



# Työterveysliikelaitos

## Talousarvion 2022 keskeiset painopisteet ja tiivistelmä

Työterveysliikelaitoksen (Työterveys Helsinki) keskeiset painopisteet vuonna 2022 ovat:

- lisätään matalankynnyksen mielen hyvinvointipalveluita
- edistetään esihenkilöiden hyvinvointia ja työkykyjohtamista
- kurotaan kiinni koronan myötä syntyneitä palvelu- ja hoitovelkaa
- laajennetaan digitaalisia palveluita

Kaupungin henkilöstön merkittävin työkykyriski liittyy tällä hetkellä mielenhyvinvointiin. Korona-aika on koetellut erityisesti nuorten työntekijöiden mielenterveyttä, ja sairauspoissaolot ovat lisääntyneet huomattavasti. Mielen hyvinvoinnin palveluita lisätään siten, että keskusteluapua on aina tarjolla ilman lääkärin lähetystä viiden arkipäivän sisällä. Lisäksi mielenterveysperusteisissa sairauspoissaoloissa, järjestetään aina työterveysneuvottelu kahden viikon sisällä sairauspoissaolon alkamisesta. Työterveysneuvottelut ovat osa esihenkilöiden työkykyjohtamista, ja osana kaupungin johtamisen kehittämistä, tähän tarjotaan tehostettua tukea. Jokainen kaupungin esihenkilö kontaktoidaan vuosittain ja tässä yhteydessä tehdään tilannekuva työyhteisön hyvinvoinnista, työkykyriskeistä, työkykyjohtamisen tukitoimien tarpeista sekä esihenkilön omista voimavaroista.

Vuosina 2020-2021 työterveyspalvelut priorisoitiin voimallisesti koronan hoitamiseen, mistä johtuen iso osa lakisääteisistä terveystarkastuksista sekä työpaikkaselvityksistä on jäänyt tekemättä. Vuonna 2022 koronasta palautumista edistetään kohdistamalla palveluita työyhteisöihin, jossa on erityinen psykososiaalinen kuormitus tai henkilöstön työhyvinvointiin vaikuttava muutostilanne. Palveluprosessien digitalisointia ja automatisointia jatketaan. Käyttöön otetaan sähköinen terveystarkastus sekä sähköisiä hoitopolkuja.

## Toiminnan kuvaus

Työterveys Helsinki on kaupungin ja sen tytäryhteisöjen oma työterveyshuoltoyksikkö, joka palvelee yli 40 000 käyttäjääsiakasta. Yksikkö toimii työterveysliikelaitoksen johtokunnan alaisuudessa.

Tuotamme asiakkaillemme monipuoliset työterveyspalvelut, jotka sisältävät laajat sairaanhoitopalvelut tutkimuksineen sekä lakisääteiset palvelut. Lakisääteiset, ennaltaehkäisevät työterveyspalvelut kattavat kaupungin henkilöstön hyvinvoinnin, terveyden ja työkyvyn sekä työpaikkojen toiminnan edistämisen.

Työterveyspalveluiden laajuuden määrittelee kaupunki työnantajana. Toimintaa ohjaa kaupungin henkilöstöpoliittiset tavoitteet, työhyvinvointiohjelma sekä työterveyshuoltoa koskeva lainsäädäntö. Palveluista noin puolet on sairaanhoitopalveluita ja vastaavasti toinen osa lakisääteisiä palveluita. Palvelut tuotetaan pääosin omana toimintana, jota täydennetään ostopalveluilla. Ostopalveluiden osuus liikevaihdosta on 11%.



Palvelut tuotetaan kustannustehokkaina ja tarvelähtöisinä. Suhteessa palkkasummaan Helsingin kaupungin työterveyshuollon kustannukset ovat muihin suuriin kaupunkeihin verrattuna matalimmat ja muista poiketen kustannuskehitys on ollut maltillinen.

