



#### 4

### Työterveysliikelaitoksen vuoden 2018 sitovan toiminnallisen tavoitteen toteutumatta jääminen

HEL 2019-002647 T 02 02 01

#### Päätösehdotus

Työterveysliikelaitoksen johtokunta päättää merkitä tiedoksi työterveysliikelaitoksen sitovan toiminnallisen tavoitteen toteutumatta jäämisen.

#### Esittelijän perustelut

Kaupunginhallituksen vahvistamien talousarvion noudattamisohjeiden mukaan lauta- tai johtokunnan on annettava selvitys laitoksen toteutumatta jääneistä sitovista tavoitteista siten, että selvitykset voidaan käsitellä kaupunginvaltuustossa ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista kaupunginhallituksessa.

Työterveysliikelaitoksen sitovana tavoitteena oli asiakaskokemusta kuvaavan nettosuosittelemuindeksi (NPS) arvo vähintään 70. Luku kuvaa todennäköisyyttä, jolla asiakas suosittelee tai käyttäisi palvelua uudelleen. Asteikko vaihtelee 0-100. Asiakaskokemusta mitattiin useista eri asiakkuuksista ja palveluista.

Ensimmäisen kvartaalin NPS-tulos oli 71 ja huomattavasti parempi kuin vastaavana ajankohtana vuonna 2017 (57). Vuoden loppua kohden asiakastytyytyväisyys kuitenkin heikkeni ja koko vuoden tulos oli 69.

Asiakaskokemuksen kannalta kriittiseksi muodostui palveluiden saataavuus ja kohtuuton odottaminen esim. puhelimessa jonottaminen. Merkittävin ongelma on jo pitkään jatkunut pula työterveyslääkäreistä. Vuoden aikana tehtiin lukuisia toiminnallisia muutoksia tilanteen parantamiseksi mm. hoidon tarpeen arviointiprosessia tehostettiin, henkilöstön osaamista vahvistettiin, puhelinrinkiin hankittiin lisää lisenssejä ja kehitettiin erilaisia lääkäreiden konsultoinnin muotoja.

Esittelijä

toimitusjohtaja  
Tiina Pohjonen

Lisätiedot

Tiina Maasilta, puhelin: +358931054080  
tiina.maasilta(a)hel.fi

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano