

# NOVI

01/2016

KUMPPANI- JA  
ASIAKASLEHTI

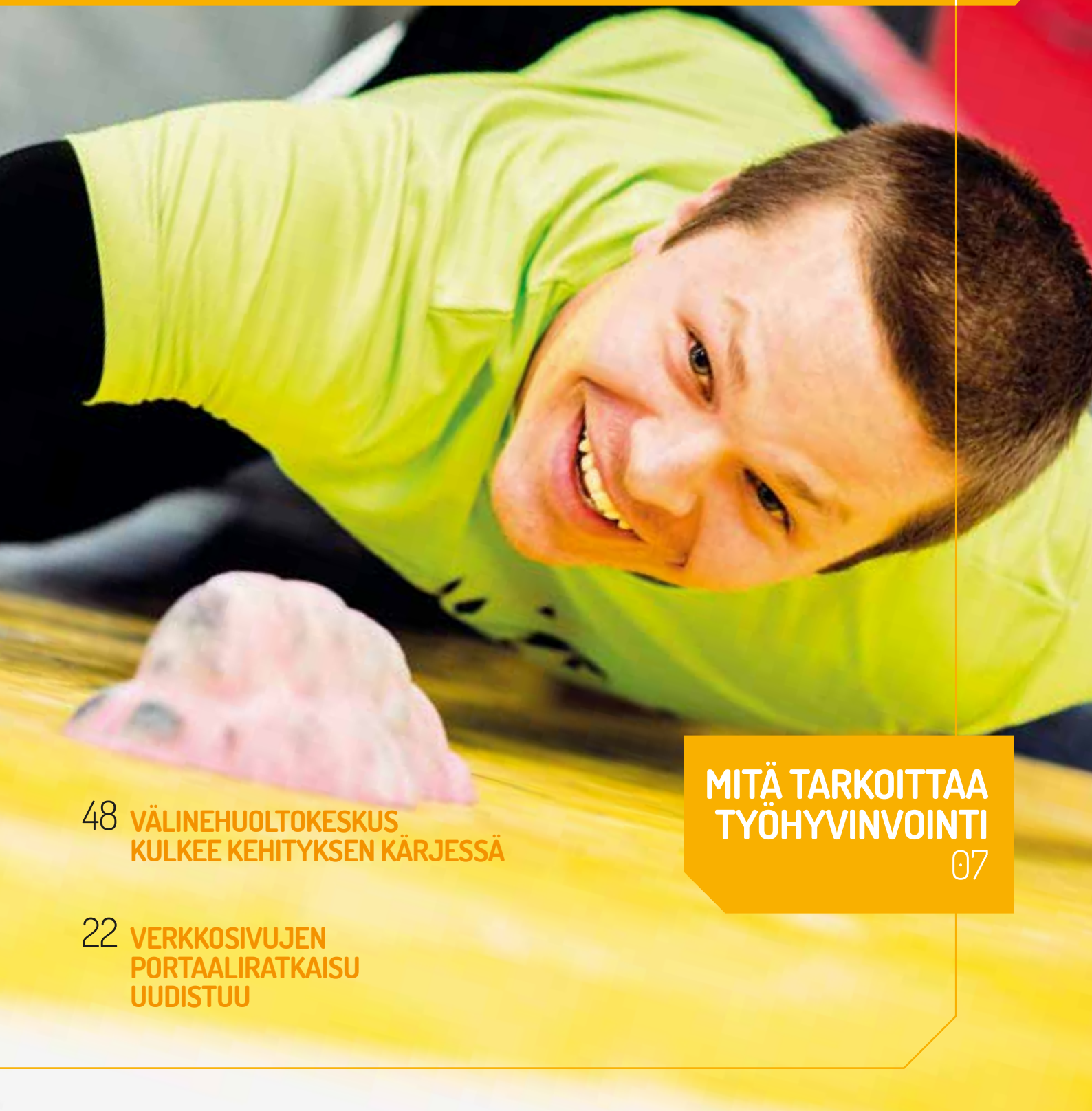
ISTEKKI

rakupe

Is-Hankinta

KUHILAS

Service



48 VÄLINEHUOLTOKESKUS  
KULKEE KEHITYKSEN KÄRJESSÄ

22 VERKKOSIVUJEN  
PORTAALIRATKAISU  
UUDISTUU

MITÄ TARKOITTA  
TYÖHYVINVOINTI  
07

## TOIMINTAYMPÄRISTÖ MYLLERRYKSESSÄ, OSA 2

Aika tarkalleen vuosi sitten istuin viimeksi kirjoittamassa NOVI:n pääkirjoitusta. Kun katson taaksepäin, huomaa pyöriväni täsmälleen saman aiheen ympärillä. Paljon on vuoden aikana tapahtunut, mutta enemmänkin olisi voinut tapahtua. Tarina on opettavainen ainakin siitä näkökulmasta, mitä toimintaympäristön myllääminen ja päätösten kääntely saavat aikaan operatiivisessa toiminnassa. Muistin virkistykseksi voit käydä lukemassa edellisen kirjoitukseni vuoden 2015 NOVI:sta nro. 2, mutta aloitan joka tapauksessa kertauksella.

Keväällä 2015, silloisen sote-päätöksen jälkeen, päivitimme IS-Hankinnan strategiaa ja ryhdyimme rakentamaan hankintakokonaisuutta erva-alueen näkökulmasta. Olihan juuri linjattu, että viiteen pakettiin tämä hankintahommakin niputetaan. Pikaisen päässälaskun tuloksena oli, että yhtiömme hankintasopimuksilla voitaisiin päästä vuosittain noin 1,5–2 miljardin euron volyymeihin. Eli hommaamaan lisää asiakkauksia. Käynnistimme erva-hankintayhteistyön; määrittelimme yhteiset hankintakategoriat ja hahmotelimme järkevää tapaa edetä; ketään pakottamatta tai kenenkään omaa harkintavaltaa loukkaamatta. Asiat kulkivat radallaan, kunnes tehty päätös sotemallista kaatui perustuslaillisiin ongelmiin – tai näin meille kerrottiin perustuslakiasiantuntijoiden todenneen...

Syksyn pimeiden iltojen ja uuden hallituksen myötä syntyi uusi sote-yritys. Ratkaisu saatiin, vaikka sitä väännettäessä päädyttiin melkein presidentin puheille. Sote-asiantuntijoiden näkemykset joutivat romukoppaan, kun synnytettiin uusi ”viisitoista – kahdeksantoista” -malli. Taisi tulla pihtisynnytyksellä. Koska hankintojen keskittäminen oli osa uutta mallia, alkoi kuulopuheiden perusteella siinä samassa maakuntarajoille ainakin tällä toimialalla rakentua salamavauhtia jotain muurin tyyppistä. Oli kuitenkin selvää, ettei kaikkia hankintoja millään voida keskittää, joten erva-kokonaisuudet hävitettiin ja osapuolet palasivat kukin poteroonsa. Se siitä hyvästä alusta.

Vuoteen on toki mahtunut muutakin kuin sotea. IS-Hankinta on rakentanut reilun vuoden ajan asiakkauksia energiasektorille. Tähtäimessä ovat kaukolämpö- ja energiayhtiöiden asiakkuudet koko maan laajuisesti. Muutamia hankintoja on jo toteutettukin. Mielinkiintoisen odotusarvon tulevaan luo se, onnistummeko rakentamaan energiasektorille kansainvälisen hankintayhteistyön. Olemme juuri solmineet yhteistyösopimuksen ruotsalaisen VÄRMEK:n kanssa koskien energia-alan kansainvälisiä yhteishankintoja. Jäsenvaltioiden väliset yhteishankinnat ovat ainakin meidän tietämyksemme perusteella vielä kirjoittamaton lehti. Uusi hankintadirektiivi antaa aikaisempaa selkeämmän viitekehyksen, ja me olemme aidosti innoissamme asiasta.

