

LAATU RATKAISEE



VIRASTOJEN TUKIPILARI. Sisäministeriön laskentapäällikkö Kati Korpi (kesk.) ja henkilöstöpäällikkö Tiina Kukkonen-Suvivuo (oik.) ovat tyytyväisiä Palkeiden asiakkaita. Erityisesti he kiittelevät Palkeiden järjestelmällistä kehittämistyötä. "Kehitystyö pakottaa myös asiakasvirastot kehittämään omaa osuuttaan prosessista", sanoo Korpi. Kuvassa Palkeiden toimitusjohtaja Pirjo Pöyhiä (vas.) Korven ja Kukkonen-Suvivuon kanssa sisäministeriössä.

Palkeet palvelee virkamiehiä laatutyön voimalla

Palvelukeskuksen asiakkaina on niin poliiseja, virkamiehiä kuin presidentin kanslia.

Mari Uusivirta
kl.toimitus@kauppalehti.fi

Joskus laadulle tekee hyvää laittaa toimitusjohtaja naputtamaan ostolaskua. Näin toimi palvelukeskus *Palkeet*, jolle koko henkilöstön teleri työelämäntutustumispäivät ovat jatkuva toimintatapa. Palkeet haluaa lisätä ymmärrystä työkavereiden tehtävistä yli osastorajojen.

Toimitusjohtaja **Pirjo Pöyhiä** kertoo, että tet-päivästä ja työkalujen kokeilemisesta on ollut konkreettista hyötyä. Nyt myös johto tietää, kuinka suuri merkitys on pienillä asioilla.

"Se, kuinka monta ruksia kaavakkeeseen pitää laittaa, vaikuttaa paljon työn laatuun ja mielekkyyteen", Pöyhiä kuvailee oppejaan.

Palkeet tuottaa valtion talous- ja henkilöstöhallinnon. Lähes kaikki valtionhallinnon virastot ja laitokset ovat palvelukeskuksen asiakkaina, ja siksi sen toiminnan laajuus on kansainvälisilläkin mittapuilla poikkeuksellista. Uusin asiakas on eduskunta.

TET-PÄIVÄNÄ selvinnyt ruksien määrän merkitys on häviävän pieni osa laatutyöstä, jota Palkeet tekee. Laatu on mukana kaikessa toiminnassa. Laatutyön lähtökohta on asiakkaan tarpeet. Asiakkaita on paljon, ja he ovat hyvin erilaisia.

Valtionhallinnon tavoite on yhtenäistää kymmenien virastojen talous- ja henkilöstöasioiden hoitamisen ja tehostaa toimintaa. Jokaisella ministeriöllä ja virastolla on omat toiveensa. Samaan aikaan 80000 virkamiestä haluaa oikein lasketun palkan oikeaan aikaan.

"Asiakas määrittelee laadun, tyytyväinen työntekijä toteuttaa laadun ja johto vastaa henkilöstön tyytyväisyydestä", sanoo kehityspäällikkö **Kirsi-Marja Kauppinen**.

Koska Palkeet on julkinen toimija, toimintavarmuus korostuu sen laatutyössä jopa enemmän kuin useimpien yritysten laatutyössä. Myrsky,

katkennut kaapeli tai yhden työntekijän ero eivät saa pysäyttää toimintaa.

"Järjestelmille, yhteyksille ja henkilöstölle täytyy olla varajärjestelyt", Pöyhiä sanoo.

Siksi Palkeilla on esimerkiksi toimipisteet neljässä kaupungissa: Joensuussa, Hämeelinnassa, Mikkelissä ja Porissa.

Pöyhiän mukaan laatutyö sopii valtionhallinnon toimijalle hyvin.

"Valtionhallinnossa on paljon toimintoja, joissa isot asiat tehdään vuodesta toiseen tietyllä tavalla. Laatutyö sopii esimerkiksi sellaisiin tehtäviin, jossa asiat pitää tehdä yhtä hyvin paikasta riippumatta."

PALVELUKESKUKSEN laatu ja tehokkuus syntyvät hioutuista prosesseista ja suurista volyymeistä. Tasalaatuinen palvelu kaikille asiakkaille on tärkeää. Kaikki työntekijät tekevät työnsä prosessikuvausten mukaan.

Kauppinen mukaan prosessiarvioinnit ovat laatutyön keskeinen menetelmä. Niiden avulla arvioidaan, tehdäänkö työ samalla tavalla koko palvelukeskuksessa ja vastaako työ asiakkaan kanssa sovitun.

