

Työterveysliikelaitos

Toimintaympäristön muutosten vaikutukset 2020 talousarvioon

Työterveyshuollon korvausjärjestelmää koskeva sairausvakuutuslain muutos astuu voimaan vuonna 2020. Kela tulee korvaamaan työnantajalle ensisijaisesti ehkäisevän työterveyshuollon kustannuksia ja sairaanhoidon kustannuksia rajataan. Lakimuutoksen tavoitteena on painottaa työterveyshuollon toimintaa nykyistä enemmän työkykyä edistävään toimintaan. Lisäksi osana hallitusohjelmaa käynnistetään Työkykyohjelma, jonka tavoitteena on muun muassa työurien pidentäminen sekä osatyökykyisten työllisyyden parantaminen.

Helsingin kaupungin henkilöstön työkykyriskien hallinta on hyvällä tasolla ja työkyvyttömyyskustannukset (työkyvyttömyyseläkemaksut, sairauspoissaolokustannukset sekä työterveyshuollon kustannukset) ovat alhaisemmat kuin kunta-alalla keskimäärin. Strategiakaudella 2017-2021 tavoitellaan sairaanhoitopalveluiden ja ennaltaehkäisevien palveluiden tasapainoa.

Työterveyshuoltojärjestelmä toimii melko irrallisena osana Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmää. Työterveyshuollon integroituminen hoito-, ja kuntoutusketjuihin toisi sekä terveys- että kustannushyötyjä. Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin sekä alueen työterveyshuoltojen kesken on käynnistymässä erikoissairanhoidon ja työterveyshuollon yhteistyö- ja lähetekäytäntö. Työterveyshuollon nivominen osaksi hoitoketjua nopeuttaa työhön paluuta ja vähentää sairauspoissaoloja.

Taloussuunnitelmakaudella 2020-2022 Työterveys Helsinki on mukana merkittävässä työterveysalan tutkimushankkeissa. Helsingin yliopiston ja HUS:n yhteistyöhankkeessa selvitetään nettiaterapian vaikutusta masennuksesta johtuviin sairauspoissaoloihin 18–34-vuotiailla Helsingin kaupungin työntekijöillä. Lisäksi osallistutaan Kelan rahoittamaan tutkimukseen, jossa arvioidaan ja kehitetään työterveyshuollon korvausjärjestelmää. Vuoden 2019 lopulla on käynnistymässä tutkimus sairauspoissaolojen kirjoittamissuosittelusten vaikutuksista työntekijöiden sairauspoissaoloihin tuki- ja liikuntaelinten kiputiloissa.

Asiakastarpeiden ennakoimattomuus ja palvelukysynnän kasvu edellyttävät Työterveys Helsingiltä entistä nopeampaa reagoitokykyä ja resurssien optimaalista kohdentamista. Kaupungin työt sekä työyhteisöt muuttuvat ja monimuotoistuvat, ja asiakkaat odottavat räätälöityjä palveluratkaisuja omiin muutostarpeisiinsa.

Työterveys Helsingin ensisijainen toimintatapa on tuottaa työterveyspalvelut omana toimintana. Oman palvelutoiminnan tueksi tarvittavat terveyspalveluostot hankitaan kilpailuttamalla.

Affärsverket företagshälsan

Hur förändringar i omvärlden påverkar budgeten för år 2020

Kaupunkistrategian ja sen tavoitteiden toteutumisen liikelaitoksessa

Maailman toimivin kaupunki

Työterveys Helsingillä on asiakkaidensa kanssa yhteinen tavoite – terve ja hyvinvoiva työntekijä ja organisaatio. Vain hyvinvoivat työntekijät voivat tehdä maailman toimivimman kaupungin. 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 näkemyksellisenä ja ratkaisukeskeisenä johdon ja esimiesten kumppanina. Vaikuttavuus syntyy yhteistyöstä.

Työkykyjohtaminen on jaettu tehtävä ja siksi työterveyshuollon pitää jatkossa kyetä kehittämään ratkaisuja työpaikoilla yhdessä esimiesten kanssa, heidän rooliaan vahvistaen. Tavoitteena on erinomainen ihmisten johtaminen, jonka tulos näkyy hyvinvointina ja hyvänä henkilöstökokemuksena. Esimiehet odottavat Työterveys Helsingiltä konsultatiivista ja ratkaisukeskeistä työtettä, prosessien läpinäkyvyyttä ja vaikuttavuutta.

Kestävän kasvun turvaaminen on kaupungin keskeisin tehtävä

Henkilöstönäkökulmasta kestävän kasvun turvaaminen edellyttää erityistä panostusta nuorten ja työuransa alussa olevien työntekijöiden hyvinvointiin. Yhä voimakkaammin työterveyshuollon asiakaskohtaamisissa korostuu mielen hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen liittyvät kysymykset. Mielenterveysperusteiset sairauspoissaolot ovat kasvaneet. Strategiakaudella panostetaan erityisesti nuorten ja työuran alussa olevien työntekijöiden hyvinvointiin, sillä Helsingin kaupungilla työskentelevien nuorten työkyvyttömyyden taustalla on yhä useammin mielenterveyden ongelmat. Jo nuorempien ikäluokkien asiakasprofiilien perusteella kytetään ennustamaan mielenterveysperusteisia sairauspoissaoloja ja työterveyspalveluiden suorkulutusta. Matalan kynnyksen työterveyspalveluita jatkokehitetään sekä tehostetaan kaupungin nuorille työntekijöille tarkoitettua Työstämö chat-palvelua.

Uudistuvat palvelut

Monikanavaisen sekä systemaattisen tiedonkeruun myötä työterveyshuollossa on kattava tietovarasto kaupungin henkilöstön hyvinvoinnista ja työolosuhteista. Tätä tietovarantoa hyödynnetään työterveyspalveluiden vaikuttavuuden

Hur stadsstrategin och dess mål förverkligas vid affärsverket

jatkokehittämisessä sekä laadun varmistuksessa. Asiakas-tieto on välttämättömyys palveluohjauksen ja tuloksellisuuden johtamisessa.

Työterveyshuollon ydinprosessien tehostamista ja palveluiden uudistamista jatketaan.

Työterveyden hyvinvointipalvelut konseptoidaan ja ryhmäpalveluja kehitetään vaikuttavuusnäytön perusteella. Osana liikkumishjelmaa on käynnissä liikuntakoutsimalli yhteistyössä henkilöstöliikunnan kanssa. Lisäksi työkykyvalmen- nuksien kehittämisellä tavoitellaan kaupungin henkilöstön arkiaktiivisuuden kasvua. Työterveys Helsingin tavoitteena on kaikessa toiminnassaan aktivoita vähän liikkuvia kau- pungin työntekijöitä lisäämään arkiaktiivisuutta.

Sisäilma-asioissa työterveyshuollon tehtävänä on tunnistaa ennakoivasti tunnistaa työpaikkojen sisäilmaoireita ja pa- lauttaa tilannekuva johdolle, esimiehille sekä työpaikkojen sisäilmaryhmiin. Osana kaupungin sisäilmaryhmää tavoit- teena on sisäilmaongelmien ratkaisuprosessien parantami- nen, yhteisten toimintatapojen ja työnjaon linjaaminen.

Vuoden 2019 lopussa käynnistyvää sähköisten palveluiden kehitystyötä jatketaan siten, että hoidontarpeen arviointi ja asiakkaiden palveluohjaus toteutuu ensisijaisesti sähköi- sessä kanavassa. Hoitochat nopeuttaa asiakaspalvelua, vä- hentää käsityömäisiä työvaiheita ja vapauttaa henkilöstöre- surssien käyttöä vastaanottopalveluihin.

Työterveys Helsingin tärkeimmät kaupunkitason strategia- mittarit ovat asiakaskokemusta, palveluiden käytön help- poutta sekä niiden sujuvuutta ja saatavuutta kuvaavat mitta- rit. Asiakaskokemuksen systemaattista mittaamista eri asia- kasryhmistä ja eri palveluista jatketaan. Hoitochatissa asi- oinnin vaivattomuutta tullaan arvioimaan kaupunkistrategian mukaisesti CES-arvolla. Vastaanottopalveluiden saata- vuutta seurataan lääkäreiden vastaanottoajoilla.

Vastuullinen taloudenpito hyvinvoivan kaupungin pe- rusta

Laadun ja vaikuttavuuden parantaminen sekä kustannusten hillintä edellyttävät tietoon perustuvaa ohjausta ja johta- mista. Vaikuttavuuden kannalta olennaista on tunnistaa hoi- dosta tai palvelusta hyötyvät asiakkaat ja toisaalta taata su- juva palvelukokemus myös arkipäiväisissä asioissa.

Työterveys Helsinki on usean vuoden ajan kyennyt hillitse- mään työterveysalalle tyypillistä kustannusten nousua. Toi- minnassa painottuu palveluiden vaikuttavuus ja resurssien järkevä käyttö. Tavoitteena on tuottaa olemassa olevilla re- surseilla maksimaalinen terveyshyöty. Arvioimme aina, mikä on asiakkaan tilanteeseen paras ja vaikuttavin rat- kaisu. Konkretisoimme ja mittaamme työmme vaikutta- vuutta, lupaamme enemmän työkykyisiä päiviä.