Palatakseni vielä sotevatulointiin: rivien välistä on tihkunut tietoa siitä, ettei erva-yhteistyötä välttämättä oltaisi kokonaan romukoppaan heittämässä, ja että hankinnoissakin saattaisi olla jonkinlaista erva-tasoisista yhteistä tekemistä luvassa. Uutta tietoa asiasta tullee toukokuussa. Sitten olemme piirun verran viisaampia, tai sitten piirun paljon enemmän hämillämme. Sitä odotellessa: hyvää kevättä!

**JARKKO MATTILA**  
TOIMITUSJOHTAJA  
IS-HANKINTA OY





- 06** Työhyvinvointi tarkoittaa työn mielekkyyttä
- 08** IS-Hankinnassa kiipeillään seinille
- 09** Istekissä hiki irti jo heti aamusta
- 10** Kuhilaan väkeä kiinnostaa kulttuuri
- 11** Sakupessa pidetään hauskoja teemapäiviä
- 12** Servicassa jumpataan töiden jälkeen
- 14** Elintarvikehankintaa hyvässä hengessä

## IS-HANKINTA

- 16** Elintarvikkeiden yhteishankinta mahdollistaa lähiruoan
- 19** Pohjoismaiden ensimmäiset yhteishankinnat käyntiin

## ISTEKKI

- 20** Yrityksen verkkosivu-uudistus  
Verkkosivu-uudistus projektin-hallinnan näkökulmasta  
Istekin www-sivut uudistuivat
- 22** Istekki uudistaa verkkosivujen portaali- ja ratkaisun  
www.kuopio.fi -sivut uudistuvat vaiheittain
- 24** Kaari- ja Sädessäraala - paras mahdollinen lopputulos potilaan parhaaksi
- 26** Kuopion kaupunki nostaa digitaalista kyvykkyyttä yhdessä Istekin kanssa
- 28** Palvelua isännälle ja asiakkaalle  
Istekkiläiset hengenpelastajien joukossa
- 30** Palvelupiste palvelee - tutkimustil

## KUHILAS

- 32** Jäteukko loikkasi Kuhilaaseen
- 34** Ammattina pääkäyttäjä

## SAKUPE

- 36** Työturvallisuus on Sakupelle ykkösasia  
Avoimesti - keskustellen
- 38** Työsuojeluvaltuutettu Antti Heiskanen: Pesulassa työsuojelu korostuu
- 40** Sari ja Tero - apupesijät
- 41** Sakupen pesuprosessi luontoystävällinen
- 42** Kun Raati polkee niin pyykki kulkee  
Ajosuunnittelulla optimaalinen lopputulos
- 43** Tahrojen juhlaa

## SERVICA

- 44** Yhdessä eteenpäin
- 46** Välinehuoltokeskus kulkee kehityksen kärjessä
- 48** Vuorovastaavan mukana aamuvuorossa
- 50** Työhönsä tyytyväinen ammatinvaihtaja
- 51** Uusia servicalaisia
- 53** Sädessäraalan tahdissa  
Ansoituneita servicalaisia



NOVI ON MYÖS  
FACEBOOKISSA

[www.facebook.com/asiakaslehtinovi](https://www.facebook.com/asiakaslehtinovi)

## ANNA LUKIJAPALAUTETTA

Toivomme lukijoiltamme palautetta ja kehitysehdotuksia NOVIN sisällöstä osoitteeseen: [novi@istekki.fi](mailto:novi@istekki.fi).

## MONIPUOLINEN KUMPPANI- JA ASIAKASLEHTI >>

NOVI on viiden yrityksen yhteinen asiakaslehti, jonka toimittamisessa ovat mukana IS-Hankinta Oy, Istekki Oy, Kuhilas Oy, Sakupe Oy ja Servica liikelaitoskuntayhtymä. Lehti ilmestyy kaksi kertaa vuodessa, keuhalla ja syksyllä. NOVIN kohderyhmiä ovat yhtiöiden omat ja yhteiset asiakkaat. Lisäksi lehti jaetaan yhtiöiden omistajille ja henkilöstölle, kuntien poliittisille päättäjille ja mahdollisille tuleville uusille asiakkaille. I PAATOI-MITTAJA: Arja Kokkonen Istekki Oy. TOIMITUSKUNTA: Minna Heikka IS-Hankinta Oy, Riitta Hautaniemi Kuhilas Oy, Ulla Lappalainen ja Tytti Mönkkönen Sakupe Oy ja Päivi Winter Servica. I KANSIKUVA: Niko Puumalainen I Rekisteriseloste kunkin yrityksen www-sivuilla.





Teksti: Anna-Liisa Pekkarinen

# TYÖHYVINVOINTI TARKOITTA TYÖN MIELEKKYYTTÄ

Istekin työsuojelupäällikkö Markku Joki tiivistää koko työhyvinvoinnin idean muutamaa virkkeeseen.

- Työhyvinvointi on sitä, että ihminen tuntee toimivansa hänelle oikeassa tehtävässä, jolloin hän kokee työnsä mielekkääksi.

Työn ei pidä olla liian helppoa eikä liian vaikeaa, eikä työtä pidä olla liian vähän eikä liian paljon.

Lyhyesti, työhyvinvointi on työssä suoriutumista ja suorituksen johtamista, joissa onnistuminen näkyy yrityksen parantuneena tuloksena ja asiakastyytyväisyytenä.

TYÖSUOJELU PERUSTUU LAKIIN. Ketään ei saa syrjiä eikä sorsia, ja työn kaikki vaaratekijät pitää poistaa tai ainakin minimoida.

- Työsuojelun päätehtävä on työhyvinvointi. Jos se on kohdallaan, työsuojelu tulee hoidetuksi luonnostaan, Joki sanoo.

Työhyvinvoinnin tehtäviä ei säädellä lailla, vaan se on maalaisjärjen käyttöä. Jos yritys aikoo pärjätä kilpailussa, on sen palveltava asiakkaita hyvin. Sen edellytys on työntekijöiden tyytyväisyys.

- Viime aikoina tämä on ymmärretty ja alettu satsata tähän. Ennen ajateltiin, että esimies tietää, ja jakaa työtehtävät, mutta silloin työntekijä teki vain mitä käskettiin. Jos työntekijää kuunnellaan ja hänelle annetaan vastuuta ja valtaa kehittää, paranevat työntulokset. Tämä on valmentavaa johtamista, valaisee Joki.

## TYÖHYVINVOINTIIN KANNATTAA SATSATA

Toki työhyvinvointi on myös liikuntaa, kulttuuria, kahvia ja pullaa, joilla niilläkin on kokonaisuudessa oma tärkeä paikkansa.

Tyhy-liikunnan tuloksia on vaikea mitata. Esimerkiksi sairaslomien määrästä ei voi tehdä suoria tulkintoja.

- Se toki tiedetään, että ellei ihminen huolehdi itsestään, hän väsyä ja voi huonosti työssään.

Työhyvinvointiin satsaaminen ei ole yritykselle kallista, vaan päinvastoin halpaa, kun sairastamisen kulut vähenevät. Siksikin kannattaa huolehtia työntekijöistä.

- Jos työssä suoriutumisesta, itsensä johtamisesta ja kunnostaan ei huolehdi, voi ajautua pitkille sairaslomille, masentua ja lopuksi joutua työkyvyttömyyseläkkeelle, kuvailee Joki.

Istekki aloittaa tänä vuonna Työkykyjohtamisen projektin, jonka yhtenä osa-alueena ovat suorituksen johtamisen keskustelut, joiden johtotähtenä on strategian toteuttaminen työhyvinvointia lisäämällä. Tavoitteena on suoritusten korjaaminen pienin askelin, jotta lopputulos on vuoden lopussa vähintään tavoitteen mukainen, ellei parempikin.

- Ja ihminen voi hyvin, hänellä on oikeat tehtävät ja työvälineet, ja hän ymmärtää ja osaa.





<< Kiipeily oli yksi IS-Hankinnan laji-kokeiluista. - Kovaa mutta tehokasta, tiivistä Marianne Punkki. Takana Matias Epelä.

## IS-Hankinnassa KIIPEILLÄÄN SEINILLE

IS-Hankinnan liikuntakerholaiset kokeilivat jotain ihan uutta helmikuun lopulla. He kävivät boulderoimassa eli seinäkiipeilemässä Voeman kiipeilyhallissa Särkiniemessä. Uusien lajien kokeilu liikuntakerhossa noin kerran kuussa on IS-Hankinnassa osa tyhy-toimintaa.

Ensikertalaiset kiipeilijät pudota muksahelvat muhkeille patjoille, ja jälleen kiipesivät sinnikkäästi uudelleen. Seinille kiivetään ilman köysiä tai muita varmistusvälineitä. Ensiksi kädet pyöritellään magnesium-jauhossa, jotta ne eivät lipeä kiipeilylokkeista. Pitävät kiipeilykengät saa Voemalta.

Putoamiset ovat osa lajia, siksi alapuolella olijojen on huolehdittava pysymisestä pois tieltä. Erityisen tärkeää on pudota oikein, käsivarret supussa rinnan päällä. - Kokeilkaa aluksi putoamista aivan matalalta, ohjaaja evästi.

### Irtiotot hitsaavat työntekijät yhteen

- Kovaa hommaa tämä on! Puhatti hankinta-asiantuntija ja tiiminvetäjä **Marianne Punkki**, kiivettyään muutaman kerran ylös

alas. Hän oli ensimmäistä kertaa asialla ja koki, että oli kiva päästä kokeilemaan uutta lajia. - Ei tulisi muuten lähdettyä, hän toteaa.

Itsensä haastaminen viehättää häntä. Kiipeily vaatii ketteryyttä, käsivoimia ja päättelykykyä, mihin suuntaan kannattaa seuraavaksi pinnistää. Miten pääsen helpoiten ylemmäs? Entä turvallisesti takaisin alas?

- Kaikki tällaiset irtiotot ovat minusta positiivisia asioita, kasvattavat meidän yhteisöllisyyttämme. Ja työnantaja hyötyy, kun jaksamme paremmin, Punkki sanoo.

Kaikilla IS-Hankinnassa on säädetty sähköpöydät. Ne ja seisontamatot ovat Punkista ergonomisesti loistojuttuja. - Suuri osa porukasta seisoo noin puolet työpäivästään. Kroppa kyllä ilmoittaa, jos unohtuu istumaan.

Yrityksessä on käytössä myös ePassi, jota voi käyttää liikunnan lisäksi vaikkapa kulttuuriin, piipahtaa esimerkiksi elokuvissa tai konsertissa.

### Kroppa nauttii, ajatus kirkastuu

Liikuntakerhon vetäjä **Matias Epelä** on liikkuja luonnoltaan, ja toivoo vetävänsä

muutkin mukaan.

Hän työskentelee hankinta-asiantuntijana. Työ on paljolti tietokoneella ja palaverissa istumista, kuten muillakin IS-Hankinnassa.

Staattisen työn vastapainoksi kroppa nauttii, kun saa liikettä - ja ajatus pysyy kirkkaana.

Vuoden alussa aloittaneen liikuntakerhon ”esiponnistus” oli viimekesäinen suppailu, seisten melonta. Seuraavaksi tulossa on kenties perinteistä hiihtoa keväisillä hangilla auringonpaisteessa saariretkineen. Ja kaikenlaista muutakin, Epelä visioi.

IS-Hankinnan väki on iältään 29-60-vuotiaita, eniten on naisia. Kiipeilystä näki, että sukupuolella ei ole lajinvalinnassa merkitystä. Naiset lähtivät mukaan samanlaisella innolla kuin miehetkin käsivoimia vaativaan kokeiluun.

Liikuntakerho ja ePassi kuuluvat IS-Hankinnan työsuojelun toimintaohjelmaan tänä vuonna. Vuosi alkoi henkilöstön vapaaehtoisilla kuntokartoituksilla, joista kukin sai matkaansa itselle sopivat liikuntasuosikset.

- Todellinen tieto omasta fyysisestä kunnosta kannustaa pitämään siitä myös huolta, arvioi Punkki.



<< Jyrki Turusesta aamuinen peli pistää pääkopan järjestykseen, pelin jälkeen olo on hyvä.

## Istekissä HIKI IRTI JO HETI AAMUSTA

Tiistiaamuisin jo puoli seitsemältä on Istekin pojilla täysi häkä päällä Lippumäen hallilla. He näet aloittavat päivänsä vauhdikkaasti kaukalopallopelillä. Pallo kiittää jäällä ja miehet ohjuksina sen perässä, aamutahmeudesta ei näy jälkeäkään.

Pelin jälkeen kaksi hikeä pyyhkivää miestä istahtaa vaihtopenkille jututettavaksi.

- Pelillä päivä lähtee hyvin käyntiin, suihkun jälkeen on hyvä olo, vakuuttaa **Jari Mikkonen**, huoltopalvelujen ryhmäpäällikkö.

Hänelle monipuolinen liikunta ollut aina elämäntapa, eikä aikainen aamuhäpäys ole jääkiekon harrastajalle mitenkään erikoista.

**Jyrki Turunen** on lääkintälaittehuoltaja-asentaja. Hänestä pelaaminen tekee pääkopalle hyvää. - Ajatukset irtoavat työstä ja olo on pelin jälkeen mukavan rento.

Säännöllisesti pelaavia on lähes parikymmentä. Turunen ja Mikkonen ovat pelanneet niin kauan kuin kaukalopalloryhmä on toiminut, eli kuusi vuotta. Pelaaminen auttaa kropan kunnossa pitämisessä, erityisesti jos tekee istumatyötä. Turusen työ on liikkuvaa, Mikkonen istuu enemmän.

Kun on liukuva työaika, voi liikunnan sovittaa päiväohjelmaan helpommin.

Turuselle ja Mikkoselle nimenomaan aamun pelivuoro soveltuu hyvin, koska perheellisillä miehillä on iltaisin riittämiin muuta ohjelmaa, kuten lasten harrastuksiin kускаamista. - Oikeastaan aamu on ainoa hetki, milloin peli onnistuu, Mikkonen miettii.



Vauhtia ja vaarallisia tilanteita? Ehkei vaarallisia tilanteita, mutta hauskaa! Sitä on yhdessä pelaaminen, kertovat Istekin kaukalopallistit.

### Tutustuu työtovereihin

Yhdessä pelaaminen nostaa yhteishenkeä. Istekin noin kolmesataa työntekijää työskentelevät Kuopiossa Puijon Sairaалalla ja Viestikadulla, sekä Kouvolassa ja Tampereella.

Lukuisat liikuntaryhmät kertovat niiden tärkeydestä. Ne lisäävät yhteenkuuluvuuden tunnetta yrityksessä, jonka henkilöstö on tuplaantunut muutama viime vuoden aikana.

Jalkapallo-, sulkapallo-, frisbeegolf-, keuhonhallinta-, keilailu-, kaukalopallo-, golf- ja tennisryhmät ovat syntyneet työntekijöiden aloitteesta. - Liikuntaryhmien ansiosta tutustuu työtovereihin, joita ei juuri muulloin näkisi, Turunen toteaa.

- On hyvä, että on vaihtoehtoja. Näin kukin voi löytää itselleen sopivimman lajin, Mikkonen sanoo.

Kehonhuolto on uusi ryhmä. Sen suosio kasvaa koko ajan. - Ihmiset ovat alkaneet hoksata, miten suuri merkitys kropan hyvinvoinnille on venytyksillä. Työpäivänsä jaksaa paremmin, jos tauottaa sen venytyksillä, miehet summaavat.





Pienet juhlahetket piristävät arkea Kuhilaassa, vaikkapa laskiaispullakahvit laskiaistiistaina.

## Kuhilaan väkeä kiinnostaa KULTTUURI

Kuhilaassa iso osa työhyvinvointia ovat hyvät työolosuhteet.

- Työolojen pitää olla sellaiset, että energiaa riittää vapaa-ajalle niin, jotta työntekijä jaksaa palautua päivän töistä omien mieleisten harrastustensa parissa. Kun jaksaa harrastaa vapaa-ajalla, jaksaa paremmin töissäkin, kiteyttää Kuhilaan asiakkuuspäällikkö Tuula Väisänen. Hän on myös Kuhilaan työsuojelupäällikkö oman työnsä ohella.

