

Palvelukeskusliikelaitos

Tulos- ja rahoituslaskelma ovat erillisinä liitteinä

Toiminnan kuvaus

Palvelukeskus Helsinki -liikelaitos (Palvelukeskusliikelaitos) on osa Helsingin kaupungin keskushallintoa ja toimii viisijäsenisen johtokunnan alaisuudessa.

Palvelukeskus Helsingin 1 550 ammattilaista jakautuvat kolmeen yksikköön, jotka tuottavat monipuolisesti tukipalveluja kaupungin toimialoille, liikelaitoksille ja kaupunkikonsernin yhteisöille ja sitä kautta kaupunkilaisille. Palvelukeskus Helsinki toimii 500 palvelupisteessä ja tuottaa ruoka-, puhtaanapito-, puhelin-, hyvinvointi- ja aulapalveluja sekä tukee kotona asumista monipuolisilla teknisillä ratkaisuilla ja palveluilla.

Monipalvelut-yksikkö tuottaa ruoka- ja puhtauspalveluja päiväkoteihin, päiväkotien erillisryhmiin, ryhmäperhepäiväkoteihin, leikkipuistoihin, kouluihin ja oppilaitoksiin, seniorikeskuksiin, sairaaloihin, asumisyksiköihin sekä kotiateria-asiakkaille. Yksikössä työskentelee 1 250 henkilöä.

Kokonaisruokapalvelua, joka sisältää ruoan valmistuksen/toimituksen lisäksi palvelun kohteessa, toteutetaan 430 palvelukohteessa ja lisäksi 140 kohteeseen toimitetaan valmis ruoka. Päivittäinen ruokailijamäärä on 61 000 ja ruoka-annoksia tuotetaan yli 108 000. Puhtauspalveluja toteutetaan yhteensä 350 kohteessa ja siivottava pinta-ala on 220 000 m².

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut -yksikkö tuottaa 250 ammattilaisen voimin digitaalisuuteen nojautuvia monikanavaisia asiakaspalveluja, etähoito-, turvapuhelin- ja lääkeautomaattipalveluja sekä vanhusten ja vammaisten kuljetuspalveluja (Helsingin Matkapalvelu). Palvelukategorioista suurin on hoivapalvelut, joissa etähoitoasiakkaita on 1 000, turvapuhelinasiakkaita 5 200 ja lääkeautomaattiasiakkaita 1 100.

Talous- ja hallintopalvelut -yksikkö toimii sisäisenä asiantuntija- ja tukipalveluyksikkönä tuottaen hallinnon, talous-, hankinta-, ICT-, HR-, viestintä- ja asiakkuudenhoidtopalveluja sekä toiminnanohjauksen ja vastuullisuustyön johtamisen tukipalveluja. Yksikössä työskentelee 40 henkilöä.

Toimintaympäristön muutokset

Kaupunginvaltuuston 29.5.2024 päätöksen mukaisesti Pakkalan vanhentunut keskuskeittiö korvataan uudella elintarviketerminaalitoiminnan sisältävällä keskuskeittiöllä hankesuunnitelman mukaisesti. Hankkeessa parannetaan edellytyksiä tuottaa tehokasta ja laadukasta keskitettyä ruokapalvelua kaupungin eri palvelukeittiöihin. Palvelukeskuksen henkilöstöä osallistuu keskuskeittiön suunnitteluun, rakentamiseen valmisteluun sekä käyttöönottovaiheeseen vuosina 2024–2027. Uusi keskuskeittiö elintarviketerminaalilla otetaan käyttöön kesällä 2027.

Vuoden 2024 lopulla monipalveluiden organisaatiota kehitetään vastaamaan paremmin asiakas- ja operatiivisia tarpeita, uudistamaan keittiöpalveluverkkoa keskitetyn ruokapalvelun uudistuessa sekä mahdollistamaan työn sujuvoittamiseen liittyvien tuottavuustoimien jatkaminen. Muutoksessa nykyinen tuotannon suunnittelu ja ohjaus jakautuu logistiikka- ja ostopalveluihin, tukipalveluihin sekä laskutukseen, raportointiin ja hinnoitteluun.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala kilpailuttaa lisää varhaiskasvatuksen kohteita vuosina 2025–2027. Vuoden 2025 ulkoistusten piirissä on 52 päiväkotia/kohdetta, joista 28 on ruoka- ja puhtauspalvelukohteita, 20 kohteeseen on tuotettu puhtauspalvelua ja 4 kohteeseen ruokapalvelua. Vuoden 2026 kilpailutuksen laajuus

on 10 päiväkotia ja vuonna 2027 kolme päiväkotia, joista kaikki 13 ovat ruoka- ja puhtauspalvelukohteita. Ateriamäärien lasku pienentää Pakkalassa tuotettavia kilomääriä ja ilman keittiöpalvelun ja -palveluverkon tuottavuuden kehittämistä heikentää keskitetyn tuotannon tehokkuutta. Kilpailutusten myötä Palvelukeskuksen siivottava neliömäärä alenee 17 prosenttia vuoden 2027 loppuun mennessä.

Vuoden 2025 aikana tullaan kehittämään Palvelukeskus Helsingin ja toimiala-asiakkaiden yhteistyömallia selkiyttämällä yhteistyöasiakirjojen palvelukuvauksia, yhteisiä suunnittelu- ja seurantakäytäntöjä sekä rooleja ja vastuita.

Toimintaympäristön riskit ja epävarmuustekijät

Strategiset riskit

Eri palveluntuottajien vastuiden ja roolien epäselvyys ruokapalveluprosessissa edellyttää selkeitä yhteistyömalleja ja -asiakirjoja varauduttaessa pitkäkestoiseen häiriötilanteeseen. Häiriötilanteisiin varaudutaan Palvelukeskuksen kehittämisohjelmassa sekä valmius- ja varautumissuunnitelmassa.

Pakkalan tuotantolaitoksen koneet ja laitteet ovat käyttöikänsä vanhentuneita eikä uusiin laitteisiin ole tehty investointeja. Vaarana on, että koneet tai laitteet menevät epäkuntoon ja ruokatuotanto keskeytyy. Tämä on otettu huomioon Palvelukeskuksen valmius- ja varautumissuunnitelmassa sekä keskuskeittiöinvestoinnissa.

Taloudelliset riskit

Hankintasopimusten hintojen raju ja äkillinen nousu sopimuskauden aikana voi aiheuttaa Palvelukeskuksen toimintaan sopeuttamistarpeita. Hinnankorotuspaineita pyritään tasaamaan hintaneuvotteluissa toimittajien kanssa.

Sotepe-uudistukseen liittyen etähoitoon sekä digitaalisuuteen perustuvien uusien ratkaisujen kustannus-hyötysuhteen tarkastelu edellyttää hinnoitteluperiaatteiden arviointia sekä kustannusten läpinäkyvyyden parantamista toimialan ja liikelaitoksen välillä.

Operatiiviset riskit

Työntekijöiden osaamisen on vastattava liiketoiminnan tarpeita ja alan on houkuteltava uusia, ammattitaitoisia osaajia. Osaavan henkilöstön saatavuus on Palvelukeskuksen kriittinen menestystekijä. Palvelukeskuksessa on laadittu henkilöstön osaamisen kehittämisen suunnitelma ja työvoiman vuokrausyritysten kanssa tehdään aktiivisesti yhteistyötä.

Tuote- ja raaka-ainetoimittajien, tuotantolaitoksen tai logistiikan häiriötilanteet, pitkäkestoiset järjestelmähäiriöt sekä sairausepidemian vaikutukset henkilöstön saatavuuteen voivat aiheuttaa vakavan häiriön ruokapalvelutoimintaan ja johtaa jopa sen keskeytymiseen. Näihin varaudutaan Pakkalan tuotannon häiriön aikaisella varautumissuunnitelmalla, toimipaikkojen vararuokasuunnitelmilla ja ylläpitämällä ICT-järjestelmien varautumissuunnitelmaa.