Arvioinnit auttavat henkilöstöä saamaan äänensä kuuluviin. Niiden

avulla johto voi varmistaa, että kaikki ymmärtävät asiat samalla tavalla.

"Peliteollisuudessa laatutyökalut saattaisivat jäykistää hulvatonta innovointia, Meille ne sopivat hyvin, koska meidän täytyy saada hoidettua palvelut asianmukaisesti ja oikea-aikaisesti", Pöyhiä sanoo.

Palkeet mittaa säännöllisesti sekä tuloksellisuutta että asiakastytyväisyyttä.

Tuloksellisuutta mittaa *Tilastokeskuksen* kanssa kehitetty kokonaistuottavuusmittari. Se kuvaa, miten Palkeiden tuotos on kehittynyt suhteessa työn ja kustannusten muutoksiin. Vuodesta 2011 vuoteen 2013 kokonaistuottavuus parani noin kuusi prosenttia.

Asiakastytyväisyystutkimusta Palkeet uudistaa paraikaa, jotta muutokset asiakastytyväisyydessä havaitaan entistä nopeammin.

Laatutyöhön kuuluu olennaisesti sen miettiminen, tehdäänkö asiat fiksuimmalla mahdollisella tavalla.

"Koko ajan pitää olla positiivisella tavalla tyytymätön", Kirsi-Marja Kauppinen sanoo.

Tällä palstalla tutustutaan työyhteisöihin, jotka parantavat kilpailukykyään panostamalla laatuun systemaattisesti.

Palkeet

Liikevaihto: 53 miljoonaa euroa (2013)

Liikevoitto: Palkeet on osa valtionhallintoa eikä tuota tai tulouta voittoa.

Henkilöstö: 755

Toimiala: Valtionhallinto

LÄHDE: PALKEET

Näin kehitämme

Työkalut. EFQM-malli on laatujärjestelmän perusta. Palkeiden laatukäsikirja noudattelee EFQM-mallin rakennetta, ja sen luvut on jaettu EFQM-mallin yhdeksän arviointialueen mukaisesti. Alueet kattavat toiminnan kokonaisuuden, ja malli ottaa huomioon niin johdon, henkilöstön, sidosryhmät kuin asiakkaatkin.

Osallistavat työskentelymenetelmät ovat laajassa käytössä. Palkeissa hyödynnetään idea- ja ryhmätyötyöskentelyyn tarkoitettuja työkaluja, kuten aivoriiveä ja ryhmittelytekniikkaa.

Ideat ja innovaatiot -kilpailu on jatkuvasti auki Palkeiden henkilöstölle. Kilpailun kautta haetaan toteuttamiskelpoisia ideoita ja innovaatioita, joilla voidaan edistää Palkeiden toimintaa. Ideoista voi olla välitöntä tai välillistä hyötyä esimerkiksi palvelutuotantoon tai työhyvinvointiin.

LÄHDE: PALKEET

LAATUHAASTE

Suomen Laatualue heittää laatuhaasteen Palkeille ja kysyy:

Sanaa prosessi vieroksutaan monissa organisaatioissa. Teillä on kuitenkin vahvasti koulutettu henkilöstölle prosessiajattelua sekä kehittämisen että arvioinnin näkökulmista. Miten rustelette tämän?

Palkeet vastaa:

"Prosessit ovat Palkeiden laatutyön keskiössä. Palvelukeskus kehittää toimintaa asiakaslähtöisesti prosessien päästä päähän yli sisäisten ja ulkoisten organisaatorajojen."

"Prosessijohtaminen Palkeissa auttaa määrittämään, mitkä ovat ne "oikeat asiat", jotka tulisi tehdä. Löytämään turhia asioita, päällekkäisyyksiä, virhemahdollisuuksia ja pullonkauloja. Lisäksi prosessijohtaminen tuo tasalaatuisuutta ja mahdollistaa asiakkaan kanssa sovitun laadun toteuttamisen."

"Prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen auttaa Palkeiden henkilöstöä ymmärtämään kokonaisuutta. Samalla se tekee organisaation käytännön työn näkyväksi. Lisäksi Palkeiden prosessikartassa on nostettu esille asioita, jotka koetaan Palkeiden tulevaisuuden menestyksen kannalta tärkeiksi. Prosessijohtaminen ja prosessityöskentely on vakiintunut toimintatapa Palkeissa, ja siihen on totuttu vuosien varrella hyvin."

Asiakas määrittelee laadun, tyytyväinen työntekijä toteuttaa laadun ja johto vastaa henkilöstön tyytyväisyydestä."

Kirsi-Marja Kauppinen
Kehityspäällikkö