Kuhilaan tarjoamia SporttiPasseja henkilöstö hyödyntää eniten kulttuuririientoihin. Heidän toiveensa oli, että yhteisten liikuntaryhmien perustamisen sijaan kukin saa käyttää edut vapaa-ajalla omien mieltymystensä mukaisesti ja silloin kun se kullekin parhaiten sopii.

### Keppijumppaa ja energiaa valosta

Työergonomiaan on Kuhilaassa satsattu, koska jokaisen työ on istumista näyttöruutujen äärellä. Riittävän kookkaita ruutuja on kaksi vierekkäin, jottei tarvitse vaihdella ohjelmasta toiseen. Puhelempiin saa halutessaan kuulokkeet, jotta voi vaikeuksitta tehdä näppäimistöä muistiinpanoja puhelun aikana.

Monella on säädetty pöytä ja seisten työskentelevillä jalkapohjia stimuloi-

via seisontamattoja. Satulatuolin avulla ryhti pysyy suorana. Työterveyshuol- lon fysioterapeutti tarkistaa työpistettä vaihdettaessa, että työasennot ja kalusteiden säädöt ovat ergonomisesti optimaaliset.

Jokaisessa kerroksessa on rekkitanko ja taukotiloissa jumppakeppejä, joilla voi venytellä hartioita ja yläselkää staattisen työn vastapainoksi.

Henkilökohtaiset tulostimet on vähennetty minimiin ja korvattu yhdellä yhteisellä monitoimilaitteella kerrosta kohden. - Tulostetta noutaessa tulee samalla lähdettyä liikkeelle omasta työpisteestä ja vaihdettua kenties sanan tien työkavereiden kanssa, Väisänen kertoo.

Työntekijöitä kannustetaan myös lähtemään ulos lounaalle, sillä todistetusti ulkona piipahdus kesken työpäivän virkistää.

Uusin hankinta ovat kahvihuoneen kirkasvalolamput. Tovin istuminen kirkasvalon äärellä piristää pimeinä vuodenaikoina. Aamukahvien aikaan lamput loistavat pöydillä tuoden kaikille koko päiväksi energiaa.

### Arkeen pieniä juhlahetkiä

Kuhilaalla on huvitoimikunta, jonka veto- vastuu vaihtuu vuosittain tiimiltä toiselle. Toimikunta muun muassa järjestää pieniä juhlahetkiä tavallisiin työpäiviin kuten laskiaistiistaina laskiaispullakahvit, vappuna munkit ja simat, joulun alla joulupuuron ja torttukahvit.

Perinteistä ei rivetä laskiaispullan on oltava mansikkahillolla, vappumunkkia ei korvata tippaleivillä, joulupuuro on aamulla ennen töihin tuloa ja joulutorttukahvit iltapäivällä. Asianmukaiset kattaukset ja koristelut juhlistavat hetkiä.

- Nämä yhteiset tuokiot piristävät arkea, kertoo huvitoimikunnan tämänvuotinen vetäjä Rauni Korhonen, palkka-asia- esimies.

Huvitoimikunta järjestää vuosittain henkilökunnan pikkujoulut ja keväisen tyhy-iltapäivän. Viime kevään idea oli bussilla tehty sightseeing koti-Kuopiossa oppaan johdolla. Merta edemmäs kalaan ei aina tarvitse lähteä monille kuopiolaisillekin tuli paljon uutta mielenkiintoista historia- tietoa. Kierros päättyi ruokailuun Puijon Tornissa.

Tulevana syksynä juhlistetaan Kuhilaan 10-vuotistaivalta yhteisen musikaalinau- tinnon parissa. Rento yhdessäolo on tyhyä, joka auttaa jaksamaan.



## Sakupessa pidetään hauskoja TEEMAPÄIVIÄ

Teksti: Anna-Liisa Pekkarinen Kuvat: Tytti Mönkkönen

Sakupessa vaikutetaan työhyvinvointiin järjestämällä erilaisia teemapäiviä, kuten helmikuun alussa pidetty ystävänpäivä. Sen lisäksi että kahvitunnilla herkuteltiin ystävänpäiväherkuilla ja nautittiin musiikista, tehtiin tiimeittäin tilataideteos sormiväriin kastetuista kämmenenjäljistä. Hetkellinen leikkisyys kikatutti aikuisia ja irrotti arjesta.

Aamu- ja iltavuoroa tekevässä pesulas- sa on vaikea löytää useimmille sopivaa ajankohtaa vapaa-ajalla oleviin yhteisiin tapahtumiin ja harrastuksiin, siksi työ- aikana tehdyt tempaukset soveltuvat pa- remmin, jos ne voi järjestää ilman pidem- pään tuotantoseisokkia.

- Meillä on havaittu hyväksi tuoda työ- päivän lomaan jotain erilaista. Itse koen, että pienet tempaukset normaaliarjen kes- kellä ovat tärkeitä juttuja, kertoo tuotanto- päällikkö Maria Alaranta.

Ystävänpäivän lisäksi Sakupella on muitakin teemapäiviä; esimerkiksi viime kesänä oli grillijuhla sisäpihalla ja pikku- jouluretki tehtiin lähes koko Siilinjärven pesulan väen voimin Jyväskylän Sakupen toimipisteeseen; oli mukava tutustua syk- sällä valmistuneeseen pesulaan ja siellä työskenteleviin työtovereihin.

Vuosi vuodelta on tyhy-tapahtumiin osallistuminen kasvanut, se kertoo niiden tarpeesta. - Pyrimme jatkossakin järjestä- mään pientä piristystä arkiseen aherruk- seen, esimerkiksi vappuna varmasti puhal- lellaan ilmapalloja.

### Pienillä asioilla iso merkitys

Toimistosihtööri Tytti Mönkkönen kuvasi tunnelmia sakupelaisten ystävänpäivästä.

”Iloinen puheensorina täytti ilmapal- loin koristellun ruokalan ystävänpäivää edeltävänä perjantaina. Leivoskahvien lomassa juteltiin ystävyyden merkityk- sestä elämässä ja työssä. Omalla porukalla oli koettu niin ylä- kuin alamäetkin. Joku nappasi vaahdokarkkeja suuhunsa ja alkoi leveästi hymyillen kysellä, kuka muistaa sen ja sen hauskan jutun kahden vuosi- kymmenen takaa. Niin pitkältä ajalta yh- teiset muistot olivat.

Listaan ruokalan seinälle oli edellis- viikolla saanut esittää musiikkitoiveita. Kun radiosta kaikui Hummani hei, kuu- lui samalla hihkaisu ”Toivoin tän sulle!” ja porukka yhtyi lauluun. Peräseinän vaa- leanpunaisista sydämistä sai myös lukea terveisiä ja toivotuksia työtovereille.

Aulasta kuulunut naurunremakka kut- sui kahvilta seuraavaan ilonpitoon. Aulassa yksi toisensa jälkeen upotti kämmenensä siniseen sormiväriin ja painoi kämmenensä sakupelaisten yhteiseen tilataideteokseen. Kohta paikalta poistui naureskelevia sini- kätisiä maalareita takaisin töihinsä, toki pesten kätensä ennen pyykin käsittelyä!”

Vieri vieressä olevat kädenjäljet koris- tavat ruokalaan ainakin seuraavaan ystä- vänpäivään. Mönkkönen näkee, että leik- kimielinen yhdessä tekeminen irrottaa rutiineista ja hitsaa työyhteisöä entistä tii- viimmäksi. Ja nauru rentouttaa.

- Monesti ne pienet asiat ovat merkityk- sellisimpiä työssä jaksamisessa. Perjantai- pullat kiitoksena hyvästä työstä kannusta- vat ahkeroimaan seuraavallakin viikolla. Tavallinen tauko työstä on helppo muuttaa erityiseksi. Miksipä emme siis tekisi niin.

Sakupelaisilla on käytössään TYKY- -setelit, jotka käyvät maksuvälineenä eri- laisten urheilumuotojen lisäksi kulttuuri- rientoihin. Työkykyä on ylläpidetty muun muassa ratsastusvaelluksella, stand up -keikalla, sukelluskurssilla ja leffassa käyn- nillä. - Olisiko ensi kesänä rokkifestareiden vuoro? Mönkkönen ehdottaa.



