



3

Työterveysliikelaitoksen vuoden 2020 sitovan toiminnallisen tavoitteen toteutumatta jääminen

HEL 2021-000692 T 02 02 01

Päätösehdotus

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

Esittelijän perustelut

Kaupunginhallituksen vahvistamien talousarvion noudattamisohjeiden mukaan selvitys toteutumatta jääneistä sitovista tavoitteista on esitettävä kaupunginvaltuuston hyväksyttäväksi ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista kaupunginhallituksessa.

Työterveys Helsingin sitovana tavoitteena oli asiakaskokemusta kuvaavan nettosuosittelemuindeksi (NPS) arvo vähintään 70. Luku kuvaa todennäköisyyttä, jolla asiakas suosittelee tai käyttäisi palvelua uudelleen. Koko vuoden 2020 NPS tulos oli 67.

Vaikka tavoitetta ei saavutettu, on tulos erinomainen, kun huomioidaan koronan vaikutukset Työterveys Helsingin toimintaan. Koronakriisi on muuttanut Työterveys Helsingin toimintaa olennaisesti. Pääasiassa ennaltaehkäiseviin työterveyspalveluihin keskittynyt organisaatio muutti nopeasti toimintansa painopistettä, jotta se onnistui huolehtimaan koronavirustilanteen hoidosta. Muutos oli merkittävä ja vaati Työterveys Helsingiltä uudelleenorganisointia ja kykyä ottaa uusia toimintatapoja käyttöön nopeasti, kun hoidon prosessit ja linjaukset muuttuivat keväällä koko maassa.

Normaalioloissa suurin osa asiakaspalautteista saadaan vastaanotokäyntien kautta. Korona-aikana digitaalisten palveluiden tarjonta kasvoi huomattavasti ja pääosa palveluista tuotettiin etäpalveluina. Koronajan palveluihin, kuten koronatestaus tai hengitystieinfektiopoliklinikan toiminta, ei kerätty lainkaan asiakaspalautteita.

Asiakkaiden kokemus työterveyspalvelusta heikkeni koronaepidemian alussa, kun toimintaohjeet, prosessit ja asiakasohjaus muuttuivat kriisin alussa jatkuvasti (Q1 NPS=61). Viimeisinä kuukausina, kun prosessit ovat vakiintuneet ja selkiytyneet, asiakkailta on tullut runsaasti kiittävää palautetta varsinkin sähköisestä asiointista ja hoitochatista. Neljännen kvartaalin ja koko vuoden kumulatiivinen tulos oli noussut NPS arvoon 67.



Asiakaspalautetta seurataan ja poikkeamiin reagoidaan systemaattisesti. Tarvittaessa palaute kohdennetaan yksilötasolle. Ennaltaehkäisevinä ja asiakaskokemusta korjaavina ratkaisuin on mm. tehostettu hoitochatin vastausviiveen seuranta ja kohdennettu resurssointia kuormitushuippujen mukaan, mahdollistettu puhelinpalvelutyön tekeminen etätyönä, lisätty lisenssejä, vahvistettu henkilöstön itseohjautuvuutta sekä panostettu selkeään ja riittävään henkilöstöviestintään muutuneissa työ- ja asiakasohjaustilanteissa sekä täsmennetty asiakasviestintää.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tiina Pohjonen

Lisätiedot

Katariina Niemelä, hallintopäällikkö, puhelin: +358931054082
katariina.niemela(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano