

Miksi Palmia päätti panostaa tuotannonaikaiseen laatuun?

**Risto Paavola, Tietohallintopäällikkö
20.1.2011**

Palmia

- Palmia on Helsingin kaupungin liikelaitos
- Palmia aloitti toimintansa 2003
- Noin 3000 henkilöä
- Liiketoiminta-alueet:
 - Catering-palvelut
 - Kiinteistöpalvelut
 - Puhelin- ja hyvinvointipalvelut
 - Siivouspalvelut
 - Turvapalvelut

Tietotekniikalla on merkittävä osuus Palmian palvelutuotannossa

- Palmian palvelutuotanto on aika ”lihasvoimaista”, mutta silti IT:llä on merkittävä osuus sen tuottamisessa
- Palmialla on toiminnanohjausjärjestelmä, jota käyttävät hyvin erilaiset liiketoiminnot (siivous, vartiointi ja kiinteistöpalvelut)
 - Hyödyt: saavutetaan skaalaedut tietojärjestelmästä
 - Haitat: joudutaan tekemään kompromisseja, jotta sama järjestelmä tukee erilaisia liiketoimintoja

Tuotannon aikaisen laadun panostamiselle on Palmialla monta syytä

- Laadusta (tai laadun puutteesta) ei ole ollut aiemmin tietoa
 - Ei ole ollut selvää, saadaanko toiminnanohjausjärjestelmästä investointeja suurempia hyötyjä
 - Palmialla ei ole työajan seurantaan tarkoitettua järjestelmää, joten resurssien käyttöasteesta ei ole ollut tietoa
- Kaikkia järjestelmän tuomia lisähyötyjä ei pystytty tunnistamaan järjestelmän suunnittelu-, toteutus- tai käyttöönottoaiheissa
- Haluttiin nähdä, kuinka prosessi on muuttunut käytännössä järjestelmän käyttöönoton jälkeen

Palmia on panostanut tuotannon aikaiseen laatuun

- Qentinel auttoi Palmiaa tunnistamaan siivouspalveluiden erään ydinprosessin laatumittarit syksyllä 2010
- Mittareita on seurattu liiketoimintayksikössä ja johdossa
- Prosessia on ”hienosäädetty” mittareista saatujen tulosten perusteella, **mutta ennen kaikkea mittarit antavat ylipäätään tiedon, kuinka prosessi toimii**

Prosessin tunnistaminen on ensimmäinen askel laadun parantamisessa

- Tuotannon laadun tunnistaminen suoritettiin seuraavin askelin:
 1. Prosessin kuvaaminen (jossa tietojärjestelmä osana)
 2. Kriittisten tehtävien tunnistaminen prosessista
 3. Mittareiden valitseminen pohjautuen prosessin kriittisiin tekijöihin