Ystävänpäivä näkyi ruokalassa monin tavoin, seinän sydämissä oli tsemppaavia mietelauseita työystävälle. Tyhyä ovat myös työnantajan maksamat leffaliput.





<< Ei huvita lusmuilla, kun on tottunut jumpassa käymään, sanovat pirtsakat naiset Tuula Ronkainen ja Arja Ruotsalainen-Lämsä. Jumpa ja muu liikunta pitää istumatyöläisten kropan kunnossa ja kivuttomana.



<< Laura Forssin ohjauksessa kukin löytää itselleen sopivan tahdin.

## Servicassa JUMPATAAN TÖIDEN JÄLKEEN

Teksti ja kuvat Anna-Liisa Pekkarinen

JUMPPAavat servicalaiset täyttävät Hatsalan koulun liikuntasalin maanantai-iltapäivisin. Ryhmässä on kaikenikäisiä naisia ja muutama mieskin, kaikista Servican ammattiryhmistä kuten ruokapalveluista, logistiikasta, laitoshuollosta ja hallinnosta.

Jumpan vetäjä **Laura Forss** Kuopion Reippaan Voimistelijoista räätelöi tunnin ohjelman niin, että se soveltuu kaikille. Jumpppaporukka onkin harrastukseensa sitoutunutta.

- Kannustavinta on, kun on onnistunut tartuttamaan johonkuhun osallistujaan liikuntakipinän, ja hän kokee ryhtinsä parantuneen tai muutoin jaksavansa paremmin, Forss iloitsee.

### Meidän oma juttu

**Tuula Ronkainen** ja **Arja Ruotsalainen-Lämsä** eivät jätä jumpaa väliin. - Kun on jo neljä vuotta käynyt, ei huvita lusmuilla, he sanovat. - Kimppakyydillä tulemme, niin tulee varmimmin lähetyksi.

Ajankohta heti töiden jälkeen sopii heille mainiosti ja arvelevat, että niin myös muille. Sutjakat naiset ovat muutenkin liikunnallisia, Ronkainen vesi-jumpppaa ja tanssii, kesällä pyöräilee, sekä

talvella hiihtää. Ruotsalainen-Lämsä hiihtää, kävelee, käy kuntosalilla ja työmatkapyöräilee 30 kilometriä päivässä kesäaikaan.

Toimistotyötä tekevinä he uskovat, että ilman liikuntaa olisi paino varmasti noussut.

Jumpa on osallistujilleen se ”oma juttu”, jumppaan lähdetään kaverin kanssa. Ryhmän koko on hiljaksen kasvanut vuosien myötä. Esimerkiksi Aslak-kuntoutuksesta palanneille on jumpa ollut sopivan matala kynnyksen jatkaa liikunnallista elämää ja ottaa se osaksi elämäntapaa.

Jumpassa on riittänyt tarpeeksi haastetta ja vaihtelevuutta kaikenkuntoisille. Löysempi vai hikijump - se riippuu siitä, millä teholla haluaa liikkeitä tehdä. Mukana on myös miehiä, heidän osallistumisensa on kasvussa.

- Tyhy-toimintaa pitää olla. Se pitää meidät virkeinä ja pysymme terveempinä, Ronkainen toteaa.

Servicalla on käytössä toinenkin salivuoro. Se on Haapaniemen koululla torstaisin, siellä ”sählätään”.

### Miehet ja naiset jumpaavat yhdessä

Forss laatii lukukauden ohjelman kauden alussa ja jakaa sen tutustuttavaksi, sillä ihmiset haluavat tietää etukäteen, mitä tunnilla tehdään. Tunnin ohjelma on kokeilevan vaihteleva, kahdesti perättäin sama.

On ollut muun muassa perusjumpaa, kuminauhajumpaa ja kuntopiiriä. Kehonhuolto eli venyttelytunnit ovat erityisen suosittuja, sillä venyttely tahtoo useimmiten unohtua säännöllisesti liikkuviltakin.

Musiikkia Forss käyttää rytmittämässä liikkeitä, mutta ei suosi monimutkaisia askelsarjoja.

- Kukin voi tehdä omaan tahtiinsa tarvitsematta jännittää mukana pysymistä, hän kannustaa.

Runsaan 1200 työntekijän Servicalla on käytössä yhtenä osana tyhy-toimintaa ePassin sportti- ja kulttuuriosiot, jolla kukin pääsee mieleisiinsä liikuntoihin. Se käy myös kulttuuririentoihin, kuten teatteriin, konsertteihin ja elokuviin.

- Passi on hyvä, koska esimerkiksi Maaningan, Nilsin ja Vehmersalmen servicalaisilla olisi Kuopion jumpparyhmään aika pitkä matka, naiset toteavat.





# ELINTARVIKEHANKINTAA HYVÄSSÄ HENGESSÄ

Servica on mukana työryhmässä, joka määrittelee elintarvikehankintojen kilpailutukseen tuotteet ja niiden laatuvaatimukset. IS-Hankinnan tehtävä on kilpailuttaa elintarvikkeet, tehdä sopimus toimittajien kanssa ja valvoa sopimuksen täyttymistä. Miten yhteistyö sujuu?

Servican ruokapalvelusuunnittelija **Tiina Soininen** ja IS-Hankinnan hankinta-asiantuntija **Pekka Tiilikainen** tekevät elintarvikehankinnan kulisissa tärkeää yhteistyötä, jotta hinnat pysyvät kurissa sekä laatu ja toimitusvarmuus vaaditulla tasolla.

Tarjouskilpailuvaiheessa Soininen ja Tiilikainen neuvottelevat Pohjois-Savon kuntien ja muiden IS-Hankinnan asiakkaina olevien ruokapalveluiden edustajien kanssa, jotta kilpailutetut tuotteet vastaavat kaikkien tarpeita.

- Sopimuskauden tärkein työ onkin tarjouspyynnön tekeminen. 90 prosenttia koko työstä on tehty, kun tarjouspyyntö on viillattu kuntoon, sen jälkeen työ on käytännön toteutusta, Tiilikainen toteaa.

## VUOROPUHELUA JA EDUNVALVONTAA

Yhteistyöpalavereja pidetään sopimuskauden sisälläkin ruokapalveluiden edustajien kesken neljä kertaa vuodessa.

- Yhteistyö sujuu hyvin, vaikka välillä keskustellaan ihan tiukkaankin, Soininen kertoo.

Sopimukseen on määritelty hinnantarkistuspisteet, jotka ovat pääsääntöisesti kolme kertaa vuodessa. IS-Hankinnan tehtävä on valvoa, että aiheettomasti hintoja ei nosteta. Joissakin tuoteryhmissä hintojen muuttaminen vaikuttaa myös tarjoajan asemaan; hintojen korotukset ja laskemiset tuovat mukaan kilpailullisen elementin. Hinnan nousujen vaikutuksesta ensisijaisesta toimittajasta voi tulla toissijainen toimittaja, jos hinnanmuutoksista ei päästä yhteiseen näkemykseen.

- Hankintalaki vaatii tekemään kilpailutuksen siten, että se on tilaajalle edullinen. Kilpailullinen elementti tekee hyvää sopimuskauden aikana, meneillään on pientä kiritystä koko ajan, Tiilikainen toteaa.

Servican hankintayksiköt hoitavat reklamaatiot yleensä itse, mutta Tiilikaiselle lähetetään tieto niistä. Jos on esimerkiksi toi-

mituspuutteita, ei auta, että IS-Hankinta on välissä hidastamassa prosessia, vaan korjauksen pitää tapahtua heti toimittajalta tilaajalle. Jos kyseessä on vakavampi laatupoikkeama, niin sitten ryhdytään vähän isommalla koneistolla selvittämään asiaa Tiilikaisen kautta.

Elintarvikkeista tulee myös paljon uutuuksia, ja paljon tuotteita poistuu markkinoilta. Tämäkin vaatii jatkuvaa vuoropuhelua Servican ja muiden tilaajien, toimittajien sekä IS-Hankinnan kesken.