ICT-järjestelmähäiriöt, esimerkiksi tietoliikenneverkossa tapahtuvat merkittävät katkokset, voivat vaarantaa palvelujen tuottamisen. Järjestelmämuutosten ja digitalisaation vaikutukset sekä toimintaympäristön haavoittuvuus vaativat kansliapäällikön asettaman tietosuojan, tiedonhallinnan ja tietoturvan toimenpideohjelman mukaisesti liikelaitokselta sekä sen yksiköiltä 2024 syksyllä tuotettavan systemaattisen toimintasuunnitelman mukaisia korjaavia toimia, henkilöstön jatkuvaa kouluttamista ja osaamistason nostoa. Häiriöiden vaikutuksia pienennetään jatkuvuus- ja toipumissuunnitelmien sekä häiriötilanteiden harjoittelun avulla.

Toiminnan painopisteet vuonna 2025

Palvelukeskus Helsingin keskeiset painopisteet vuodelle 2025 ovat:

- Kehittämisen- ja tuottavuusohjelman toteuttaminen
- Pakkalan keskuskeittiön elintarviketerminaalilla suunnittelu sekä rakentamisen valmistelu ja aloittaminen
- Henkilöstökokemuksen ja pito- ja vetovoiman parantaminen
- Asiakaskokemuksen parantaminen

Palvelukeskus Helsingille asetetun kehittämis- ja tuottavuusohjelman toimenpiteillä tavoitellaan 1,9 miljoonan euron säästöä vuonna 2025. Toimenpiteinä ovat ruoka- ja tuotantohävikin hallinta ja vähentäminen, palvelutyön optimointi yhdistelmätyötä kehittämällä, kuljetusten tehostaminen, palvelutuotannon prosessien virtaviivaistaminen, toiminnan kehittäminen sairauspoissaolojen vähentämiseksi sekä laskujen käsittelyn automatisaation lisääminen. Talousraportointia ja -lukujen analysointia kehitetään sekä johdon päätöksenteon tueksi että talouden seurannan vahvistamiseksi.

Pakkalan uuden keskuskeittiön elintarviketerminaalilla toteutussuunnittelua sekä rakentamisen valmistelua ja aloitusta edistetään hankesuunnitelman mukaan. Johtokunta seuraa hankkeen edistymistä ja hankkeeseen nimetty kaupungin organisaatorajat ylittävä ohjausryhmä varmistaa hankkeen etenemisen tavoitteiden mukaisesti aikataulussa ja budjetissa. Projektiryhmässä sekä tarvittavissa alaprojekteissa on laajasti mukana Palvelukeskuksen ruokatuotannon, logistiikan ja varautumisen asiantuntijoita sekä henkilöstön edustus. Tavoitteena on moderni, energia- ja kustannustehokas keskuskeittiö, jossa henkilöstö viihtyy ja joka tuottaa ja järjestää kaupungin vaatimusten mukaista ruokaa asiakkaille. Terminaalitoiminnot mahdollistavat aiempaa tehokkaammat yhteistyön elintarvikealan kanssa, hankinnan ja joustavan ruokatuotteiden yhdistelyn palvelukeittiöihin. Uusi keskuskeittiö rakennetaan nykyisen keskuskeittiön viereen samalle tontille ja tavoiteaikataulun mukaan toteutussuunnittelu alkaa joulukuussa 2024 ja rakentaminen keväällä 2025.

Henkilöstökokemusta parannetaan kiinnittämällä huomiota erityisesti työsuhteen elinkaaren eri vaiheisiin sekä osaamisen jatkuvalla kehittämisellä, erityisesti muutos- ja projektijohtamisen ja monimuotoisen työyhteisön johtamisen osaamisen sekä talousosaamisen lisäämisellä. Tuki- ja liiketoimintojen yhteistyötä tiivistetään työvoiman saatavuuteen vaikuttavien kokonaisuuksien kehittämisessä.

Asiakaskokemusjohtamista kehitetään yhteistyössä asiakkaiden kanssa säännöllisissä tapaamisissa ja asiakkaiden työtä helpottavia nykyisiä palveluja kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palvelukeskuksen hinnoitteluprosessia selkeytetään ja kustannusperusteista palveluhinnoittelua tarkennetaan. Loppuasiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan palveluittain ja liiketoiminoittain sekä jatkuvilla että kerran vuodessa tehtävillä asiakastyytyväisyysmittauksilla.

