

Palvelupyynnökeskuskokeilua jatkettiin

[Etusivu](#)[Ajankohtaista](#)

16.11.2011

[Tila-avain](#)

Helsingin Toimitilojen neljällä Palmian hoidossa olevalla terveysasemakiinteistöllä on kokeiltu ns. palvelukeskus-toimintamallia kevästä 2011 lähtien. Syksyllä pidetyn kokeilun palautepalaverin seurauksena yhtiön toimitusjohtaja on päättänyt jatkaa kokeilua ja palvelupyynnökeskuksen käyttöä vuoden 2011 loppuun. Esimerkiksi Malminkartanon terveysaseman osastonhoitaja Helena Heikkisellä on toimintamallista vain hyvää sanottavaa.

Palvelupyynnökeskuksen hyvä toimivuus edellyttää toimitilayhtiössä, että palvelukeskuksen vastuuhenkilöt tuntevat hyvin keskinäisessä kiinteistöosakeyhtiössä käytössä olevat korjaus- ja kustannusvastuuperiaatteet. Lisäksi heillä on oltava vahva kokemus erilaisten palvelu-, käyttö-, huolto- ja korjaustehtävien käytännön organisoinnista. Kun osaaminen on kunnossa, pystytään palvelukeskuksesta ohjaamaan tehokkaasti palvelupyynnöiden hoito tahoille, joille ne kuuluvat. Kokemus auttaa myös "haistamaan" palvelupyynnöihin sisältyviä lisäselvityksiä vaativia asioita, mikä voi nopeuttaa palvelupyynnöiden käsittelyä ja niihin liittyvien töiden suorittamista.

- Olemme täällä Malminkartanon terveysasemalla käyttäneet Pakki-huoltokirjaohjelmaa, jonne pääsee Helsingin Toimitilojen nettisivuilta klikkaamalla Tila-avainta, jo ennen palvelupyynnökokeilua. Käytännössä käyttöoikeudet ovat olleet minulla ja yhdellä perushoitajalla. Ennen palvelupyynnökeskuskokeilun alkua meillä oli täällä huoltovihko, johon talon käyttäjät laittoivat palvelupyynnöasioita ylös ja josta Palmian huoltomies täällä käydessään ja me Pakin käyttäjät niitä sitten poimimme. Kun minä eikä toinen Pakki-käyttäjämme ei voi olla aina paikalla, kehitettiin tuo vihko tiedon kulkua varten, Helena Heikkinen kertoo.



Malminkartanon terveysaseman rakennuksessa on myös neuvolan ja hammashoitolan tiloja. Terveysasema, neuvola ja hammashoitola hoitavat kukin itse palvelupyynnöiden lähettämisen tarvittaessa Pakki-ohjelman avulla.

Aiemmin jouduimme aina miettimään, mikä työ nyt sitten tilataan keneltäkin. Sen toki osaamme, mitkä työt kuuluvat käyttäjälle ja osoitamme niihin liittyvät palvelupyynnöt hankintasihteerillemme. Mutta kiinteistön töistä piti pohtia, osoitetaanko tämä pyyntö huoltoyhtiölle eli Palmialle, kiinteistöyhtiölle vaiko tilakeskukselle. Nyt laitamme vain palvelupyynnön Pakkiin ja palvelupyynnökeskus

ohjaa asian hoidon oikealle taholle. Lisäksi voimme seurata Pakista koko ajan, kuka asiasta vastaa ja miten työ etenee, Heikkinen kiittää.

- Palvelupyynnötkeskus on myös nopeuttanut ja tehostanut toimintaa. Aiemmin pyynnot menivät Pakista sähköpostilla esimerkiksi huoltomiehelle ja jos hän oli sairaana tai lomalla, saattoi pyyntö jäädä huomaamatta. Kun sitten soittelimme ja kyselimme asiaa, selvisi, ettei pyyntöä ollut huomattu, kun kukaan ei ollut lukenut viestiä. Nyt palvelupyynnötkeskus ottaa asian heti hoitoon ja se etenee viivytyksettä, Heikkinen jatkaa.

