



TOIMINTASUUNNITELMA 2024

Palvelukeskus Helsinki

5.12.2023

Sisällysluettelo

1.	Yleistä	2
1.1.	Palvelukeskus Helsingin palvelut ja asiakkaat	2
1.2.	Palvelukeskus Helsingin johtokunta	2
2.	Palvelukeskus Helsingin toiminnan painopisteet vuonna 2024	2
2.1.	Monipalvelut	3
2.2.	Puhelin- ja hyvinvointipalvelut	4
2.3.	Talous- ja hallintopalvelut	4
3.	Talous- ja toiminnalliset tavoitteet ja mittarit	5
3.1.	Helsinkiäisten hyvinvointi ja terveys paranevat	5
3.2.	Vastuullinen talous kestävän kasvun perustana	5
3.3.	Henkilöstölle vetovoimainen Palvelukeskus Helsinki	7
3.4.	Kunnianhimoista ilmastovastuuta ja luonnonsuojelua	7
3.5.	Tulos- ja rahoituslaskelma	8
4.	Palvelukeskus Helsingin resurssit ja toimintaedellytykset	8
4.1.	Henkilöstö	9
4.2.	Rakenteelliset ja toiminnalliset muutokset	9
4.3.	Toimintaympäristön riskit ja epävarmuustekijät	9

1. Yleistä

Palvelukeskus Helsinki -liikelaitos (Palvelukeskusliikelaitos) on osa Helsingin kaupungin keskushallintoa ja toimii johtokunnan alaisuudessa. Vuosi 2024 on Palvelukeskus Helsingin kymmenes toimintavuosi nykyisellä organisaatiolla. Palvelukeskuksessa työskentelee 1600 henkilöä noin 500 toimipisteessä eri puolilla Helsinkiä.

1.1. Palvelukeskus Helsingin palvelut ja asiakkaat

Palvelukeskus Helsinki toimii kumppanina Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille tuottamalla ruoka- ja puhtaus-, puhelin- ja hyvinvointi- sekä aulapalveluja *Parasta yhdessä* -arvolupauksen mukaisesti. Palvelukeskus Helsinki vastaa noin 70 % kaupungin ruokapalveluista päiväkodeissa, kouluissa, oppilaitoksissa, sairaaloissa, seniorikeskuksissa ja leikkipuistoissa ja lisäksi huolehtii puhtauspalveluista päiväkodeissa. Palvelukeskus tukee kotona asumista erilaisilla teknisillä ratkaisulla ja tuottaa etähoito-, turvapuhelin- ja ateriapalvelua kotihoidon tueksi sekä vastaa kaupungin puhelinvaihteesta. Lisäksi toimialoille tuotetaan aulapalveluja.

Asiakkaina on päivittäin lähes 100 000 helsinkiläistä ja ruokapalvelujen osalta myös kaupungin oma henkilöstö.

1.2. Palvelukeskus Helsingin johtokunta

Palvelukeskus Helsingin johtokunnassa on viisi jäsentä ja jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Johtokunnan esittelijänä toimii Palvelukeskuksen toimitusjohtaja ja pöytäkirjanpitäjänä ja päätöstiedotteen laatijana talous- ja hallintoyksikön yksikönjohtaja. Johtokunnan valitsee kaupunginhallitus.

Jäsen	Varajäsen
Markus Kühn, puheenjohtaja, Kaupunginkanslia	Jorma Lamminmäki
Kati Takanen, varapuheenjohtaja Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala	Kari Salovaara
Tiina Mäki Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala	Sari Luostarinen
Sanna-Maria Bertell (kok.)	Ami Lainela (kok.)
Niilo Toivonen (sd.)	Arzy Caydam-Lehtonen (sd.)