Kaupunkistrategian toteuttaminen

Vuonna 2022 käynnistetyn Palvelukeskus Helsingin kehittämis- ja tuottavuusohjelman toimenpiteillä tavoitellaan 1,9 miljoonan euron säästöä vuonna 2025. Palvelukustannusten nousua hallitaan sekä tuottavuustoimilla että kehittämällä talouslukujen analysointia ja tunnuslukujen laskentaa johtamisen tueksi.

Toiminnan ja tuottavuuden kehittämisessä prioriteettina on elinkaarensa päässä olevan Pakkalan nykyisen ruokatuotantolaitoksen korvaaminen uudella, elintarviketerminaalilla varustetulla keskuskeittiöllä, joka mahdollistaa kaupungin väestönkasvua tukevan ruokapalvelun taloudellisesti ja ekologisesti tehokkaalla

tavalla. Toimintamalli luo myös edellytykset varautua ruokatuotannon volyymien vaihteluun niin vuositasolla kuin tulevina vuosikymmeninä, kun yhteistyötä elintarviketeollisuuden kanssa lisätään puolivalmisteiden ja valmisruokien osalta. Nykyaikaiset tuotantoprosessit sekä uudenaikaiset tilat ja koneet luovat henkilöstölle mielekkään ja ergonomisen työympäristön, jossa on tarjolla uudenaikaisia työtehtäviä sekä mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen.

Palvelukeskus Helsingin tavoitteena on olla palvelualoillaan houkutteleva työpaikka ja parantaa työntekijäkokemusta sekä suositteluindeksiä ja näin edistää ammattitaitoisen työvoiman saatavuutta ja vahvistaa henkilöstön pitovoimaa. Asiakkaiden kanssa tehdään laaja-alaista yhteistyötä ja nykyisiä palveluja kehitetään yhdessä kaupunkilaisten hyväksi.

Talousarvion toiminnan tavoitteet vuodelle 2025

Sitova toiminnan tavoite	Selite
Tavoite	Hyvä asiakaskokemus
Tavoitekategoria	Liikelaitoksen oma
Mittari 1	Asiakastyytyväisyys kouluruokailuun asteikolla 1–5
Mittarin 1 lähtöarvo	2024 toteuma
Mittarin 1 tavoitearvo	vähintään 3,5
Mittari 2	Asiakastyytyväisyys henkilöstöruokailuun asteikolla 1–5
Mittarin 2 lähtöarvo	2024 toteuma
Mittarin 2 tavoitearvo	vähintään 4,2
Mittari 3	Asiakastyytyväisyys Puhelin- ja hyvinvointipalvelut -yksikön palveluihin (turvapuhelin, kaupunkiyhteinen asiakaspalvelu, kotiateriat/tilaus ja asiakaspalvelu), kyselyjen tulosten keskiarvo asteikolla 1–5
Mittarin 3 lähtöarvo	2024 toteuma
Mittarin 3 tavoitearvo	vähintään 4,3
Strategian painopiste	Helsinkiiläisten hyvinvointi ja terveys paranevat

Palvelukeskus Helsinki kehittää asiakaskokemusta jatkuvien asiakastyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta. Jatkuvasti käynnissä oleviin kyselyihin vastaavat kuukausittain tuhannet kaupunkilaiset: koululaiset ja opiskelijat, seniorikeskusten ja palvelutalojen henkilöstöruokaloiden asiakkaat, turvapuhelinpalvelun ja kaupunkiyhteisen asiakaspalvelun käyttäjät sekä kotiateriapalvelun asiakkaat. Säännöllinen asiakaspalaute tukee palvelujen kehittämistä.

Toiminnan tavoite	Selite
Tavoite	Palvelukeskuksen toiminta tehostaa Helsingin kaupungin ruoka- ja puhtauspalveluja
Tavoitekategoria	Liikelaitoksen oma
Mittari 1	Kehitystoimenpiteillä saavutettu säästö
Mittarin 1 lähtöarvo	
Mittarin 1 tavoitearvo	1,9 milj. euroa
Strategian painopiste	Vastuullinen talous kestävän kasvun perustana