## Kaupungin strategisten tavoitteiden toteuttaminen

### Kaupunkistrategia 2017–2021

Laadukkailla työterveyspalveluilla varmistetaan, että kaupungilla on hyvinvoiva henkilöstö sekä terveelliset työolosuhteet, sillä vain hyvinvoivat työntekijät voivat rakentaa maailman toimivimman kaupungin. Henkilöstön hyvinvoinnin kannalta merkittävin haaste liittyy tällä hetkellä työstä palautumiseen ja mielenhyvinvoinnin kysymyksiin.

Alle 35-vuotiaiden työntekijöiden sairauspoissaolot mielenterveyssyistä ovat kaksinkertaistunut alkuvuodesta 2021 vastaavaan ajankohtaan vuonna 2020 verrattuna. Osana kestäväen kasvun turvaamisesta käynnissä on Työterveyslaitoksen vetämä tutkimushanke, jossa mm. nuoria työntekijöitä haastatellen analysoidaan ilmiön taustaa ja kehitetään uusia toimintamalleja niin työpaikoille kuin työterveyshuoltoon. Tavoitteena on löytää vaihtoehtoisia kanavia lääketieteelliselle vastausten etsinnälle.

Vaikka Helsingin kaupungin henkilöstön työkykyriskien hallinta on ollut hyvällä tasolla, on palveluita ja työkykyjohtamista kehitettävä ennakoivampaan suuntaan. Muihin suuriin kaupunkeihin verrattuna Helsingissä on kyetty estämään sairauspoissaolojen pitkittyminen ja työkykyriskissä olevien työntekijöiden tunnistamiseen on kehitetty asiakassegmentoinnin malli. Tavoitteena on puskuroida ennenaikaista eläköitymistä ja löytää joustavia työssä jatkamisen ratkaisuja.

Esihenkilöille kohdennettujen palveluiden uudistaminen nivotaan kiinteäksi osaksi uudistuvaa kaupungin henkilöstöjohtamisen kokonaisuutta. Työterveysneuvottelut on yksi tapa tukea työhön kiinnittymistä ja työssä jaksamista niin, että työura jatkuu ja työntekijä selviää työssä ilman sairauspoissaoloja.

Osana kaupunkistrategian Liikkumisohjelmaa 2017-2021 Työterveys Helsingin resursseja on kohdennettu aktivoimaan vähän liikkuvia kaupungin työntekijöitä. Kehitys on ollut myönteinen niin kaupungin henkilöstön liikunnan kuin tupakoinnin osalta. Kun Helsingin kaupunki palkittiin Suomen aktiivisimpana työpaikkana vuonna 2020, työterveyshuollon kanssa tehdystä yhteistyöstä tuli arvioinnissa täydet pisteet.

Koronaepidemian aikana 2020-2021 työterveyshuollon voimavarat priorisoitiin koronan hoitamiseen: testasimme, hoidimme, jäljitimme, neuvoimme työpaikkojen esihenkilöitä ja osallistuimme rokottamiseen. Tässä tilanteessa terveyden edistämisen, ei-kiireellisten sairauksien hoito sekä työpaikoille suuntautuvat palvelut väistyivät. Vuonna 2022 tätä hoito- ja palveluvelkaa kurotaan umpeen hoitamalla lakisääteiset terveystarkastukset ja työpaikkaselvitykset sekä lisäämällä hyvinvointipalveluita.

Vuonna 2021 kilpailutettiin alusta digitaalisille asiointipalveluille ja prosessien automatisoinnille ja mm. otettiin käyttöön videovastaanotto. Käyttöönottoprojektit jatkuvat vuonna 2022. Sähköisistä terveystarkastuksista merkittävin on entisen työhöntulotarkastuksen korvaaminen sähköisellä työterveyskyselyllä. Tavoitteena on palvelutarpeen ennakointi ja palveluiden vaikuttavuuden lisääminen.



Asiakkaiden palveluohjausta sekä hoidontarpeen arviointia sujuvoitetaan panostamalla hoitochatin käytettävyyteen, palvelun tasalaatuisuuteen sekä resurssien joustavaan käyttöön. Kaupungin työterveyshuollon linjausten mukaisesti sairaanhoito perustuu hoidon tarpeen arviointiin. Tämän perusteella kiireellisissä asioissa lääkärin vastaanotto (etä- tai lähivastaanotto) on saatavilla 1-2 päivän sisällä. Kiireettömissä asioissa tavoitteena on, että em. vastaanottoaika on sähköisesti varattavissa 5 päivän sisällä.