## YHTEISTYÖN HEDELMÄT

Servica sekä muut tilaajat käyvät myös sopimuskauden aikana toimittajien kanssa raaka-aineneuvotteluja, ja IS-Hankinta otetaan mukaan ajatustenvaihtoon. Tiilikainen selvittää tällöin kuinka paljon samalla tuotteella on kysyntää eri hankintayksiköissä. Näin saadaan samat hinnat ja tuotteet käyttöön kaikille IS-Hankinnan osakkaille. Suuremman hankintavolyymin avulla Tiilikaisen on helppo lähteä neuvottelemaan hintaa tuotteille. Toisaalta toiminta sallii myös joustot. Kausi- ja sesonkituotteiden osalta Soininen on yhteydessä suoraan esimerkiksi alueen tuottajiin.

- IS-Hankinta on yksi Suomen suurimmista yhteishankintayksiköistä, se on kohtuullisen hyvä valtti hintaneuvotteluissa, Tiilikainen kertoo.

- Hinta on kuitenkin vasta viimeinen vertailukohde, ensin tuottajan pitää pärjätä raaka-aineen laadullisessa vertailussa, joka on määritetty tarjouspyyntöön. Jos kaikilla toimittajilla laatuvaatimukset täyttyvät, ja kaikki ovat tarjonneet sitä mitä on pyydetty, niin sen jälkeen tulee vasta hintavertailu, Soininen muistuttaa.

Soininen näkee, että hän voi paremmin keskittyä omaan ydintehtäväänsä, kun hankintasopimus tehdään ammattilaisen toimesta IS-Hankinnalla. Tiilikainen puolestaan kokee saaneensa erinomaista opastusta raaka-aineista ja niiden laatuvaatimuksista Soiniselta.



*Raaka-aineet ja niiden laatuvaatimukset tulevat hyvin pian puheeksi, kun Servican Tiina Soininen ja IS-Hankinnan Pekka Tiilikainen tapaavat.*



## KOHTI KILPAILUTUSTA

Nykyinen elintarvikkeiden hankinnan sopimuskausi päättyy vuoden 2017 huhtikuussa. IS-Hankinta on jo hyvää vauhtia suunnittelemassa kilpailutusta ruokapalveluiden kanssa.

Merkittävimmät edut Servican ja IS-Hankinnan yhteistyössä:

- > hankintavolyymin hyödyntäminen: sama, edulliseksi neuvoteltu hinta on kaikkien osakkaiden käytössä
- > laatuvaatimukset on huomioitu jo tarjouskilpailuvaiheessa
- > joustavuus
- > toiminnan läpinäkyvyys

<< Laatuvaatimukset kilpailutettaville tuotteille ovat kovat. >>





# ELINTARVIKKEIDEN YHTEISHANKINTA MAHDOLLISTAA LÄHIRUOAN

Siilinjärven kunnan ruokapalvelut valmistaa päivisin noin 6 700 ateriaa eli laskennallisesti yhden joka kolmannelle siilinjärveläiselle. Niitä menee koululaisille, varhaiskasvatukseen, palvelukoteihin, kunnan työntekijöille ja hoitopaikkojen ruokailijoille. Näin suuri ateriamäärä edellyttää tehokkaiden suurkeittiöiden lisäksi hyvää elintarvikkeiden toimitusvarmuutta ja laatua niin tuottajilta kuin tukustakin.

Ruokapalveluista 1990-luvun alusta vastannut Siilinjärven kunnan ruoka- ja puhtauspalvelujohtaja **Pirkko Markkanen** on tyytyväinen tilanteeseen, jossa elintarvikkeiden hankintasopimukset ja niiden kilpailutukset hoitaa keskitetysti IS-Hankinta Oy.

- Olemme olleet mukana yhteisessä seudullisessa hankintarenkaassa yli 20 vuotta. Ennen piti hankintasopimukset tehdä itse. Se oli melkoinen savotta. Nyt saamme ajan, vaivan ja rahan säästöjen lisäksi toteutetuksi erityistoiveitamme kuten lähiruokahankintoja IS-Hankinnan kautta.

Lähiruoka on Pirkko Markkasen mukaan yksi merkittävä asia, jossa on yhteistyössä IS-Hankinnan kanssa tullut merkittävää edistystä viime vuosina.

- Huomasin taannoin, että saimme tukusta kiinalaisia sipuleja, vaikka omassa kunnassamme toimii Suomen suurimpia oleva sipulinviljelijä! Asiaan tuli korjaus ja nyt syömme siilinjärveläisiä sipuleita. Sama koskee perunoita. Ne tulevat Pertti ja Markku Voutilaisen tilalta Jälältä.

## PAIKALLISUUS ON MONIHYÖDYLLISTÄ

Pirkko Markkanen muistuttaa, että elintarvikkeiden paikalliset toimittajat ovat monella tapaa hyödyllisiä.

-Kuljetusmatkat ovat lyhyet eli hiilijalanjälki pienenee. Elintarvikkeiden jäljitettävyyden ja reklaamatiomahdollisuus toimivat optimaalisesti. Tosin laadussa ei ole ollut huomauttamista ja hintalaatu -suhde on kohdillaan. Lisäksi saamme täydentäviä pien-toimituksia joustavasti jopa muutamassa tunnissa ja suoraan sille keittiölle, missä täydennyksiä tarvitaan.

-Siilinjärven luottamushenkilöpäättäjät ovat kaukoviisaasti hyväksyneet kotimaisia ja lähialueella tuotettuja elintarvikkeita suosivan ruokapalvelustrategian. Se on selkänöjä hankinnoillemme,

vaikka kilpailulainsäädäntö on otettava huomioon. IS-Hankinta tietää, miten kilpailutuskriteereissä painotetaan laillisesti paikallista tuotantoa.

- Perunat tulevat keittiöillemme kuorittuina ja osin myös lohkotettuina tai viipaloituina. Kilpailutuksessa on määritelty toimitusaika siitä, kun perunat on kuorittu. Siten niitä ei voida toimittaa satojen kilometrien päästä saati ulkomailta toisin kuin kuorimattomia perunoita. Saamme ruokailijoilta erittäin vähän reklamaatioita perunasta. Lisäksi he ovat kehuneet lähiruokaa.

- Meitä on jopa kannustettu lisäämään paikallisia elintarvikkeita. Se ei valitettavasti ole mahdollista kaikissa elintarvikeryhmissä. Puutteita on mm. leivissä ja leivonnaisissa, vihanneksissa sekä juureksissa. Ilahduttavasti saamme nyt Kiuruvedeltä haukimassaa itse valmistamaamme kalamurekkeeseen seitikalaa korvaamaan, kertoo Pirkko Markkanen.

## LÄHIRUOKA ON LISÄÄNTYNYT

IS-Hankinnan hankinta-asiantuntija Pekka Tiilikainen kertoo, että hyväksi käytännöksi lähiruokan lisäämisessä on osoittautunut alueellinen osatarjousmalli. -Siinä tehdään sopimus vaikkapa perunoiden, juuresten ja marjojen toimittamisesta vain yhden tai parin kunnan alueelle, jolloin pienemmätkin tuottajat pystyvät kilpailemaan määrissä ja lyhyiden kuljetusmatkojen edulla. Samoin pienemmät tuottajat voivat verkottua yhteistarjouksen tekemiseksi ja toteuttamiseksi.

-Viime kilpailutuksiin onkin tullut lisää savolaisia tuottajia. Lisää mahtuu edelleen suoraan tai tukkujen ja suurempien jalostajien kautta toimittamaan elintarvikkeita Lähiruokan osuus Pohjois-Savon kuntien suurkeittiöissä on lisääntynyt, mutta kasvun varaa on yhä.



Kolmannessa sukupolvessa Siilinjärven Jälän kylällä perunaa viljelevät Markku (vas) ja Pertti Voutilainen vastaavat kotikuntansa ruokapalvelun perunatoimituksista.



## UUSI KILPAILUTUS LOPPUVUODESTA

Siilinjärvi kuuluu muiden IS-Hankinnan asiakkaiden kanssa elintarvikepooliin, jossa pyritään nelivuotisiin hankintasopimuksiin tuottajien ja tukkuliikkeiden kanssa. Seuraava kilpailutus on ensi syksynä. Uudet sopimukset aiotaan solmia ennen vuodenvaihdetta. Sitä varten kuntien ruokapalvelujohtajat ovat aloittaneet valmistelun elintarvikeryhmittäin kootuissa työryhmissä.