2. Palvelukeskus Helsingin toiminnan painopisteet vuonna 2024

Keskeiset painopisteet vuodelle 2024 ovat:

- Kehittämisen- ja tuottavuusohjelman toteuttaminen
- Pakkalan tuotantolaitoksen korvaavan ratkaisun edistäminen
- Henkilöstökokemuksen ja pito- ja vetovoiman parantaminen
- Asiakaskokemuksen parantaminen

Palvelukeskus Helsingille asetetun kehittämis- ja tuottavuusohjelman toimenpiteillä tavoitellaan 3,1 miljoonan euron säästöä vuonna 2024. Toimenpiteinä ovat yhdistelmätyön edelleen kehittäminen ruoka- ja puhtauspalveluhenkilöstön toimenkuvia tarkentamalla, kuljetusten vähentäminen, elintarvikekilpailutusten tehostaminen lisäämällä yhteistyötä

markkinoiden kanssa ja hävikin vähentämistoimenpiteet. Suoritekustannuslaskentaa kehitetään ja talouslukuja analysoidaan esimerkiksi ottamalla rullaava ennustaminen käyttöön kustannuspaikkatasolla.

Pidemmän aikavälin toiminta- ja kilpailukyvyn varmistamiseksi Pakkalan vanhentuneen ruokatuotantolaitoksen korvaavaa keskitetyn ruokatuotannon ratkaisua edistetään hankesuunnitelman mukaisesti aikataulu ja kustannustavoitteet huomioiden. Hankkeeseen nimetty kaupungin organisaatorajat ylittävä ohjausryhmä varmistaa hankkeen edistymisen tavoitteiden mukaisesti aikataulussa ja budjetissa. Johtokunta seuraa hankkeen edistymistä. Projektiryhmään ja tarvittaviin alaprojekteihin nimetään laajalti mm. ruokatuotannon, logistiikan ja varautumisen asiantuntijoita sekä henkilöstön edustus.

Henkilöstökokemusta parannetaan kiinnittämällä huomiota erityisesti työsuhteen elinkaaren eri vaiheisiin sekä osaamisen jatkuvalla kehittämisellä, erityisesti työkyky- 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. Asiakkaiden työtä helpottavia nykyisiä palveluja kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palvelukeskuksen hinnoitteluprosessia selkeytetään ja luodaan palvelukatalogi ja -hinnasto. Loppuasiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan liiketoimintakohtaisesti jatkuvilla asiakastytyväisyysmittauksilla.

2.1. Monipalvelut

Aiempien vuosien tavoin reilu 90 % toiminnan resursseista sitoutuu peruspalvelujen tuottamiseen vuonna 2024. Tämä käsittää päivittäin 100 000 ruoka-annosta ja 200 000 neliometriä puhtauspalveluita. Monipalveluiden toimintaa ohjaa sitoutuminen asiakkaan sekä henkilöstön hyvinvointiin ja samanaikaisesti toimintaa tehostetaan asetettujen tuottavuustavoitteiden mukaisesti. Tärkeimpinä tavoitteina ovat palvelutyön optimointi tehokkuuden parantamiseksi työhyvinvointia ja laatua painottaen, logistiikan optimointi, hävikin pienentäminen sekä tehokkaat palveluntuotantoprosessit. Henkilöstölle tarjotaan mahdollisuutta työssä kehittymiseen ammatillisia koulutuksia järjestämällä.

Peruspalvelun tuottamisen lisäksi tulevaisuuden ruokapalvelua kehitetään varmistuen ruokapalvelun tuottaminen entistä laadukkaammin, tehokkaammin, varmemmin sekä joustavammin. Tavoitteisiin pääsemiseksi kehitystyön pääpaino tulee vuodesta 2024 lähtien olemaan uuden tuotantolaitoksen sekä siihen liittyvien prosessien käyttöönoton suunnittelu ja valmistelu. Tähän työhön liittyvät kiinteästi toimet, joiden tavoitteena on pohjustaa tulevan tuotantolaitoksen mahdollistamat uudet toimintamallit palvelukohteissa. Käytännössä tämä tarkoittaa keittiöverkon kehittämistä logistiikan sekä yhteneväisen toimintamallin optimoimiseksi, tuotannonohjausjärjestelmän käyttöönoton loppuun saattamista, erityisruokavalioiden tuottamismallin uudistamista sekä ulkoistettavien ruokatuotteiden kilpailutuksien toteuttamista. Puhtauspalveluissa painopisteenä tulee olemaan uusien puhdistusmenetelmien sekä -aineiden pilotoiminen sekä niiden vaikuttavuuden arviointi.

