

Vikailmoituksissa ja palvelupyynnöissä kokeillaan palvelupyöntökeskusta

31.3.2011

Perintönä ajoilta ennen Kiinteistö Oy Helsingin Toimitilojen perustamista yhtiön omistamissa toimitilakiinteistöissä on ollut erilaisia käytäntöjä tehdä kiinteistöön ja sen toimintaan liittyviä vikailmoituksia ja palvelupyyntöjä. Yhtiö aloittaa nyt neljällä terveysasemakiinteistöllään kokeilun, jossa kokeillaan palvelupyöntökeskus-toimintamallia. Kokeilu tehdään yhteistyössä ko. kiinteistöissä huoltoyhtiönä toimivan Palmian kanssa.



Kokeiluvaiheessa Palmian Käpylän palvelupyöntökeskuksessa kaikki palvelupyynnöt ja vikailmoitukset käsittelee joko suunnittelija Jouko Sorvari (vas.) tai palveluesimies Kari Björn. Palvelupyynnöt ja vikailmoitukset käydään läpi vähintään kerran joka arkipäivä ja välitetään eteenpäin asianomaisen tahon tehtäväksi.

Helsingin Toimitilojen omistamissa kiinteistöissä on aikojen kuluessa käytetty vikailmoitusten ja palvelupyöntöjen tekoon monenlaisia tapoja. Jossakin on sanottu asiasta huoltomiehelle, toisaalla on käytetty muistilappuja ja –vihkoja, yhtäällä soitettu tai lähetetty sähköpostia huoltoyhtiöön tai tilakeskukseen tai tekniselle isännöitsijälle tai isännöitsijällä.

Useissa kohteissa on opittu käyttämään ainakin osittain Helsingin kaupungin toimitilakiinteistöissä käytössä olevaa Pakki-huoltokirjaohjelmistoa. Huoltokirjaohjelman, johon pääsee Helsingin Toimitilojen internet-sivuilta klikkaamalla Tila-avainta, käyttö on ollut toivottava tapa toimia jo senkin takia, että silloin ilmoitus ja pyyntö kirjautuvat järjestelmään ja töiden tekemistä voi seurata.

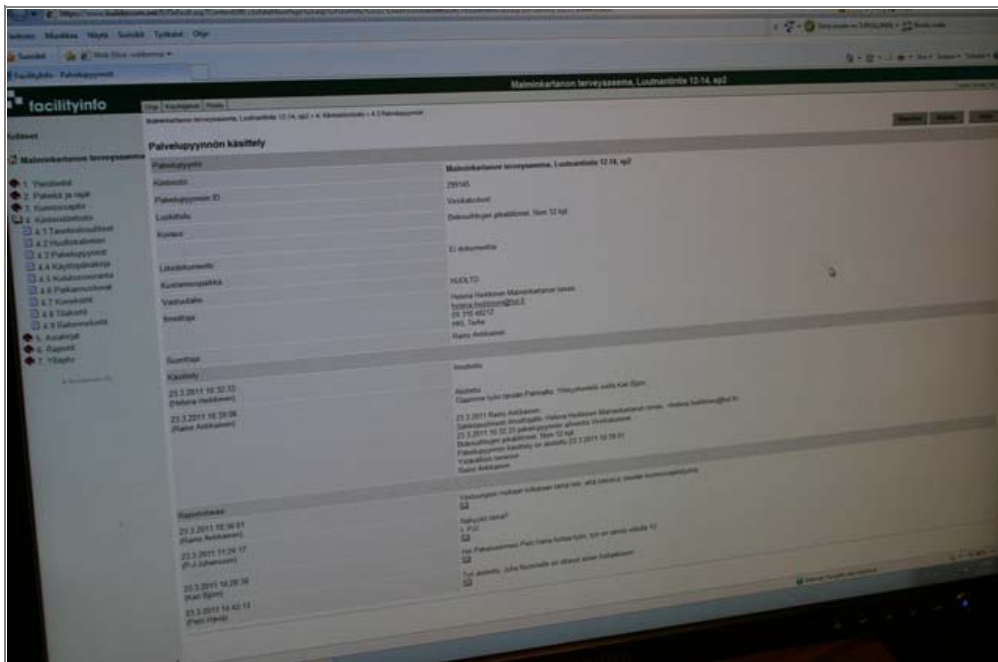
Ilmoitustapojen kirjavuus on aiheuttanut ongelmia käytännön tasolla. Ilmoituksen vastaanottotilanne on voinut olla sellainen, ettei tieto ole lopulta kirjautunut mihinkään ja muuttunut toimenpiteiksi. Kun eri asioiden hoito voi olla huoltoyhtiön, kiinteistöyhtiön, tilakeskuksen vastuuisännöitsijän tai tilakeskuksen teknisen yksikön vastuulla ja kustannusvastuu osapuolten välisten sopimusten ja pelisääntöjen mukaisesti huoltoyhtiöllä, kiinteistöyhtiöllä, tilakeskuksella tai toimitiloja käyttävällä hallintokunnalla, aiheuttavat ”epämääräisesti tulleet” vikailmoitukset ja palvelupyynnöt helposti vähintäänkin lisätöitä selvitettäessä, kenelle asian hoito ja kulut kuuluvat.

