoiminnan tueksi tarvittavat terveyspalveluostot hankitaan kilpailuttamalla. Vuonna 2021 tavoitteena on tehostaa oman palvelutoiminnan tuottavuutta suhteessa henkilöstökuluihin.

Talous (kustannustaso, yksikkökustannukset, tuottavuus)

Tavoitteet ja suoritteet

Kaupunkistrategian mukaisesti Työterveys Helsingin sitovana tavoitteena on asiakkaiden palvelukokemuksen parantaminen. Asiakaskokemusta mitataan kaikista palvelukanavista ja palveluista. Asiakaskokemusta mittaavan NPS-luvun eli nettosuositeluindeksin arvoksi tavoitellaan vähintään 69.

Asiakkaiden palvelupolkuja digitalisoidaan tavoitellen sähköisten palveluiden käyttäjämäärien kasvua siten, että vuonna 2021 työterveyspalveluita käyttäneistä asiakkaista vähintään 65% asioi etänä. Samanaikaisesti parannetaan järjestelmien käytettävyyttä. Kaupungin digistrategian mukaisesti mittarina käytetään CES (Customer Effort Score) –arvoa. Tavoitteena on, että hoitochatin CES-arvo on alle 2,5 (1=hyvä; 5=huono).

Kaupunkistrategian toteuttaminen (sitova)

Maailman toimivin kaupunki

Työterveys Helsingillä on asiakkaidensa kanssa yhteinen arvopohja ja tavoitteet. Vain hyvinvoivat työntekijät voivat tehdä maailman toimivimman kaupungin ja Työterveys Helsinki on olemassa, jotta Helsinki voi hyvin.

Työnantajan omana työterveysyksikkönä Työterveys Helsingillä on vahva toimialojen sekä kaupungin prosessien ja toimintatapojen tuntemus. Työn ja työterveyden muuttuneiden vaatimusten ja realiteettien asiantuntijuus luo mahdollisuuden toimia ratkaisukeskeisenä esihenkilöiden kumppanina. Työterveyspalveluiden vaikuttavuus syntyy yhteistyöstä.

Koska työkykyjohtaminen on jaettu tehtävä, pitää työterveyshuollon jatkossakin kyetä kehittämään ratkaisuja työpaikoilla yhdessä esihenkilöiden kanssa, heidän rooliaan vahvistaen. Tavoitteena on erinomainen ihmisten johtaminen, jonka tulos näkyy hyvinvointina ja hyvänä henkilöstökokemuksena. Esihenkilöt odottavat Työterveys Helsingiltä konsultoivaa ja ratkaisukeskeistä työtettä, prosessien läpinäkyvyyttä ja vaikuttavuutta.

Kestävän kasvun turvaaminen

Kaupungin henkilöstön näkökulmasta kestävän kasvun turvaaminen edellyttää panostusta nuorten ja työuransa alussa olevien työntekijöiden hyvinvointiin. Yhä voimakkaammin työterveyshuollon asiakaskohtaamisissa korostuu mielen hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen liittyvät kysymykset. Mielenterveysperusteiset sairauspoissaolot kasvavat edelleen.

Mielenterveysperusteisten sairauspoissolojen kasvun hillitsemiseksi lisätään ja tiivistetään yhteistyötä työterveyshuollon, HR:n ja esihenkilöiden kanssa. Työterveyshuollon palvelutarjoamaa erityisesti esihenkilöasiakkaille kirkastetaan sekä selkiytetään keskinäistä työnjakoa.

Työterveyspalveluiden käyttäjäprofiilien ja riskianalyyysien perusteella kyetään ennustamaan mielenterveysperusteisia sairauspoissaoloja ja työterveyspalveluiden suurkulutusta. Matalan kynnyksen työterveyspalveluita jatkokehitetään.

Uudistuvat palvelut

Monikanavaisen sekä systemaattisen tiedonkeruun myötä Työterveys Helsingissä on kattava tietovarasto kaupungin henkilöstön hyvinvoinnista ja työolosuhteista. Tätä tietovarantoa hyödynnetään

työterveyspalveluiden vaikuttavuuden jatkokehittämisessä sekä laadun varmistuksessa. Asiakastieto on välttämättömyys palveluohjauksen ja tiedolla johtamisessa.

Työterveyshuollon ydinprosessien tehostamista, digitalisointia ja palveluiden uudistamista jatketaan. Digitaalisia palveluita lisätään ja panostetaan sähköisten palveluiden helppokäyttöisyyteen.

Osana liikkumisohjelmaa jatketaan liikuntakoutsipalvelua yhteistyössä henkilöstöliikunnan kanssa. Työterveys Helsingin tavoitteena on kaikessa toiminnassaan aktivoida vähän liikkuvia kaupungin työntekijöitä lisäämään arkiaktiivisuutta.

Vastuullinen taloudenpito

Sähköistä palvelutarjontaa lisäämällä parannetaan myös toiminnan kustannustehokkuutta ja resurssien järkevää käyttöä koko kaupungin tasolla. Sisäisiä prosesseja kehittämällä ja digitalisoimalla saadaan henkilöstöresurssit optimaaliseen käyttöön.

Henkilöstösuunnitelma (sitova)

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

Työterveys Helsingin esihenkilöstön ja avainhenkilöiden eläköitymiseen varaudutaan huomioiden mahdollisuus tarkastella resurssien uudelleenkohdentamista sekä tarpeen mukaista käyttöä.

Talousarvion tavoitteet ja suoritteet

Yksikkökustannukset ja tuottavuustoimenpiteet

Yksikkökustannusten kasvussa näkyy koronan vaikutus työterveyspalveluissa. Yksikkökustannukset arvioidaan palautuvan aikaisempien vuosien tasolle.

Talousarvion vaikutusten arviointi (sitova)

Työterveys Helsinki edistää työikäisten helsinkiläisten hyvinvointia ja terveyttä osallistumalla Savuton Helsinki- sekä kaupungin liikkumisohjelmaan.

Työterveys Helsinki on saanut palveluillaan ja verkostoyhteistyöllä aikaan merkittäviä vaikutuksia kaupungin henkilöstön työkykyyn: sairauspoissaolot ja ennenaikainen eläköityminen sekä näistä aiheutuvat työkyvyttömyyskustannukset ovat laskeneet. Panostukset palveluiden saatavuuteen ja digitalisointiin tehostaa edelleen työkykyriskien ennakoivaa tunnistamista.

Vuoden 2021 talousarviossa varaudutaan edelleen jatkamaan koronatestausta sekä osallistutaan altistuneiden jäljitykseen osana sosiaali- ja terveystoimialan epidemiologista toimintaa. Nopealla testauksella sekä tehokkaalla jäljitystyöllä voidaan tehokkaasti suojata kaupungin henkilöstöä sekä minimoida poissaolot.

Talousarvion seurannassa tarkasteltavat tavoitteet

Sitovat toiminnan tavoitteet

Kaupunkistrategian teema	Sitova toiminnan tavoite	Sitovan toiminnan tavoitteen mittarit	Kytkeytyminen kaupunkiyhteisiin hankkeisiin ja yhteissuunnittelun teemoihin
Uudistuvat palvelut/digitaalisuus	Asiakaskokemus paranee	Asiakaskokemusta kuvaavan nettosuositteluindeksin (NPS) taso 69.	