Yllä olevien toimenpiteiden tueksi, seuraamiseksi ja arvioimiseksi myös Monipalveluiden talousprosesseja, budjetointia ja raportointia kehitetään.

2.2. Puhelin- ja hyvinvointipalvelut

Hoivapalveluissa on nähtävissä tasaista asiakasmäärien kasvua vuonna 2024. Potilaskäyntien kirjaamista koskeva lakimuutos aiheuttaa koulutus- ja laitehankintatarpeita alkuvuonna. Vuonna 2023 kilpailutettiin asiakaspäätelaitteet, joiden vaihtamista jatketaan myös vuonna 2024. Tilaajan kanssa jatketaan palvelun yhteistyöasiakirjan, palveluhinnastorakenteen ja palveluiden sisällön päivittämistä.

Asiakaspalveluissa siirretään vuoden 2024 aikana kontaktipisteet käyttämään uutta kilpailutettua kontaktienhallintajärjestelmää, joka mahdollistaa käyttäjille tehokkaamman työkalun asiakaspalvelupisteidensä hoitamiseksi. Vaihdopalvelukokonaisuutta täsmennetään ja siihen liittyvien järjestelmien kilpailutus aloitetaan.

Kuljetuspalveluissa siirrytään vaihteittain käyttämään uutta tietojärjestelmää sekä päivitetään tilaajan kanssa yhteistyöasiakirjaa muuttuvaa toimintaa vastaavaksi.

Asiakaskokemusjärjestelmä kilpailutetaan yhdessä käyttäjäorganisaatioiden kanssa. Järjestelmä on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden loppupuolella. Luukku-järjestelmän kehitystä jatketaan perustuen asiakastarpeisiin.

2.3. Talous- ja hallintopalvelut

Vuoden 2024 alusta liikelaitokselle keskeinen talousosaaminen keskitetään talous- ja hallintopalvelut -yksikköön. Muutoksen tavoitteena on selkiyttää talouden prosesseja ja työnkuvia, sujuvoittaa eri sidosryhmien välistä yhteistyötä sekä mahdollistaa kehittämistyö ja toimivat sijaisjärjestelyt.

Vuonna 2024 edistetään etenkin seuraavien merkittävien kaupunkiyhteisten toimintatapojen muutoshankkeiden suunnittelua ja toimeenpanoa Palvelukeskuksen osalta:

SAP versiopäivitys

Helsingin kaupunki suorittaa versiopäivityksen vuonna 2011 käyttöönotettuun SAP ECC taloushallinnon järjestelmään. Hankintapäätös on tehty vuonna 2022 ja työ etenee vuonna 2024 määrittelyin ja testauksin. Palvelukeskuksen talous ja järjestelmä vastaavat osallistuvat testaukseen ja varmistavat yhdessä järjestelmätoimittajien kanssa liittymien toimivuuden päivitetyn SAP-version kanssa. SAP S4 Hana otetaan käyttöön 1.1.2026 ja ennen käyttöönottoa Palvelukeskuksen talous osallistuu projektiin vastaten muutoksen johtamisesta, riittävästä resurssoinnista, järjestelmän ja prosessien sopivuuden varmistamisesta ja viestinnästä Palvelukeskuksessa.

Dokumentinhallintajärjestelmän käyttöönotto

Kaupunkiyhteinen dokumentinhallintajärjestelmä on tulossa saataville kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille vuoden 2024 aikana. Tavoitteena on kaupunkiyhteinen palvelu dokumenttimuotoisten tietojen tietoturvaliselle hallinnalle. Palvelun toiminnallinen tavoite on suurten dokumenttimäärien hallinta, tallentaminen ja helppo löydettävyys. Tiedon suojaaminen ja turvallinen, hallittu jakaminen on Palvelukeskukselle avainasemassa. Palvelukeskuksen tietohallinto on mukana järjestelmän määrittelyssä, käyttöönotossa ja järjestelmän jalkauttamisessa.

