

# Laatutyö Palkeissa

Laatuwebinaari 5.5. klo 13-14.30

Soile Röppänen

Soila Rantanen

Tuula Holappa



# Laatutyö Palkeissa



# Laatu syntyy johtamalla

**2010**  
Palkeet aloittaa toimintansa



Palkeet on ollut vuodesta 2011 alkaen Suomen laatuyhdistys ry:n päättävä yhteisöjäsen

**2011**  
Yhtenäiset talous- ja henkilöstöhallinnon prosessit

**2011**  
Julkaistiin ensimmäinen Laatukäsikirja

**2013**  
Prosessiarviointit

**2016**  
Lean-toimintamalli osaksi oman työn jatkuvaa kehittämistä

**2016**  
Osallistuminen Suomen Laatupalkinto-kilpailuun



**2020**  
Palkeiden oma käyttäjälähtöisen kehittämisen käsikirja

**2017**  
Prosessikävelyt

**2018**  
Scrum ja ketterän toimintamallin hyödyntäminen

**2017**  
Vuoden kouluttajayhteisö – palkinto

**2021**  
Laaturaportointi asiakkaille ”Luottamusta laadulla”

**2022**  
Laatukäsikirjan sähköistäminen ja uudistaminen

# Laatupoikkeamien seuranta Palkeissa

Palvelutuotannon laadun varmistamisen menetelmä

Laatupoikkeamien toimintamalli Palkeissa

Palkeiden sisäinen laaturaportointi kuukausittain

Laatupoikkeamien kirjaus

Raportointi ja analyysi

Korjaavat toimenpiteet

Seuranta ja säännöllinen läpikäynti

Asiakkaiden laaturaportointi  
(laatupoikkeamat, NPS- ja SLA-luvut, reklamaatiot)



# Strateginen painopiste: Luottamusta laadulla

## Tavoitteet

Palkeiden tarjoamat palvelut koetaan laadukkaiksi, ja ne ovat kustannustehokkaita ja kilpailukykyisiä.

## Mittarit

- Palvelulupausten toteutuminen
- Tilintarkastajilta saatu palaute
- Asiakkaiden ja sidosryhmien kokemus ja palaute ammattitaidosta



## Toimenpiteet

- Jatkuva ammattitaidon kehittäminen on laadun perusta ja siksi panostamme osaamisen kehittämiseen. Kannustamme tehtäväkiertoon ja varaamme perehdyttämiseen riittävästi aikaa.
- Toimimme asiakkaan kumppanina proaktiivisesti ja tuotamme arvoa asiakkaan toimintaan.
- Mittaamme laatua kuukausittain ja seuraamme muun muassa reklamaatioita, palautteita ja palvelulupauksen toteutumista. Teemme tarvittavia muutoksia toimintaamme näiden perusteella.
- Käsittelemme tilintarkastajien palautteet aiempaa laajemmalla kokoonpanolla ja seuraamme korjaavien toimenpiteiden toteutumista.
- Lähetämme asiakkaille säännöllisesti laaturaportit.
- Aikataulutamme vuosikellon mukaiset tehtävät siten, että niiden työstäminen ei osu kiireisimpiin ajankohtiin.

# Laadun takeena ovat ihmiset

