



Tietojohtaminen tehokkaan palvelujohtamisen edellytys

- Hyvä näkyvyys mahdollistaa proaktiivisuuden reaktiivisuuden sijaan
- Palvelujohtamisen tulisi perustua tietoon riippumatta tuotantotavasta
- Seurantatietoon perustuva vuorovaikutus keskeistä

Sopimuksella johtaminen helpompaa?

- *"Xxx organisaationa kykenee johtamaan heidän kääntäjiä niin, että heidän toiminta siellä on tehokkaampaa kun täällä kun me ei oikeastaa johdeta...ei me tiedetä kuinka pitkiä semmosia tavallaan hiljasia jaksoja siellä on ja näin pois päin, et kyl siinä niinku tällänen ero on."*
- *"et kun se on selvästi sovittu [sopimuksessa] ni se on helpompaa kummallekin osapuolelle kuin, että se ois oman porukan kesken hoidettava palvelu"*

Sopimuksella johtamista helpottavat tekijät

- Sopimukseen määritetään tehokkaat mittarit laadulle
 - Seuranta osittain puutteellista
- Samoilla mittareilla tulisi seurata myös omaa palvelutuotantoa
- Sopimus ei kuitenkaan ole itseisarvo
 - Resurssit

Ei kuitenkaan helppoa..

Haasteellisimmat kohdat palvelusopimuksissa:

- 1) *Kannustimet*
- 2) *Palvelun seuranta*
- 3) *Eri tuottajien väliset rajapinnat*

Kannustimilla on saavutettu parempaa vaikuttavuutta

- Tyypillisiä bonusten perusteita ovat:
 - Palvelun tulokset,
 - Palvelun tarve,
 - Asiakastyytyväisyys,
 - Kustannukset.

- Mihin verrataan?
 - Alueelliset keskiarvot
 - Kerrannaiskustannukset

Tietoisuus palveluprosessien sisällöstä avain vaikuttavuuteen

- Määrälliset ja laadulliset mittarit sekä niiden säännöllinen seuranta tärkeitä.
 - Näkyvyyden saavuttaminen sekä resurssien riittävyys haasteita.
- Ohjausryhmätoiminta tuottanut tulosta palvelunkehittämisessä.

Palveluketjuissa vastuu kokonaisuudesta aina määritettävä

- Vastuu tyypillisesti tilaajalle tai palveluintegraattorilla
- Selkeät rajapinnat, vastuunjaot ja ohjeet "porttipalveluissa"
- Monituottajamallin hyödyt valuvat hukkaan heikolla koordinoilla
 - Kerrannaiskustannukset
 - Resurssihaasteet

Julkinen sektori uudenlaisen johtamishaasteen edessä

- Julkisissa organisaatioissa enenevässä määrin palvelut ulkoisia.
- Tuottajien verkostoa johdettava on johdettava vaikuttavuutta lisäten
 - Tilaaajan ja tuottajan välisen tavoiteristiriidan sivuuttaminen vaatii sopimuksen käyttöä johtamisen työkaluna

Lääkärijono, joka katosi – Espoo lyhensi odotusajan kuukausista viikkoon

Espoon Matinkylä puristi odotusajan noin viikkoon. THL kannustaa jakamaan hyviä käytäntöjä. **HS 3.9.2015**

Espoo teki pienen ihmeen ja sai jonot pois kolmelta terveysasemaltaan – ”Ei tämä mitään tähtitiedettä ole”


Mikä siis Espoon terveysasemien muutoksessa on erityisen espoolaista?

”Ehkä tiedolla johtaminen. Että on lähdetty todella tarkasti katsomaan, kuka on asiakas sekä mitä hän terveysasemalta todella tarvitsee ja milloin”, Jaakovlew-Markus arvelee. **HS 27.8.2017**

Kiitos!
suvituulia.taponen@ptcs.fi
+358 40 7629 508
Twitter: @taponensuvi

ptc Hankintapuhelin 0600 119 00
(2,95 €/min) arksin klo 9-12 | Käytössä

[Yritys](#) [Palvelut](#) [Ihmiset](#) [Referenssit](#) [Ajankohtaista](#) [Yhteystiedot](#) [Avoimet työpaikat](#) [Linkit](#)



PTCServices Oy - Ihmiset

ptc ©
services