Toiminnan tavoite	Selite
Tavoite	Palkeen työpaikkana tyytyväisten työntekijöiden osuus kasvaa
Tavoitekategoria	Liikelaitoksen oma
Mittari 1	Fiilari-kyselyn suositteluindeksi: kuinka suuri osuus suosittelee työnantajaa ystävilleen
Mittarin 1 lähtöarvo	78 %
Mittarin 1 tavoitearvo	vähintään 80 %
Strategian painopiste	Henkilöstölle vetovoimainen Helsinki

Toiminnan tavoite	Selite
Tavoite	Ruokahävikin vähentäminen 20 % vuoden 2021 kokonaismäärästä suhteutettuna ruokailijamäärään
Tavoitekategoria	Liikelaitoksen oma
Mittari 1	Ruokahävikin määrä, g/ruokailija
Mittarin 1 lähtöarvo	72,18 g
Mittarin 1 tavoitearvo	enintään 57,74 g
Strategian painopiste	Kunnianhimoista ilmastovastuuta ja luonnonsuojelua

Tuottavuutta parannetaan kehittämällä yhdistelmätyötä ruoka- ja puhtauspalveluissa, tehostamalla logistiikkaa, uudistamalla reseptiikkaa sekä vähentämällä ruoka- ja tuotantohävikkiä. Säästöjä haetaan myös sairauspoissaolojen vähentämiseen kohdistuvalla toiminnan kehittämisellä, laskujen määrän ja käsittelyn optimoinnilla sekä prosessimuutoksilla.

Ammattitaitoisen työvoiman saatavuutta edistetään työnantajakuvaa kehittämällä ja henkilöstön pitovoimaa vahvistetaan työntekijäkokemusta parantavilla toimenpiteillä, esimerkiksi laajentamalla osaamista työssäoppimisen ja koulutusten avulla.

Ruokahävikin tehokkaampaa hallintaa ja vähentämismenetelmiä kehitetään, kirjaamiskäytäntöjä tarkennetaan ja yhteistyötä toimialojen kanssa tiivistetään. Kouluissa, päiväkodeissa ja hoitoalan ravintoloissa hävikin määrää seurataan suhteessa ruokailijamäärään, g/ruokailija. Hävikin vähentämistoimenpiteitä toteutetaan myös Pakkalan keskuskeittiössä.

Liiketoiminnan tunnusluvut

Liiketoiminnan tunnusluvut	Tilinpäätös 2020	Tilinpäätös 2021	Tilinpäätös 2022	Tilinpäätös 2023	Tulosbudjetti 2024	Ennuste 2024	Talousarvio 2025
Liikevaihdon muutos (%)	-8,2	4,5	10,7	5,1	5,7	6,4	2,7
Liikevaihto / henkilöstön määrä (1 000 €)	63,4	67,2	69,6	73,0	77,3	72,4	82,1
Henkilöstökulut (ml. työvoiman vuokraus) / liikevaihto (%)	59,7	58,4	59,3	59,3	58,0	58,5	58,4
Liikelyi- / alijäämä liikevaihdosta (%)	-4,3	0,3	0,1	0,1	0,3	0,5	0,3