HR-digihanke

Kaupunkitasoinen HR-digihanke on alkamassa vuoden 2024 alussa. Hankkeessa uudistetaan henkilöstöjohtamisen prosesseja hankkimalla ohjaava ja kehittyvä henkilöstöjärjestelmä sekä parannetaan esihenkilöiden HR-palvelua tarjoamalla reaaliaikaista tietoa ja tehokasta tukea HR-prosessien hoitamisessa. Palvelukeskuksen HR osallistuu hankkeeseen, vastaten omalta osaltaan muutosjohtamisesta, projektijohtamisesta ja prosessikehityksestä. Hanke edellyttää Palvelukeskukselta noin yhden henkilötyövuoden panosta vuoden 2024 aikana. Projektin ensimmäinen vaihe käsittää Sarastiassa käsiteltävät henkilöstöjohtamisen prosessit. Vuonna 2026 alkavassa hankkeen toisessa vaiheessa keskitytään erityisesti henkilöstösuunnittelun, rekrytoinnin ja onnistumisen johtamisen prosesseihin.

3. Talous- ja toiminnalliset tavoitteet ja mittarit

Palvelukeskuksen vuoden 2024 talousarvio sisältää neljä tavoitetta, joiden etenemistä seurataan kuukausittain. Toimintasuunnitelmaan sisältyvien tavoitteiden ja mittareiden tilanteesta raportoidaan säännöllisesti johtokunnalle.

3.1. Helsinkiläisten hyvinvointi ja terveys paranevat

Sitova toiminnan tavoite TA2024	Selite
Tavoite	Hyvä asiakaskokemus
Tavoitekategoria	Liikelaitoksen oma
Mittari 1	Asiakastyytyväisyys Monipalvelut-yksikön palveluihin (koulu- ja henkilöstöruokailu), kyselyjen tulosten keskiarvo asteikolla 1–5
Mittarin 1 lähtöarvo	vuoden 2023 toteuma
Mittarin 1 tavoitearvo	vähintään 3,7
Mittari 2	Asiakastyytyväisyys Puhelin- ja hyvinvointipalvelut -yksikön palveluihin (turvapuhelin, kaupunkiyhteinen asiakaspalvelu, kotiateriat/tilaus ja asiakaspalvelu), kyselyjen tulosten keskiarvo asteikolla 1–5
Mittarin 2 lähtöarvo	vuoden 2023 toteuma
Mittarin 2 tavoitearvo	vähintään 4,0
Strategian painopiste	Helsinkiläisten hyvinvointi ja terveys paranevat

Palvelukeskuksen sitova toiminnan tavoite on hyvä asiakaskokemus, jota kehitetään jatkuvien asiakastyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta. Jatkovasti käynnissä oleviin kyselyihin vastaavat kuukausittain tuhannet kaupunkilaiset: koululaiset ja opiskelijat, seniorikeskusten ja palvelutalojen henkilöstöruokalojen asiakkaat, turvapuhelinpalvelun ja kaupunkiyhteisen asiakaspalvelun käyttäjät sekä kotiateriapalvelun asiakkaat.

3.2. Vastuullinen talous kestävän kasvun perustana

Muu toiminnan tavoite TA2024	Selite
Tavoite	Palvelukeskuksen toiminta tehostaa Helsingin kaupungin ruoka- ja puhtauspalveluja
Tavoitekategoria	Liikelaitoksen oma
Mittari 1	Kehitystoimenpiteillä saavutettu säästö
Mittarin 1 lähtöarvo	
Mittarin 1 tavoitearvo	3,1 milj. euroa
Strategian painopiste	Vastuullinen talous kestävän kasvun perustana

Palvelukeskuksen vuosille 2023–2025 ajoittuvan tuottavuus- ja kehitysohjelman toimeenpanoa jatketaan vuonna 2024. Tavoitteena on lisätä yhdistelmätyötä, tehostaa logistiikkaa ja vähentää ruokahävikkiä sekä toimipaikoissa (koulut, päiväkodit, hoitoalan ravintolat) että Pakkalan tuotannossa. Palvelukuvauksia tarkennetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja elintarvikekilpailuilla haetaan kustannustehokkuutta. Kehitystoimenpiteillä tavoiteltu säästö vuonna 2024 on 3,1 milj. euroa.