Elintarvikehankinnoissa ei ole kyse pienestä asiasta aluetaloudellisesti, sillä niiden kokonaisarvo nousee Pekka Tiilikaisen mukaan 20 milj. euroon. Mukana on noin 30 kuntaa. -Kokonaisvaltainen elintarvikekilpailutus on kaikille osapuolille järkevää yhdellä kertaa ja neljäksi vuodeksi tehtynä. Tarjouspyynnöt tehdään toki tuoteryhmittäin. Niissä voidaan ottaa huomioon kuntakohtaisiakin erityispiirteitä ja -toiveita.

-Sesonkituotteet ovat keskitettyjen hankintojen ja kilpailutuksen ulkopuolella eli kunnat voivat ostaa vaikkapa marjo-

ja, mistä haluavat. Kannustan paikallisia elintarviketuottajia tarjoamaan IS-Hankinnalle, koska hintamme ovat yleensä korkeampia kuin tukku- tai vähittäiskaupan maksamat. Emme halua halpuuttaa hankintojamme kohtuuttomalla kilpailutuksella vaan pyrimme pitkäjänteisesti laatuun ja toimitusvarmuuteen, korostaa Tiilikainen.

## PERUNANTUOTTAJA-VELJEKSET TYTYTÄISIÄ

Veljekset **Pertti ja Markku Voutilainen** ovat keskittyneet toistakymmentä vuotta Siilinjärven Jälän kylällä perunan tuotantoon ja alkujalostukseen. Yhteensä 12 hehtaarin viljelmät tuottavat vuosittain 350 000 - 400 000 kg:n sadon. Siitä suurkeittiöille, pääasiassa Siilinjärvelle ja lähikuntiin, menee lähes kaksi kolmannesta ja loput vähittäiskauppaan.

Lisäksi Voutilaisen alihankkijana on maaninkalainen viljelijä Petri Väisänen, joka toimittaa perunoita Maaningan ja Pielaveden suurkeittiöihin Voutilaisen

hankintasopimuksen perusteella. Yhteistyö on toiminut hyvin ja se säästää kuljetuskustannuksia.

Voutilaiset ovat tyytyväisiä IS-Hankinnan kanssa tehtyihin sopimuksiin. -Hinta on kohtuullinen ja nelivuotinen sopimus antaa turvaa ja toki myös velvoittavuutta pitkäjänteiselle viljelylle. Meidän asiamme on huolehtia mm. viljelykierrolla, lajikevalinnoilla ja ammattitaidolla, etteivät perunasadon määrä ja laatu vaihtelut vaaranna toimitusvarmuutta. Teemme laadun omavalvontaa, mutta tietysti myös vastaanottaja tarkastaa laadun. Reklamaatiot ovat jääneet vähiin.

-Toimitamme kuntien suurkeittiöille perunat kuorittuina ja osan myös lohkotuina ja viipaloituina. Se on vaatinut koneinvestointeja ja päivittäistä raakaperunan jalostamista sekä suoratoimituksia. Lisätyö vähittäiskaupan multaperunatoimituksiin verrattuna on pieni siihen nähden, että pääsimme IS-Hankinnan sopimustoimittajiksi. Samantapainen ensi vaiheen jalostus koskee myös ravintoloiden perunatilauksia, kertovat Voutilaiset.

### IS-HANKINTA OY:N FAKTAT

TOIMITUSJOHTAJA: Jarkko Mattila

PERUSTETTU: 1.1.2011

LIIVEVAIHTO 2015: 2.108.120 euroa

HENKILÖSTÖ: 19

PALVELUT: Hankintapalvelut, kilpailuttaminen, sopimushallinta, sähköinen tilaaminen, tilaustoimitusprosessin ohjaus ja hankinta-asiamiestoiminta.

OSAKKAIDEN MÄÄRÄ: 57

VOLYYMITIETOJA: Kilpailutuksia vuodessa n. 200-250. Voimassa olevia sopimuksia noin 1300 kpl. Yhtiön hankintasopimusten vuosiotostovolyyminä noin 210 miljoonaa euroa.



Pirkko Markkanen on tyytyväinen paikalliseen perunatarjontaan niin laadun kuin toimitusvarmuudenkin suhteen.

# POHJOISMAIDEN ENSIMMÄISET YHTEISHANKINNAT KÄYNTIIN

IS-Hankinta Oy ja ruotsalainen VÄRMEK kehittävät pohjoismaista hankintayhteistyötä energia-sektorin hankinnoissa

Teksti: Minna Heikka

KAKSI JULKISEN SEKTORIN yhteishankintayksikköä, kuopiolainen hankintayhtiö IS-Hankinta Oy ja ruotsalainen talousyhdystys VÄRMEK, yhdistävät voimansa energiasektorin hankinnoissa. Yhtiöt ovat solmineet yhteistyösopimuksen, jonka tavoitteena on kehittää energia-alan pohjoismaista hankintayhteistyötä sekä tehdä jäsenvaltioiden välisestä hankintayhteistyöstä todellisuutta. Valtioiden rajat ylittävää yhteistyötä julkisissa hankinnoissa tehdään Euroopassa vähän, ja Pohjoismaissa kansainvälisiä yhteishankintoja ei ole toteutettu lainkaan.

-Euroopan energiasektorin haasteet ovat niin suuret, etten usko yksittäisten valtioiden pystyvän ratkaisemaan niitä yksin, sanoo VÄRMEKin toimitusjohtaja **Peter Dahl**. -Olemme tämän takia iloisia, että olemme löytäneet yhteistyökumppanin Suomesta parantaaksemme ja kehitteäksemme energiasektorin kansainvälisiä yhteishankintoja. Olen vakuuttunut, että yhteistyömme tuo hyötyä sekä Ruotsissa että Suomessa.

Valtioiden rajat ylittävän yhteistyön kautta hankinnat muodostuvat suuremmiksi kokonaisuuksiksi, mikä mahdollistaa paremmat sopimusehdot puitesopimuksiin. Myös hankintojen volyymien odotetaan kasvavan kymmeneen miljooniin euroihin. Tavaroiden ja palvelujen toimittajille yhteistyö tarjoaa luontevan väylän kansainvälisille markkinoille. Yhteishankintojen kohteena voivat olla esimerkiksi kaukolämpöputket sekä savukaasuanalysimittaukset.

-Käytännössä yhteistyö tarkoittaa sitä, että jompikumpi organisaatioista ottaa vetovastuun kustakin hankinnasta ja edustaa prosessin aikana molempia toimijoita. Sekä me että VÄRMEK teemme tapauskohtaiset päätökset siitä, mihin rajat ylittävään yhteishankintaan kulloinkin osallistumme, kertoo IS-Hankinta Oy:n toimitusjohtaja **Jarkko Mattila**.

IS-Hankinta on yksi Suomen suurimpia julkisen sektorin yhteishankintayksiköitä. Yhtiö on rakentanut reilun vuo-



Ruotsalaisen VÄRMEKin toimitusjohtaja Peter Dahl uskoo yhteistyön IS-Hankinnan kanssa tuottavan hyötyä niin Ruotsissa kuin Suomessakin.

den ajan asiakkuuksia energiasektorille. Tähtäimessä ovat kaukolämpö- ja energiyhtiöiden asiakkuudet koko maan laajuisesti.

Ruotsalainen VÄRMEK on talousyhdystys, joka toimii hankintakeskuksena 147 energiasektorin yritykselle. VÄRMEK kilpailuttaa jäsentensä puolesta puitesopimuksia. [www.varmek.se](http://www.varmek.se)





# YRITYKSEN VERKKOSIVU-UUDISTUS - sisältöjä, projektinhallintaa, tekniikkaa, yhteistyökumppaneita

Yritykselle www-sivujen uudistaminen on haasteellinen tehtävä. Uudistamispäätökseen voi liittyä useita syitä, joista tärkeimmäksi nykypäivänä muodostuu usein vaatimus mobiiliyhteen-sopivuudesta. Mobiililaitteiden yleistyminen ja niiden käyttöön liittyvät vaatimukset vauhdittavat yritysten verkkosivujen uudistamisprosesseja.