Ollut loistava juttu

Malminkartanon terveysasemalla on kolme käyttäjää, terveysaseman toimintojen lisäksi hammashoitola ja neuvola. Aiemmin kaikki palvelupyynnot hoidettiin Heikkisen tai hänen varahenkilönsä kautta, mutta terveysaseman toiminnan kesätauon jälkeen neivolalla ja hammashoitolalla on ollut omat käyttäjäoikeutensa Pakkiin. Tämä on entisestään helpottanut asioiden hoitoa, kun turha tiedon siirto talon sisällä jää pois sekä töiden tilaamisessa että niiden etenemisen seuraamisessa.

- Meillä ei olisi kyllä mitään sitä vastaan, että palvelupyynnötkeskus vakinaistettaisiin. Samaa mieltä ovat täällä muutkin käyttäjät. Dokumentoitu tieto palvelupyynnoista ja mahdollisuus seurata niiden hoitoa on hyvä asia mielestämme. Tämä on loistava systeemi eri asioiden hoidon ja tiedon saamisen kannalta. Kyllä tämä on ihan eri tason tapa hoitaa asioita kuin entinen huoltovihkosysteemimme, Helena Heikkinen naurahtaa

- Olemme täällä Malminkartanon terveysasemalla käyttäneet Pakki-huoltokirjaohjelmaa, jonne pääsee Helsingin Toimitilojen nettisivuilta klikkaamalla Tila-avainta, jo ennen palvelupyynnötkokeilua. Käytännössä käyttöoikeudet ovat olleet minulla ja yhdellä perushoitajalla. Ennen palvelupyynnötkeskuskokeilun alkua meillä oli täällä huoltovihko, johon talon käyttäjät laittoivat palvelupyynnöksiä ylös ja josta Palmian huoltomies täällä käydessään ja me Pakin käyttäjät niitä sitten poimimme. Kun minä eikä toinen Pakki-käyttäjämme ei voi olla aina paikalla, kehitettiin tuo vihko tiedon kulkua varten, Helena Heikkinen kertoo.



Malminkartanon terveysasemalla tiedetään, mitkä hoitilaan liittyvät työt kuuluvat käyttäjän vastuulle ja mitkä eivät. Palvelukeskuksen kanssa asioitaessa ei tarvitse miettiä, kenen hoitoon käyttäjälle kuulumaton tilattava työ pitäisi ohjata. Palvelupyynnötkeskus tietää, ottaako asiasta vastuun huoltoyhtiö, kiinteistöyhtiö vai tilakeskus.

En usko, että tämä aiempaa helpompi ja toimivampi tapa tehdä palvelupyynnöt on vaikuttanut hoitokuluja lisäävästi. Käyttäjien tyytyväisyyttä tämä on sen sijaan lisännyt tosi paljon, Heikkinen tiivistää.

Hyödyt ja kustannukset vielä puntarissa

Helsingin Toimitilojen toimitusjohtaja Raino Antikainen päätti jatkaa palvelukeskuskokeilua vuoden 2011 loppuun. Yhtiössä punnitaan nyt asian eri puolia ennen tätä pitemmän jatkopäätöksen tekoa.

- Hyvin toimivan palvelupyöntökeskuksen pyörittäminen ei luonnollisesti ole täysin ilmaista. Siitä aiheutuvien pienien kustannusten jaosta syntyyne jatkossa jonkin verran keskustelua, Antikainen ennakoii päätöksentekoon vaikuttavia asioita.

- Usein kyseisiä tehtäviä on pidetty isännöinnin tai huollon tehtävinä. Jonkun on joka tapauksessa ohjattava palvelupyöntöjen prosesseja ja tehtävä niihin liittyviä selvityksiä. Vuoden 2011 aikana testattu toimintamalli osoittautui ainakin terveysasemilla toimivaksi. Käyttäjäpalautteet olivat innostavia ja menettely vapautti niin käyttäjien, tilakeskuksen, toimitilayhtiön kuin huoltoyhtiönkin vastuuhenkilöiden aikaa varsinaisiin ja nimenomaan heidän hoidettavikseen kuuluviin tehtäviin, Antikainen summaa kokemuksia.

- Päättämme palvelupyöntökeskuksen tulevaisuudesta – ainakin vuoden 2012 osalta – vielä loppuvuoden aikana, Raino Antikainen toteaa.

[Lue myös Vikailmoituksissa ja palvelupyöntöissä kokeillaan palvelupyöntökeskusta](#)

Kiinteistö Oy Helsingin Toimitilat
Puh: (09) 310 70 110
info@helsingintoimitilat.fi

LOEIN

Copyright © 2006 Helsingin Toimitilat