Muu toiminnan tavoite	Selite
Tavoite	Vertailukelpoiset suoritekustannukset eivät nouse
Tavoitekategoria	Liikelaitoksen oma
Mittari 1	Peruskoululounaan kustannus, €
Mittarin 1 lähtöarvo	vuoden 2023 toteuma
Mittarin 1 tavoitearvo	< 2023 toteuma
Mittari 2	Varhaiskasvatuksen ateriapäivän kustannus, €
Mittarin 2 lähtöarvo	vuoden 2023 toteuma
Mittarin 2 tavoitearvo	< 2023 toteuma
Mittari 3	Etähoidon kontakti, € / suorite
Mittarin 3 lähtöarvo	vuoden 2023 toteuma
Mittarin 3 tavoitearvo	< 2023 toteuma
Mittari 4	Välitetty sotepe-matka, € / suorite
Mittarin 4 lähtöarvo	vuoden 2023 toteuma
Mittarin 4 tavoitearvo	< 2023 toteuma
Strategian painopiste	Vastuullinen talous kestävän kasvun perustana

Suoritekustannuslaskennan kehittämistä jatketaan vuonna 2024. Tavoitteena on luoda läpinäkyvyyttä ja lisätä kustannustietoisuutta, jotta suoritekustannukset pysyvät hallinnassa. Tavoitteiden toteutumista ja toimenpiteitä seurataan johtokunnassa.

Muu toiminnan tavoite	Selite
Tavoite	Palvelukeskuksen toiminta tehostaa sotepe-toimialan tukipalveluja
Tavoitekategoria	Liikelaitoksen oma
Mittari 1	Etähoidolla saavutettu säästö
Mittarin 1 lähtöarvo	vuoden 2023 toteuma
Mittarin 1 tavoitearvo	15 milj. euroa
Mittari 2	Matkojen yhdistely: säästyneet kilometrit ja niiden tuottama säästö
Mittarin 2 lähtöarvo	vuoden 2023 toteuma
Mittarin 2 tavoitearvo	215 000 €
Strategian painopiste	Vastuullinen talous kestävän kasvun perustana

Etähoidolla ja matkojen yhdistelyllä tehostetaan sotepe-toimialan tukipalveluja myös vuonna 2024. Etähoitopalvelulla asiakkaalle tuotetaan merkittävä taloudellinen hyöty ja tehostetaan hoivaresurssien käyttöä. Niin ikään matkojen yhdistelyllä lisätään kustannus- ja resurssitehokkuutta.

3.3. Henkilöstölle vetovoimainen Palvelukeskus Helsinki

Muu toiminnan tavoite TA2024	Selite
Tavoite	Palkeen työpaikkana tyytyväisten työntekijöiden osuus kasvaa
Tavoitekategoria	Liikelaitoksen oma
Mittari 1	Kunta10-kyselyn "Suosittelisi työnantajaa ystävilleen" kysymykseen "Kyllä" vastanneiden osuus
Mittarin 1 lähtöarvo	67 %
Mittarin 1 tavoitearvo	vähintään 70 %
Strategian painopiste	Henkilöstölle vetovoimainen Helsinki

Palvelukeskus Helsingin tavoitteena on olla palvelualoillaan houkutteleva työpaikka ja parantaa työntekijäkokemusta sekä suositteluindeksiä, joiden avulla edistetään ammattitaitoisen työvoiman saatavuutta ja vahvistetaan henkilöstön pitovoimaa. Henkilöstön saatavuuden kokonaisuuden kehitystä seurataan vuosittain operatiivisilla mittareilla: avoimien tehtävien määrä, hakijoiden määrä ja hakemusten määrä avointa tehtävää kohden.

