

LAATU RATKAISEE

LAURI OLANDER/KL



TEKEMISEN MEININKI. Turussa Aurajoen varrella toimistoaan pitävä Arkea on yksi alueen suurimpia ruoka-, siivous-, turvallisuus- ja kiinteistöhoitopalvelualan yrityksiä. Sen kilpailuvaltti on systemaattinen laatutyö. Toimitusjohtaja Tuija Rompasaari-Salmi (oik.) ja laatu- ja kehitysjohtaja Elina Isomaa kertovat, että kunnallinen tausta ei ole taakka vaan mahdollisuus.

Laatutyö teki kunnan liikelaitoksesta menestyvän

Kiinteistö- ja ruokapalveluyritys Arkea on reilussa kolmessa vuodessa tuplannut tuloksensa ja muuttanut yksityiseksi yritykseksi.

Turku

Mari Uusivirta
 mari.uusivirta@kauppalehti.fi

Arkea on yrityksenä nuori, vuodenvaihteessa nelivuotias. Silti sillä on takanaan pitkä historia kunnallisena liikelaitoksena.

Yhtiöittämisen jälkeen Arkea on saanut uusia asiakkaita, saavuttanut laatutunnustuksia ja tuplannut tuloksensa. Viime vuonna yhtiö palkkasi 150 uutta työntekijää.

Nykyisin Arkean omistavat Turun kaupunki, Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri ja Varsinais-Suomen erityishuoltopiirin kuntayhtymä.

Mikä on Arkean salaisuus?
 ”Kunnallispuolelta on mahdollista nousta menestyväksi yritykseksi,

jos tehdään lujasti ja järjestelmällisesti töitä menestyksen eteen”, toimitusjohtaja **Tuija Rompasaari-Salmi** sanoo.

Muutosvastarintaakin on matkalla kohdattu. Rompasaari-Salmi ja laatu- ja kehitysjohtaja **Elina Isomaa** ovat oppineet, että silloin pitää jaksaa perustella, miksi kehitystyötä kannattaa tehdä.

”Tärkein oivallus kulttuurin kannalta on ollut se, että yritys ei menesty ilman asiakkaita”, Rompasaari-Salmi sanoo.

Palautteenanto- ja kehityskäytännöt sovitaan jokaisen asiakkaan kanssa erikseen. Asiakkaan toiminta pitää tuntea hyvin, sillä suurin osa yrityksen työntekijöistä työskentelee asiakkaiden tiloissa.

Kaikkiaan Arkea toimii yli 1 000 rakennuksessa ja valmistaa päivittäin 45 000 ateraa.

JOTTA laadun kehitys saadaan toimimaan, laatujärjestelmän täytyy olla kiinteä osa työntekijöiden arkea.

Arkealla tästä on pidetty huolta melkein pä itsestään selvillä keinoilla. Esimiehet tekevät työtään lähellä työntekijöitä ja laatusanat sekä -kaaviot ovat mahdollisimman arkisia.

Yksi esimerkki on, että ulkopuolisten auditointien sijaan Arkealla puhutaan kohdekäynneistä. Kohdekäynnit kuuluvat työntekoon eivätkä ole murehdittava erikoistilanne.

”Ihmiset saavat kertoa yleensä omasta työstään ja tekemisestään”, Rompasaari-Salmi kuvaa.

Ihan sormia napsauttamalla tulokset eivät ole syntyneet, vaikka kehitys on nopeaa ollutkin. Rompasaari-Salmen ja Isomaan mukaan tärkeää on se, että koko henkilöstö johto mukaan lukien on sitoutunut yhteisiin tavoitteisiin, tekee työnsä vastuullisesti ja ymmärtää oman roolinsa palveluketjussa.

Toimitusjohtaja ja muu johto ovat helposti saavutettavissa, ja he myös tuntevat työntekijöidensä arkisen työn.

Isomaa kertoo, että toimitusjohtajan määrätietoiset tavoitteet ovat innostaneet koko yritystä. Ensimmäinen konkreettinen laatutavoite oli saada siivouspuolelle Clean card -sertifikaatti.

”Vaikka koko yhtiö eli muutenkin muutoksessa, ei esimiehiltä tullut poikkipuolista sanaa”, Isomaa muistelee.

Siivouspalvelu sai sertifikaatin vuonna 2013. Moni siivouspalvelun esimies tunnusti jälkikäteen, että tavoite tuntui aluksi lähes mahdottomalta.

Seuraavaksi tavoitteeksi asetettiin koko yrityksen Green card -auditointi. Sertifikaatti saatiin joulukuussa 2014. Onnistumiset ovat luoneet koko organisaation varmuutta, ja halua kehittyä.