Jatkuvan asiakaspalautteen keräämisen ja tietovaraston datan ansiosta Työterveys Helsinki pystyy kehittämään palveluitaan mitattavan ja vaikuttavan tiedon valossa. Digitaalisten palveluiden toiminnallisuutta mitataan systemaattisesti ja muutokset tehdään käyttäjäkokemuksen perusteella asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

## Kaupungin muiden strategisten tavoitteiden totuttaminen

### Toimintaympäristön muutostekijät 2022–2025

Tulevaisuudessa työterveyspalveluiden merkitys korostuu myös työnantajamaineen kannalta. Yksittäisten käyttäjäasiakkaiden näkökulmasta palveluiden uudistumista ohjaa käyttäjäasiakkaan omat odotukset työterveyspalveluita kohtaan vastaavasti kuin kaupungin asukkaiden odotukset kaupungin palveluita kohtaan. Kriittistä on ajasta riippumaton palvelun saatavuus ja sähköisen asiointin ensisijaisuus. Haasteena on löytää tasapaino palveluiden saatavuudessa siten, että asiakaskokemus on hyvä niiden keskuudessa, jotka voivat pääosin hyvin ja ovat satunnaisia palveluiden käyttäjiä, kuin myös meidän keskuudessa, joilla on työkykyriskejä.

Työnantajan omana työterveysyksikkönä Työterveys Helsingillä on vahva toimialojen sekä kaupungin prosessien ja toimintatapojen tuntemus. Työn ja työterveyden muuttuneiden vaatimusten ja reaali-teettien asiantuntijuus on luonut mahdollisuuden toimia ratkaisukeskeisenä esihenkilöiden kumppanina. Verkostoyhteistyön rakenteet ovat toimivat ja työkykyjohtamista systematisoimalla ja ennakkoivammalla johtamisotteella voidaan parantaa esimerkiksi osatyökykyisten työntekijöiden työllistymismahdollisuuksia ja lisätä henkilöstövoimavaroja kustannustehokkaasti.

## Toimintaympäristön keskeiset muutokset 2022

### Lainsäädäntö

Hallitusohjelman sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus ei koske työterveyshuoltojärjestelmää.

### Toimintaympäristön muutokset

Kun pula osaavasta työvoimasta kasvaa, on entistä tärkeämpää pitää kiinni nuorista työntekijöistä. Haasteellista on se, että riskit ja kuormitus kasautuvat. Työvoiman saatavuusongelmat, koronasta palautuminen ja työn psykososiaalinen kuormitus koettelevat erityisesti naisten peruspalvelualoja. Koronan pitkän aikavälin vaikutukset ovat vielä epäselviä.

Mielenhyvinvoinnin ongelmat eivät korjaannu yksin terveydenhuollon keinoin. Yksilökeskeisestä sairauksien hoidosta on edettävä kokonaisvaltaiseen hyvinvoinnin edistämiseen työpaikoilla. Työterveyshuolto on keskeinen ennaltaehkäisevän toiminnan ympäristö, kun vaikuttamisen kanavat ulottuvat yksilötasolta työyhteisöjen toimintaan. Moniolotteinen teema vaatii kaupunkitasoista lähestymis-



tapaa: miltä näyttää tutkitusti vaikuttaviin toimenpiteisiin perustuva Helsingin malli, joka johtaa työhyvinvointiin ja esimerkilliseen työntekijäkokemukseen. Parhaimmillaan Helsingin kaupunki on täydellinen pari merkityksellistä työtä hakevalle nuorelle aikuiselle.

Työterveys Helsingin tietovarasto ja datamäärä mahdollistaa yhä paremman tilannekuvan ja tiedolla johtamisen. Paljon palveluita käyttävät voidaan potentiaalisesti tunnistaa jo työsuhteen ensimmäisinä vuosina. Digitaalisten palveluiden laajentaminen mahdollistaa systemaattisen ja laadukkaan datan keräämisen vaikuttavuuden edelleen kehittämiseen ja johtamisen tueksi.