Käytännössä asioiden hoito ei ole voinut aina olla täysin selvää kaikille. Niinpä toivottujen palveluiden tuottamisessa ja tiedon kulussa on ilmennyt paljonkin parantamisen tarvetta. Helsingin Toimitilat on etsinyt hyvää ratkaisua asioiden hoidon yksinkertaistamiseksi ja tilattujen töiden sujuvuuden parantamiseksi. Tähän liittyy neljällä Palmian huollossa olevalla terveysasemalla alkava palvelupyöntökeskuskokeilu.

Jatkossa Tila-avaimesta Pakkiin

Palvelupyöntökeskusmalliin liitettävissä terveysasemissa kaikki ns. normaalit vikailmoitukset ja palvelupyynnöt eli työt, joissa on aikaa hoitaa asiat ns. normaalityöajan puitteissa, tehdään jatkossa internetissä Pakki-ohjelmaan. Häätötilanteet, esimerkiksi tulipalo tai akuuttivesivahinko, hoidetaan tietysti jatkossakin nopeinta mahdollista viestintäkeinoa käyttäen.

Pakki-ohjelmaan pääsee Helsingin Toimitilojen internet-sivuilta www.helsingintoimitilat.fi klikkaamalla sivun vasemmassa reunassa olevaa Tila-avainta. Käyttäjähdyshenkilöiden tarvitsee muistaa vain saamansa käyttäjätunnus ja salasana, jolla pääsee kirjautumaan ohjelmaan sisään, sekä sen jälkeen kirjata asian huoltokirjajärjestelmään. Käyttäjätunnusten määrää ei ole rajoitettu, vaan kuhunkin käyttäjäorganisaatioon voi tarvittaessa tilata lisää käyttäjätunnuksia Helsingin Toimitilojen toimitusjohtajalta tai tekniseltä isännöitsijältä. Nämä tarkistavat pyynnöt ja antavat sen jälkeen tunnuksista ja salasanosta toimeksiannon huoltokirjaohjelman koordinaattorille. Uusi käyttäjä saa tunnuksen ja salasanan käyttöönsä sähköpostilla.



Sähköisessä palvelussa palvelupyynnön ja vikailmoituksen tekeminen on helppoa ja nopeaa. Ilmoittajan kannalta parasta on, että tiedot voi lähettää eteenpäin silloin kuin se itselle sopii, eikä ilmoittajan tarvitse vaivata päätään sen miettimisellä, kenen vastuulle asia kuuluu. Hätäilmoitukset tehdään toki jatkossakin nopeinta mahdollista ilmoittamiskeinoa käyttäen ja viivytyksettä.

Kiinteistöjen käyttäjien kannalta Tila-avaimen kautta tapahtuva ilmoitusten ja pyyntöjen kirjaaminen Pakki-ohjelmaan on merkittävä helpotus. Käyttäjien ei tarvitse enää miettiä kenen teko- tai kustannusvastuulle asia kuuluu tai kehenkä asiassa tulisi olla yhteydessä. Toki järjestelmään voi myös ilmoittautua heti alussa työn tilaajaksi, jos tietää varmasti olevansa työn tilaaja ja maksaja keskinäisten sopimusten ja pelisääntöjen mukaisesti.

Palmian palvelupyynnötkeskus käsittelee päivittäin kaikki Pakki-järjestelmään tehdyt vikailmoitukset ja palvelupyynnöt. Palvelupyynnötkeskus tietää, kenen hoidettavaksi ja maksettavaksi eri työt kuuluvat sopimusten ja pelisääntöjen mukaan. Ellei palvelupyynnössä ole yksiselitteisesti kirjattu, kenelle asian hoito kuuluu, palvelupyynnötkeskus varmistaa vähänkin isommissa asioissa, että tilausvaltuusasiat ovat kunnossa. Näin huolehditaan, ettei töistä aiheudu ikäviä yllätyksiä millekään osapuolelle. Lopuksi palvelupyynnötkeskus huolehtii asian välittämisestä oikean osapuolen hoidettavaksi.