3.4. Kunnianhimoista ilmastovastuuta ja luonnonsuojelua

Muu toiminnan tavoite TA2024	Selite
Tavoite	Ruokahävikin puolittaminen vuoteen 2030 mennessä
Tavoitekategoria	Liikelaitoksen oma
Mittari 1	Ruokahävikin vähentäminen 15 % vuoden 2021 kokonaismäärästä suhteutettuna ruokailijamäärään, g / ruokailija
Mittarin 1 lähtöarvo	72,18 g
Mittarin 1 tavoitearvo	enintään 61,35 g
Strategian painopiste	Kunnianhimoista ilmastovastuuta ja luonnonsuojelua

Ruokahävikin seuranta kehitetään ja kirjaamiskäytäntöjä tarkennetaan. Kouluissa, päiväkodeissa ja hoitoalan ravintoloissa hävikin määrää seurataan suhteessa ruokailijamäärään, g / ruokailija. Hoitoalan ravintoloiden hävikkiseuranta ja -raportointia tarkennetaan hyödyntämällä uutta toiminnanohjausjärjestelmää.

Muu toiminnan tavoite	Selite
Tavoite	Matkojen yhdistelyn lisääminen
Tavoitekategoria	Liikelaitoksen oma
Mittari 1	Matkojen yhdistelyprosentti
Mittarin 1 lähtöarvo	vuoden 2023 toteuma
Mittarin 1 tavoitearvo	25 %
Strategian painopiste	Kunnianhimoista ilmastovastuuta ja luonnonsuojelua

Matkapalveluissa tavoitteena on lisätä matkojen yhdistelyä, mikä parantaa kustannustehokkuutta ja pienentää ympäristövaikutuksia. Matkojen yhdistelyä tehostetaan vuonna 2024 käyttöönotettavan kuljetuspalvelujärjestelmän avulla.

3.5. Tulos- ja rahoituslaskelma

Palvelukeskuksen tuloslaskelma (t€) vuodelle 2024:

	TP 2022	ENN 2023	TAE 2024	TB 2024
Liikevaihto	107 518	112 115	116 594	119 627
Muut tuotot	1 178	1 184	1 175	1 249
Tuotot yhteensä	108 696	113 299	117 769	120 876
Materiaalit ja palvelut	-45 186	-46 031	-48 819	-50 415
Henkilöstökulut	-58 231	-60 947	-62 477	-63 990
Poistot	-158	-329	-309	-307
Muut kulut	-4 982	-5 332	-5 509	-5 662
Liikeylijäämä	139	660	655	502
Rahoitustuotot ja -kulut	196	-104	209	-94
Tilikauden yli-/alijäämä	335	556	864	408

Palvelukeskuksen rahoituslaskelma (t€) vuodelle 2024:

	TP 2022	ENN 2023	TAE 2024	TB 2024
Toiminnan rahavirta				
Liikeylijäämä (-alijäämä)	139	660	655	502
Poistot	158	329	309	307
Rahoitustuotot ja -kulut	196	-104	209	-94
Investointien rahavirta				
Investointimenot	-631	-250	-100	0
Muut	146	0	0	0
Rahoituksen rahavirta	9	635	1 073	715

4. Palvelukeskus Helsingin resurssit ja toimintaedellytykset

Palvelukeskuksen pitkän aikavälin tavoitteiden saavuttaminen edellyttää riittäviä resursseja, joiden avulla myös riskejä voidaan hallita paremmin. Toimintaedellytysten turvaaminen muuttuvissa olosuhteissa ja myös odottamattomissa tilanteissa on kriittinen menestystekijä.