Helsinki vahvistaa ja monipuolistaa edunvalvontaansa

Liikelaitoksen henkilöstösuunnitelma 2020–2022

Työterveyshuollon henkilöstötarpeen muutoksia arvioidaan systemaattisesti suhteessa palvelutuotannon- ja asiakastarpeiden muutoksiin. Kysynnän muutoksiin varaudutaan ennakkoivalla henkilöstösuunnittelulla. Asiakaskokemuksen rinnalla seurataan systemaattisesti työntekijäkokemusta.

Vakanssien määrä vuoden 2019 lopussa on 144. Vuosina 2020-2022 tästä henkilöstöstä eläkeiän saavuttavat noin joka kymmenes, joista esimiehiä on lähes puolet.

Liikelaitoksen tilankäyttösuunnitelma 2020–2022

Työterveys Helsinki on keskittänyt kaikki toimintansa kaupungin omistamaan kiinteistöön Helsinginkatu 24. Uusia toimitilatarpeita ei ole. Kasvavaan tilatarpeeseen vastataan nykyisten tilojen käytön tehostamisella ja etätyömahdollisuudella.

Digitalisaatio ja tietotekniikan palvelutuotannon ja prosessien kehittämisessä

Asiakkaiden palvelupolkuja jatkokehitetään ja digitalisoidaan. Asiakkaat saavat uusia palvelukanavia ja olemassa olevia suojattuja viestintäratkaisuja kehitetään palvelemaan paremmin työterveyden ydintoimintaa. Uudistettujen prosessien myötä kaikkien asiakassegmenttien palveluista tulee joustavampaa ja asiakasläheisempää.

Vuonna 2019 aloitettu tietovarastohanke sekä asiakas- ja sisäisen toiminnanohjausraportoinnin kehittäminen jatkuvat. Monikanavaisen sekä systemaattisen tiedonkeruun myötä Työterveys Helsingillä on kattava tietovaranto kaupungin henkilöstön työhyvinvoinnista ja työolosuhteista.

Lisäksi tutkitaan kaupungin tarjoaman puitteissa mahdollisuuksia keskittää tietotekniikkapalveluiden hankintaa ja hallintaa kustannustehokkaasti. Tietotekniikkapalveluiden kehittämisessä edetään kaupungin suositusten mukaisesti.

Työterveys Helsingin potilastietojärjestelmän kehittäminen jatkuu. Toimintoja ajantasaistetaan ja uusia teknologioita otetaan käyttöön toimittajan tarjoaman aikataulun puitteissa. Digitalisaatio edellyttää tietoturvallisia ratkaisuja ja terveydenhoitoon liittyvät palvelut hallittuja tietosuojakäytäntöjä ja suojaamistoimenpiteitä.

Affärsverkets personalplan 2020–2022

Affärsverkets plan för lokalanvändningen 2020–2022

Digitalisering och IT vid utvecklingen av tjänsteproduktionen och processerna

Talousarvion seurannassa tarkasteltavat tavoitteet

Mål som granskas vid budgetuppföljningen

Sitovat toiminnan tavoitteet

Bindande verksamhetsmål

Sitovana toiminnallisena tavoitteena on asiakaskokemusta kuvaavan nettosuositteluindeksi (NPS) taso 70. NPS ennustaa todennäköisyyttä suositella ja käyttää palvelua uudelleen. Indeksillä arvo määritellään suositelijoiden (tyytyväiset) ja tyytymättömien (arvostelijat) asiakkaiden välisenä erotuksena.

Suoritteet ja tunnusluvut

Palveluiden saatavuutta seurataan lääkäreiden vastaanottoaikojen saatavuudella. Kiireettömissä asioissa lääkärin vastaanottoaika on saatavilla 5 arkipäivän sisällä. Hoidontarpeen arviointi tehdään ensisijaisesti hoitochatin kautta.

Tuottavuuden kehittymistä kuvataan talous-, asiakkuus-, henkilöstö- ja palveluiden saatavuusmittareista muodostuvalla tuottavuusmatriisilla. Tuottavuusindeksin tavoite on 100.

Tilankäytön tehokkuuden toteutuminen 2018–2022

Tilankäyttöön ei ole suunnitteilla muutoksia.

Kaupunkistrategian teema	Sitova toiminnan tavoite	Sitovan toiminnan tavoitteen mittarit	Kytkeytyminen kaupunkiyhteisiin hankkeisiin ja yhteissuunnittelun teemoihin
Uudistuvat palvelut	Käyttäjätyytyväisyyttä kuvaavaan asiakaskokemuksen taustalla on palveluiden saatavuus, sujuvuus ja helppous.	Asiakaskokemusta kuvaavan nettosuositteluindeksin (NPS) taso 70.	

Tema i stadsstrategin	Bindande verksamhetsmål	Mätare för bindande verksamhetsmål	Koppling till projekt gemensamma för hela staden och till teman för samplanering