Seuranta kuuluu pakettiin

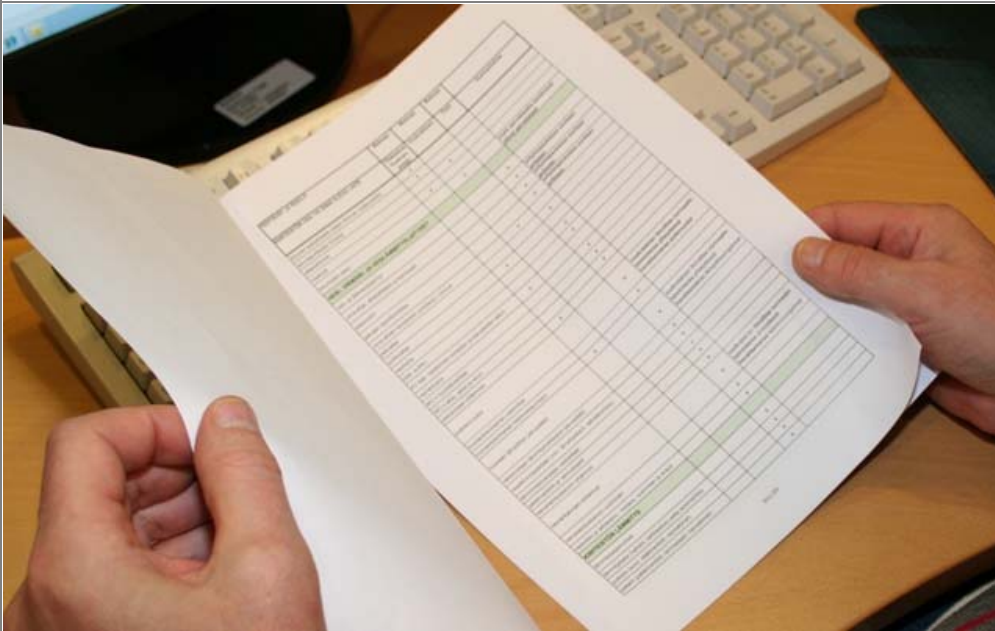
Uudessa toimintamallissa on huolehdittu myös töiden seurantamahdollisuuksista. Palvelupyynnön tekijälle lähtee heti tieto siitä, että palvelupyynnön käsittely on aloitettu ja minne asian hoitovastuu on osoitettu. Asiaa hoitava taho raportoi seuraavassa vaiheessa varsinaisten toimenpiteiden aloittamisesta. Lopuksi asian hoidosta vastaava taho raportoi työn valmiiksi. Palvelupyynnön tilannetta voi näin ollen seurata jatkuvasti. Palvelupyynnötkeskus on yhteydessä siihen, jolle asian hoito on osoitettu, mikäli raportti toimenpiteiden käynnistämisestä viipyy.

Toimintamallissa on mietitty myös tilanteita, joissa työ osoitetaan eri taholle kuin se kuuluu. Tällöin työosoituksen saaja palauttaa asian palvelupyynnötkeskukseen, joka selvittää, kenelle asia kuuluu, ja ohjaa asian sitten oikeaan osoitteeseen. Tieto siirrosta toiselle taholle menee jälleen palvelupyynnön tekijälle. Jos tilattu työ on isohko, pyritään tarvittaessa etukäteen varmistamaan palvelupyynnön tekijältä, että hankinnan tilausvaltuudet ovat kunnossa, ettei asian hoito käsittelyssä myöhemmin keskeydy tai viivästy tilausvaltuuksien epäselvyyden takia.

Kun palvelupyynnö on hoidettu tai sen hoitamiseksi tilattu ulkopuolisen tekemä työ on todettu valmiiksi, kuittaa asian hoidosta vastaava taho palvelupyynnön valmiiksi Pakki-ohjelmaan. Lisäksi palvelupyynnön tekijälle raportoidaan, että työ on valmistunut.

Kokeilusta ehkä käytännöksi

Palvelupyöntokeskuskokeilu alkaa huhtikuussa 2011. Alkuvaiheessa se koskee Oulunkylän, Pihlajamäen, Kontulan ja Malminkartanon terveysasemia.



Palvelupyöntokeskuksessa selvitetään vastuunjakotaulukon avulla ja tarvittaessa myös muilla keinoin, kenen vastuulle ilmoitetun vian korjaaminen tai palvelupyynnön aiheuttamien toimien tekeminen kuuluu sekä kuka vastaa tehtyjen töiden kuluista. Vastuunjakotaulukko löytyy myös Pakki-ohjelmasta kiinteistön tiedoista.

Kokeilun tuloksia arvioidaan kokeilun aikana. Mikäli tulokset ovat myönteisiä ja malli osoittautuu toimivaksi, on menettely tarkoitus laajentaa vaiheittain koskemaan kaikkia Kiinteistö Oy Helsingin Toimitilojen kohteita.

Päätös jatkotoimista tehdään viimeistään syksyllä 2011. Kun päätös on tehty, sen sisällöstä tiedotetaan kiinteistöjen käyttäjäorganisaatioille.