### Toimintaympäristön riskit ja epävarmuustekijät

Merkittävin riski on terveydenhuoltoalan henkilöstöpula, mikä näkyy erityisesti työterveyslääkäreiden rekryointivaikeuksina.

Työterveyden digitaalisten asiointipalveluiden toteuttamisessa keskeinen riski on Sarastia 365 projektin viivästyminen, potilastietojärjestelmän mahdollinen vaihtuminen sekä käyttöönottoprojektien kannalta riittävän osaamisen varmistaminen.

## Talousarvion seurannassa tarkasteltavat tavoitteet

### Sitovat toiminnan tavoitteet

Strategian tietopohjan teemat	Tavoite (sulkuihin Y merkintä jos kaupunkiyhteinen)	Mittari
Uudistuvat palvelut/digitaalisuus	<b>Asiakaskokemus paranee</b>	Asiakaskokemusta kuvaavan nettosuosittelemuindeksin (NPS) taso 69.

### Taloudellinen kestävyys

#### Tuottavuus

Tuottavuusmittarina on henkilöstökulujen osuus oman toiminnan myynnistä. Mittariin vaikuttaa henkilöstökulujen kasvu palkkakehityksen myötä. Henkilöstökuluissa on sekä oman että vuokrahenkilöstön kulut.

Vertailuvuosi 2020 oli poikkeuksellinen, jolloin koronaepidemia muutti voimallisesti toiminnan priorisointia ja resurssien käyttöä. Talousarviovuodella toiminta keskittyy työterveyshuollon ydintoimintaan ja saatavuuden varmistamiseen.

#### Yksikkökustannukset

Yksikkökustannusta kuvaavana mittarina on liikevaihto/asiakasmäärä, joka sisältää kaikki työterveysasiakkaat niin kaupungin kuin tytäryhtiöt.



## Talousarvion tavoitteet

### Sitovat toiminnan tavoitteet

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

### Muut toiminnan tavoitteet

Asiakkaiden palvelupolkuja digitalisoidaan edelleen ja palvelun käytettävyyttä kehitetään asiakaspalautteiden perusteella. Mittarina käytetään CES (Customer Effort Score) –arvoa. Tavoitteena on, että hoitochatin CES-arvo on alle 2,5 (1=hyvä; 5=huono).

Saatavuuden mittarina käytetään lääkärin kiireetöntä vastaanottoaika (etä- tai lähivastaanotto). Tavoitteena on, että kiireettömissä asioissa lääkärin vastaanottoajan saa 5 päivässä.

## Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstötarpeen muutoksia arvioidaan systemaattisesti suhteessa palvelutuotannon- ja asiakastarpeiden muutoksiin. Kysynnän muutoksiin varaudutaan ennakoivalla henkilöstösuunnittelulla. Vuonna 2021 tehtyä organisoitumisen uudistamista jatketaan niin, että resursseja lisätään palvelutiimiin, joka vastaa pääosin asiakasohjauksesta hoitochatissa ja puhelinpalvelussa. Lisäksi varmistetaan tarpeenmukainen sairaanhoitolääkäriresurssi. Työntekijäkokemusta seurataan asiakaskokemuksen rinnalla.

Esihenkilöstön ja avainhenkilöiden eläköityminen on lähivuosina runsasta. Eläköitymiseen varaudutaan arvioimalla resurssien uudelleenkohdentamisen tarvetta suhteessa asiakaskysynnän muutoksiin.

## Talousarvion vaikutusten arviointi

### Taloudelliset vaikutukset

### Organisaatio-, kaupunkikonserni- ja henkilöstövaikutukset

Työterveys Helsinki on saanut palveluillaan ja verkostoyhteistyöllä aikaan merkittäviä vaikutuksia kaupungin henkilöstön työkykyyn: sairauspoissaolot ja ennenaikainen eläköityminen sekä näistä aiheutuvat työkyvyttömyyskustannukset ovat laskeneet.