4.1. Henkilöstö

Tavoitteena on, että jokaisella työntekijällä ja esihenkilöllä on mahdollisuus onnistua perustehtävässään. Rakennamme sujuvampaa työarkea ja varmistamme työntekijöiden työhyvinvoinnin säilymisen. Lisäämme avointa ja positiivista keskustelukulttuuria ja viestintää sekä yksikkörajat ylittävää yhteistyötä.

Osaavan työvoiman saatavuus on ruoka- ja hoivapalveluissa jatkuva haaste. Tähän vastataan mm. vahvistamalla työnantajakuva ja positiivista henkilöstökokemusta työsuhteen eri vaiheissa sekä tiivistämällä oppilaitosyhteistyötä. Henkilöstön ammatillista osaamista vahvistetaan oppisopimuskoulutuksilla ja omilla täydennyskoulutuksilla. Ammatillisten tutkintojen ja osatutkintojen suorittamista tuetaan.

Vuonna 2024 Palvelukeskuksen henkilöstömäärä ei muutu merkittävästi. Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala jatkaa ruoka- ja puhtaushankkeiden ulkoistamista ja tulevat liikkeenluovutukset koskevat Palvelukeskuksessa noin 90 työntekijää vuosina 2025–2027. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tavoitteena on lisätä etähoitoa, mikä toteutuessaan lisää Palvelukeskuksessa työskentelevän hoivahenkilöstön määrää arviolta seitsemällä henkilöllä vuonna 2024. Eläkepoistuma on tulevien kolmen vuoden kuluessa 78 työntekijää, joista 29 henkilöä vuonna 2024.

Muunkielisten osuus henkilöstöstä on kasvanut vuosittain. Vuonna 2015 osuus oli 13,3 % ja vuonna 2022 osuus oli kasvanut 20 prosenttiin. Kielitaitovaatimuksia arvioidaan uudelleen, jotta mahdollistetaan muunkielisten ammattilaisten työllistymistä palveluissa.

4.2. Rakenteelliset ja toiminnalliset muutokset

Uuden keskuskeittiöterminaalin hankesuunnittelu tehdään yhdessä kaupunkiympäristön toimialan, Kiinteistö Oy:n ja Työmaahuolto Oy:n kanssa kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ja sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan vahvistaman volyymitarpeen pohjalta. Kohde sisältyy rakentamishankkeen osake- ja vuokrahankkeisiin. Vuoden 2024 aikana Palvelukeskus Helsinkiä palvelevien yhtiöiden osalta selvitetään, mikä on tarkoituksenmukaisin tapa organisoida kahden edellä mainitun yhtiön toiminta tukemaan Palvelukeskuksen vastuulla olevaa kaupungin keskitettyä ruokapalvelua sisältäen mahdolliset toimintojen yhdistämiset ja sulauttamiset.

Lisäksi 2024 aikana tullaan tarkentamaan ruokapalveluverkoston pitkän aikavälin tavoitteita sekä Palvelukeskus Helsingin ydintoimintojen ja erityisesti ruoka- ja puhtaanapitopalveluiden organisointia. Sotepe-toimialan kanssa päivitetään strategisia tavoitteita osaksi yhteistyöasiakirjaa (sis. mm. 3–5 vuoden painopisteet ja valinnat palveluvalikoimaan, -tasoon ja palveluiden laajuuteen liittyen).

4.3. Toimintaympäristön riskit ja epävarmuustekijät

Strategiset riskit:

Pirstaloitunut keittiöverkko on haastava varauduttaessa poikkeustilanteisiin. Riskin hallitsemiseksi poikkeustilanteisiin varaudutaan Palvelukeskuksen kehittämissuunnitelmassa sekä valmius- ja varautumissuunnitelmassa.

Taloudelliset riskit:

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

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.

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.

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-järjestelmähäiriöiden, esimerkiksi tietoliikenneverkossa tapahtuvan merkittävän katkoksen vaikutukset voivat näkyä usealla eri toimialalla vaarantaen palvelujen tuottamisen. Häiriöt huomioidaan järjestelmien varautumissuunnitelmissa, esimerkiksi tietoliikenneverkkojen kuitujen kahdentamisella.