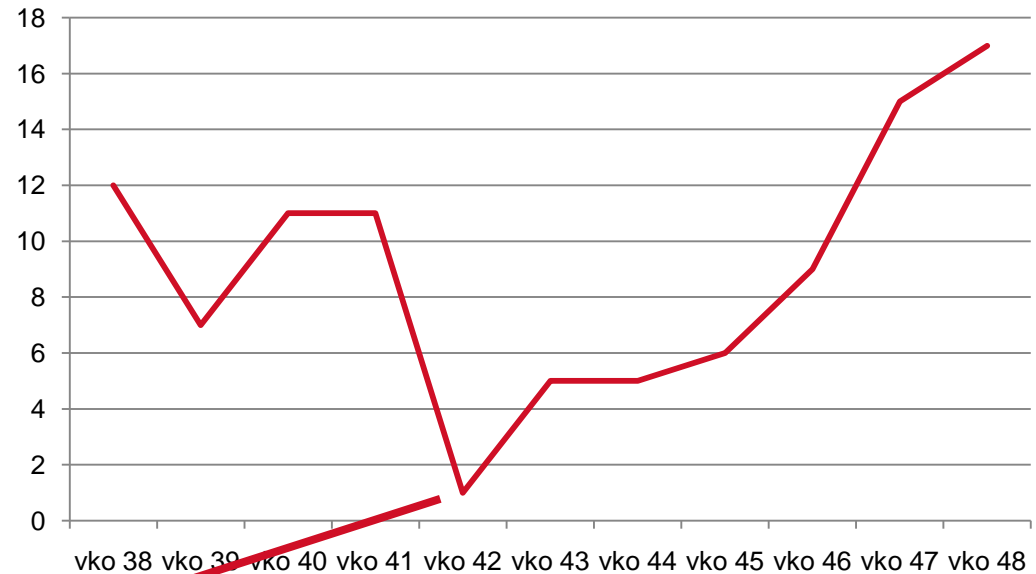


Palmian siivouspalveluiden erään ydinprosessin laatumittareita

- Omien työntekijöiden osuus sijaisuuksista (% kaikista sijaisuuksista)
- Toisen piirin työntekijän käyttäminen työnvuokrauksen sijaan (lkm)
- Palveluesimiehen käytetty työaika sijaisen järjestämiseen viikossa (h/vko)
- Asiakastyytyväisyys
- Onnistuneet leimaukset kohteisiin (% kaikista leimauksista)
- Toiminnanohjausjärjestelmän saatavuus (%)
- Virhekirjauksien määrä (lkm/vko)
- Laadunseurantakäyntien lukumäärä (lkm/vuosi)
- Kate (%)
- Ennustamistarkkuus työmäärässä (h/m² tai €/m²)

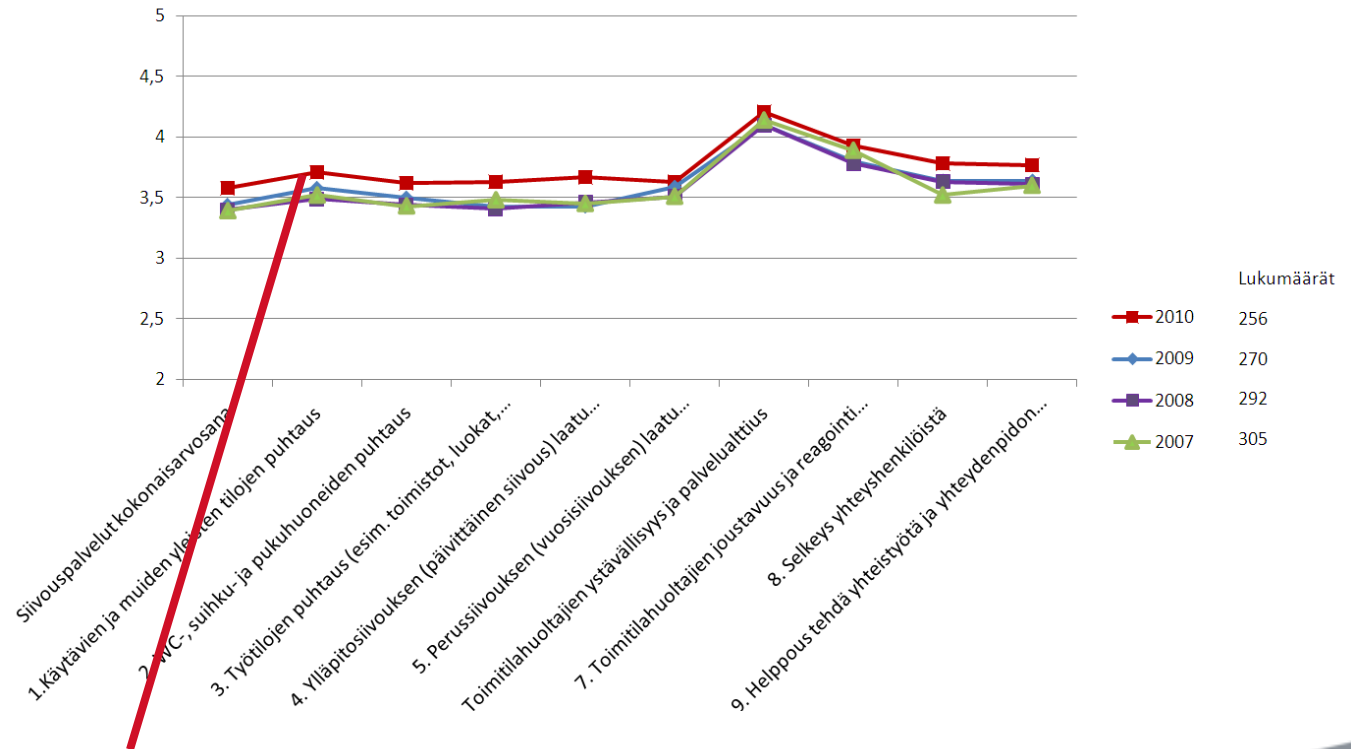
Laatumittari elävästä elämästä (1/2)

Virhekirjauksia



- Versionpäivitys, joka koettiin hankalaksi

Laatumittari elävästä elämästä (2/2)



- ERP otettiin laajamittaisesti käyttöön vuoden 2009 aikana