Palvelukustannusten ja tilankäytön tehokkuuden kehitys

Palvelukustannukset	Tilinpäätös 2020	Tilinpäätös 2021	Tilinpäätös 2022	Tilinpäätös 2023	Tulos- budjetti 2024	Ennuste 2024	Talousarvio 2025
Perusopetuksen lounas (vain perusopetustoimintaa sisältävät kohteet)							
Palvelun kokonaiskustannus (€)		8 493 955	9 835 784	10 376 155	10 880 000	10 900 000	11 250 000
Suorite (koululounas, kpl)		3 457 610	4 032 319	4 275 423	4 350 000	4 370 000	4 390 000
Yksikkökustannus (€/koululounas)		2,46	2,44	2,43	2,50	2,49	2,56
Yksikkökustannuksen muutos-%			-0,7	-0,4	2,9	2,6	2,5
Varhaiskasvatuksen ateriapäivä (vain päiväkotij- ja esikoulutoimintaa sisältävät kohteet)							
Palvelun kokonaiskustannus (€)					22 800 000	22 220 000	21 970 000
Suorite (päiväkodin ateriat)					5 595 000	5 547 000	5 400 000
Yksikkökustannus (€/ateriapäivä)					8,15	8,01	8,14
Yksikkökustannuksen muutos-%							-0,2
Etähoito							
Palvelun kokonaiskustannus (€)	3 969 895	5 198 633	5 188 687	5 914 020	5 500 000	5 400 000	5 600 000
Suorite (kontakti, kpl)	391 317	420 920	405 644	409 012	408 500	408 500	410 000
Yksikkökustannus (€/kontakti)	10,14	12,35	12,79	14,46	13,46	13,22	13,66
Yksikkökustannuksen muutos-%		21,7	3,6	13,0	-6,9	-8,6	1,4
Matkojen välitys*							
Palvelun kokonaiskustannus (€)	2 881 563	2 486 293	2 741 635	3 110 041	3 426 051	3 400 000	3 500 000
Suorite (välitetty matka, kpl)	439 665	497 292	593 046	680 917	640 000	640 000	660 000
Yksikkökustannus (€/välitetty matka)	6,55	5,00	4,62	4,57	5,35	5,31	5,30
Yksikkökustannuksen muutos-%		-23,7	-7,5	-1,2	17,2	16,3	-0,9
*Matkojen välitys = ikääntyneiden ja vaikeavammaisten matkapalvelu: matkojen välityksen osuus, ei sisällä kuljetuskustannuksia							

Perusopetuksen yksikkökustannuksen nousun taustalla ovat elintarvikkeiden ja palkkojen yleinen kustannustason kohoaminen sekä palvelukustannuslaskentaan sisältyvien kohteiden muutokset. Kohonneet elintarvikehinnat ovat vaatineet toiminnan mukauttamista ja kumppaniyhteistyön tiivistämistä. Oppilasmäärien nousu kasvattaa lounasmääriä ja tasoittaa hintojen nousua.

Varhaiskasvatuksen kohteille tuotetut ateriamäärät laskevat, kun Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala kilpailuttaa kohteita muille palveluntuottajille. Ulkoistukset pienentävät yleiskustannuksiin jäävää katetta ja nostavat yksikkökustannusta. Hinnankorotuspainetta aiheuttavat myös palkkojen ja elintarvikkeiden hintojen nousu, jota on saatu tasattua tuottavuustoimilla kuten lisäämällä yhdistelmätyötä päiväkodeissa.

Etähoidon yksikkökustannukseen vaikuttavat etenkin henkilöstö-, laite- ja järjestelmäkustannukset. Kontaktimäärät ovat vakaalla tasolla ja toiminnan tehostamisen myötä kustannusten kasvu on taittumassa vuonna 2024. Yleinen kustannustason nousu ja etähoitokontaktien keston pidentyminen kohottavat yksikkökustannusta vuonna 2025 sekä vaikuttavat palvelun käyntiperusteiseen hinnoitteluun.

Välitettyjen matkojen määrä on koronavuosiensa ja -rajoitusten jälkeen tasoittunut, mikä on vaikuttanut merkittävästi yksikkökustannukseen. Vuoden 2024 kustannusta nostaa uuden kuljetuspalvelujärjestelmän käyttöönotto ja palkkojen nousu, joka heijastuu myös vuoteen 2025.

Tilankäytön mittarit	Tilin-päätös 2020	Tilin-päätös 2021	Tilin-päätös 2022	Tilin-päätös 2023	Tulos-budjetti 2024	Ennuste 2024	Talous-arvio 2025	Talous-suunnitelma 2026	Talous-suunnitelma 2027
Toimistotilat yhteensä m ²	4 916	4 916	4 916	4 916	4 916	4 544	4 544	4 544	4 838
Toimistotilat m ² /henkilö	23	23	23	23	23	17	17	17	18

Palvelukeskus Helsingin palvelutyöntekijät työskentelevät asiakastoimialojen tiloissa. Tilankäytön mittarina on käytetty hallinnon ja Puhelin- ja hyvinvointipalvelut -yksikön käytössä olevia toimistotiloja. Monipaikkainen työ on lisääntynyt ja syksyllä 2024 luovutetaan 8. kerroksen toimistotiloista osoitteessa Elimäenkatu 15. Taloussuunnittelukaudella 2025–2027 Pakkalantie 30 nykyiset toimistotilat säilyvät ennallaan ja Pakkalan keskuskeittiön yhteyteen valmistuva 294 neliömetrin toimistotila otetaan käyttöön vuonna 2027.

Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstön käyttö	Tilin-päätös 2020	Tilin-päätös 2021	Tilin-päätös 2022	Tilin-päätös 2023	Tulos-budjetti 2024	Ennuste 2024	Talous-arvio 2025	Talous-suunnitelma 2026	Talous-suunnitelma 2027
Henkilöstömäärä (oma henkilöstö)	1 467	1 445	1 544	1 547	1 547	1 547	1 496	1 481	1 478
Henkilötyövuodet (oma henkilöstö)				1 466	1 466	1 466	1 421	1 407	1 404
Vuokratyövoiman käyttö (ostot euroina)	3 795 654	4 117 660	5 552 312	5 295 612	5 362 560	5 417 299	5 612 322	5 814 365	6 029 497

Palvelukeskus Helsingin menestymisen edellytys on motivoitunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö, jota johdetaan ammattitaitoisesti.

Vuonna 2025 Palvelukeskuksen henkilöstömäärä laskee hieman. Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala jatkaa ruoka- ja puhtauspalvelujen ulkoistamista ja vuoden 2025 liikkeenluovutus koskee Palvelukeskuksessa noin 63 työntekijää. Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen henkilöstömäärän tarve voi kohota, mikäli Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tarve palveluille kasvaa. Eläkepoistuma on tulevien kolmen vuoden kuluessa 148 työntekijää, joista 42 henkilöä vuonna 2025. Muunkielisten työntekijöiden osuus on kasvanut vuosittain. Vuonna 2015 osuus oli 13,3 prosenttia ja vuonna 2023 muunkielisten osuus henkilöstöstä oli 23,1 prosenttia.

Osaavan työvoiman saatavuus on haaste erityisesti ruoka- ja hoivapalveluissa. Tähän vastataan vahvistamalla ulkoista työnantajakuvaa ja parantamalla henkilöstökokemusta työsuhteen elinkaaren eri vaiheissa, panostaen erityisesti tehokkaaseen ”rekrytoinnista perehdytykseen” prosessiin uusille alalle tulijoille. Tulevaisuudessa ruokapalveluissa kasvaa tarve yhdistelmäosaajille. Sisäisen liikkuvuuden edistäminen on tärkeää suuren eläkepoistuman ennakoinniseksi. Henkilöstön liikkuvuutta tuetaan monipalveluissa osaamisen laajentamisella, esimerkiksi tarjoamalla oppisopimuksia ja ketteriä osatutkintosuorituksia. Koska palkkatuen myöntäminen rekrytoinnin tukena käytettyyn oppisopimusperusteiseen työsuhteeseen on Helsingin kaupungilla päätymässä vuonna 2025, varaudumme omarahoitteisesti noin 8 työntekijän palkkaamiseen. 2023 työvoiman vuokrauspalvelujen kustannukset olivat 5,3 miljoonaa euroa. Vuokratyövoimaa käytetään lähinnä vakituisen henkilöstön akuuteissa poissaolutilanteissa. Vuokratyövoiman käytön ennustetaan pysyvän ennallaan.

Henkilöstön osaamista kehitetään strategialähtöisesti ja ennakoiden tulevaisuuden palvelutarpeita. Keskeisiä painopisteitä ovat asiakaskokemuksen johtaminen ja asiakaspalvelutaidot. Henkilöstön monimuotoisuus ja muunkielisten työntekijöiden osuuden kasvu edellyttävät esihenkilöiltä ymmärrystä ja taitoa monimuotoisuuden johtamisesta sekä koko organisaatiolta kykyä ja toimenpiteitä inklusiivisen työkuulttuurin vahvistamiseksi. Muutoksen tueksi kehitetään muutosjohtamisen taitoja ja ymmärrystä muutoksesta ja samalla edistetään jatkuvan uudistumisen ja oppimisen ajattelumallia sekä resilienssitaitoja. Huomiota kiinnitetään muutos- ja projektijohtamisen osaamiseen talousosaamisen ohella. Lisäksi uutena osaamistarpeena on tunnistettu riskienhallinta- ja ennakointiosaaminen.