ARKEAN suurimpia saavutuksia on Isomaan ja Rompasaari-Salmen mukaan se, että toimialojen toimintatapoja on saatu yhtenäistettyä. Systemaattiset laaduntarkkailun ja jatku-

van parantamisen keinot ovat koko yhtiön arkea.

Yksi haaste on ollut, että ruoka-, siivous-, turvallisuus ja kiinteistöhoitopalvelut poikkeavat toisistaan monilla tavoilla. Liikelaitoksina ne olivat Turun kaupungin eri toimialojen alaisia, kunnes ruokapalvelukeskus, siivoustoimisto ja kiinteistöhoito yhdistyivät vuonna 2010. Yhtiöittämisestä päätettiin seuraavan vuoden syksynä.

Arkean tuottamien palveluiden ydin, asiakkaan palvelu ja sen tarpeiden ymmärtäminen, on kuitenkin yhteinen, ja sen tajuaminen on auttanut yrityksen yhteisten toimintamallien luomisessa.

Arkeassa on kuvattu koko yritykselle yhteiset ydinprosessit. Koko yrityksessä on muun muassa yhteisiä palaverikäytännöt ja asiakassuhteiden hoitotavat.

Työntekijöiden työ toimialasta riippumatta on kuvattu päiväprosessina, jotka kehittyivät erään arkealaisen oppinäytetyön osana. Päiväprosessien avulla Arkea pystyy palvelemaan kaikkia asiakkaita saman mallin mukaan, vaikka asiakkaiden tarpeet eroaisivat toisistaan.

”Käytännön työssä päiväprosessit ovat jalostuneet konkreettisiksi työkaluiksi, ja ne auttavat kehittämään toimintaa edelleen”, Isomaa kertoo.

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

Arkea Oy

Liikevaihto: 48,7 miljoonaa euroa (2014)

Tulos: 1,5 miljoonaa euroa (2014)

Henkilöstö: 1100

Toimiala: Ruoka-, siivous-, turvallisuus ja kiinteistöhoitopalvelut

LÄHDE: ARKEA

Näin kehittämme

Laatutyön pohjan luovat yrityksen strategia, arvot, palvelusopimukset ja asiakastoiveet. Yhtenäisiä toimintatapoja tukevat johtamisjärjestelmä, henkilöstökäsikirja, liiketoiminnan ja toiminnan suunnittelumallit.

Asiakas- ja kohdekohtaisia laadunvariointoja sekä tyytyväisyyskyselyitä Arkea tekee säännöllisesti. Niistä esiin nousseita asioita käsitellään asiakkaan ja henkilöstön kanssa yhteistyö- ja kehityskokouksissa.

Sisäisillä auditoinneilla arvioidaan omaa toimintaa. Lisäksi toimintaa arvioidaan säännöllisesti ulkopuolisten auditointien avulla (Clean card, Green card ja ISO 14001- sertifiointiauditoinnit).

Johdon katselmuksot toteutetaan säännöllisesti. Niissä tarkistetaan ja arvioidaan johtamista, toimintatapoja, tuloksia ja verrataan sekä opitaan parhaista käytännöistä.

Jatkuvan parantamisen periaate. Asiakkaiden kuuleminen, henkilöstön osallistaminen ja määrätietoiset tavoitteet luovat pohjan niin laadun parantamiselle kuin toiminnan ja tuloksen kehittämiseksi.

LÄHDE: ARKEA

LAATUHAASTE

Suomen Laatu yhdistys heittää laatuhaasteen Arkealle ja kysyy:

Miten yhtiöittämis jälkeinen, systemaattinen kehitystyönne on vaikuttanut yrityksenne menestykseen?

Arkea vastaa:

Asiakaskunnan laajentuminen avoimille markkinoille on avannut valtavan mahdollisuuden oppia yhdessä. Yhtenäinen ilme on luonut Arkeahenkeä ja tehnyt ammattilaisemme ja työmme näkyväksi. Kaupunkiorganisaatiossa edustimme tukitoimintoja, mutta nyt olemme voineet nostaa omat toimialamme ja osaavan henkilöstömme keskiöön. Arkeassa on aistittavissa tekemisen meininki, näyttämisen ja onnistumisen halu, joita saavutetut tavoitteet ja onnistuminen ruokkivat. Meistä on kehittynyt varteenotettava palveluyritys ja olemme saaneet myös ulkopuolista tunnustusta tekemisistämme. Kolmen toimintavuoden aikana henkilöstö- ja asiakastytyväisyys ovat kehittyneet, liikevaihto on kasvanut ja tulos on parantunut.

”Tärkein oivallus kulttuurin kannalta on ollut se, että yritys ei menesty ilman asiakkaita.”

Tuija Rompasaari-Salmi
 Arkean toimitusjohtaja

LÄHDE: ARKEA