## Verkkosivu-uudistus projektinhallinnan näkökulmasta

Istekin www-sivuston uudistus projektoitiin, koska projektin-hallintaa tarvittiin tiukan aikataulun lisäksi mm. koordinoimaan eri sidosryhmien toimintaa sekä henkilöresurssien hallintaa. Tammikuussa 2016 käynnistetty projekti kesti kolme kuukaut-ta. Koordinointi ja työn valvonta jakaantui teknisen ympäristön rakentamiseen ja sisältöstrategian, visuaalisen ilmeen ja sisällön-tuotannon luomiseen.

Projektin edistymistä ja toteutusta valvoi ohjausryhmä, johon kuuluivat Istekin, Visman ja Differon edustajat. Projektin työtilana ja projektin aikaisena dokumentointipaikkana käytettiin Istekin tuottamaa Sharepoint -työtilaa. Kaikilla projektiin osallistuneilla oli pääsy työtilaan, mikä auttoi tiedonkulkua ja yhteistyön suju-vuutta projektikokousten ja muiden yhteydenpitokanavien lisäksi.

Projektin tekniseen osuuteen kuului www-ratkaisun arkki-tehtuurin luominen, Liferay- ympäristön pystyttäminen ja käyttöönotto. Nyt toteutettu sivustoalusta toimii kaikilla tun-netuimmilla selaimilla ja yleisimmillä mobiililaitteiden käyttö-järjestelmillä, palvellen samalla niin asiakkaiden kuin Istekin omiakin tarpeita. Verkkopalvelun käyttöturvallisuus varmistet-tiin tekemällä ympäristöön asianmukaiset tietoturvatarkastuk-set. Liferay- ympäristön rakentamisen yhteistyökumppanina toimi Visma Oy.

WWW-sivuston eteen tehty työ ei suinkaan pääty sivuston jul-kaisemiseen ja projektin päättämiseen. Sivuston sisällön tuotta-minen on jatkuvasti muuttuva prosessi.

Teksti Arja Kokkonen, Isteikki Oy  
Kuvat Niko Puumalainen

## ISTEKKIN WWW-SIVUT UUDISTUVAT

### Yhteisiä www-ratkaisuja

Istekin päätökseen verkkosivu-uudistuk-sesta vaikuttivat mobiiliyhteensopivuu-den lisäksi monet muutkin seikat, kuten yhteisen portaali- ja asiointialustan luo-minen asiakkaidemme kanssa. Istekille toteutetut www-sivut käyttävät yhteisiä alustaratkaisuja mm. Kuopion kaupungin verkkosivujen kanssa. Ratkaisulla saavu-tetaan synergiaetuja ja kustannussäästöjä kaikille mukana oleville osapuolille.

### Nopealla vai hitaammalla aikataululla?

Yleensä verkkosivu-uudistukseen kuluu aikaa vähintään 3 - 4 kuukautta. Mikäli haluaa valmista nopeammin, on oltava valmis varaamaan riittävästi henkilö-resursseja sekä toteuttamisen eri vaihei-siin että nopeiden päätösten tekemiseen. Käytössä on hyvä olla myös joustava työ-aikakalenteri.

### Sisältöjä asiakkaille

Sisältöjen näkökulmasta yksi tärkeim-mistä seikoista on tieto siitä, mitkä ovat ne kohderyhmät ja kohderyhmien tiedon tarpeet, joita verkkoviestinnän kautta tavoitellaan. Tänä päivänä asi-



Katri Tanni perehdytti istekkiläisiä asiantuntijoita asiakaslähtöiseen blogikirjoittamiseen.

akkaat arvostavat sitä, että heitä lähes-tytään mainospuheiden sijaan hyvillä sisällöillä. Asiakkaalle yrityksen sivut ovat kuin media, joka välittää mielen-kiintoista, ajankohtaista ja merkityksel-listä tietoa alasta.

Käyttäjän kannalta sivuston ja sisältö-jen käyttö tulisi olla sujuvaa ja loogista. Onnistunut navigointi ja käyttäjän oh-jaaminen sivustolla kohti uusia kiinnos-tavia sisältöjä on ensiarvoisen tärkeä osa asiakkaan käyttökokemusta sivustosta. Mitä yksinkertaisempi navigointi on, sitä helpompi se on käyttää.

### Asiantuntijoista sisällöntuottajia

Uusilla www-sivuillamme julkaistaan säännöllisesti istekkiläisten asiantunti-joiden blogikirjoituksia ja asiantuntija-artikkeleita. Niissä käsitellään ajan-kohtaisia aiheita sekä oman alan ja ajan-ilmioita. Mukana bloggaamassa on run-sas joukko istekkiläisiä, joihin pääset tutustumaan sivuillamme. Useimmat heistä löydät myös LinkedInistä, josta voit seurata myös aiheista käytävää kes-kustelua.

Löydät meidät verkossa osoitteessa **[www.istekki.fi](http://www.istekki.fi)**

*Blogikoulutukseen osallistui runsas joukko istekkiläisiä. Heidän blogeihin pääset tutustumaan jatkossa www-sivuillamme.*



### Mitä arvoa sisällöt tuovat verkkopalvelussa?

Istekin verkkopalvelu-uudistus haluttiin rakentaa sisällöt ja sanoma edellä. Työssä oli mukana verkkopalveluiden sisältö-strategiaan erikoistunut Differo Oy.

- Istekille oli selvää alusta alkaen, että se haluaa puhutella verkossa tärkeitä kohderyhmiään, selkiinnyttää digitaal-suuden tuomaa muutosta heille, antaa omille asiantuntijoilleen väylän raken-taa omaa osaamistaan muun muassa bloggaamalla ja artikkelituotannolla, selvittää Differo Oy:n toimitusjohtaja **Katri Tanni**.

Tannin mukaan hyvä verkkopalvelu rakentuu tärkeälle ja arvokkaalle sano-malle ja lisätiedolle yrityksen kohde-ryhmiä ajatellen. Samalla verkosta voi-daan kerätä tietoa, miten sanoma ja sisäl-löt kohderyhmille ja palveluiden käyttä-jille onnistuvat täyttämään tavoitteensa.

- Tänä päivänä käyttäjät eivät halua surffata tai etsiskellä verkosta mitään tur-haa tai käyttää aikaansa itse hakemiseen. Sisältöjen pitää osua heidän tiedon tar-peeseen ja niillä kanavilla, joissa kohde-ryhmät ovat, Tanni painottaa.

Isteikki linjasi käynnissä olevan sote-muutoksen sekä digitalisaation tuomat uudet mahdollisuudet sisältökärjiksi joita se haluaa tuoda esiin keskustelun aiheiksi kohderyhmilleen. Verkkopal-veluun mallinnettiin näihin teemoihin omat sisältöpolut joita voidaan analyti-kasta mitata ja tehostaa käyttäjien liik-keiden mukaisesti.

Differo Oy on verkkopalveluiden sisäl-tösuunnitelmiin ja sisältöstrategiaan eri-koistunut markkinointitoimisto, jonka missio on ymmärtää asiakkaansa asiak-kaiden tiedon tarpeita ja rakentaa niistä älykkäitä sisältöpolkuja verkkokanaville. Differo Oy:n pääpaikka on Tampereella ja se työllistää 8 verkkosisältöjen ammat-tilaista.





# ISTEKKI UUDISTAA VERKKOSIVUJEN PORTAALIRATKAISUN

Istekki uudistaa ja nykyaikaistaa verkkosivujen portaaliratkaisun ja teknisen arkkitehtuurin sekä informaationhallinnan kokonaisuuden vaiheittain. Tavoitteena on tarjota portaali- ja asiointialustaa palveluna asiakkaiden käyttöön.

Teksti Sami Niskanen, Istekki Oy ja Mika Rahkonen, Visma Consulting Oy

ENSIMMÄISESSÄ KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTISSA (Kuopion kaupungin verkkosivu-uudistus) toteutettua verkkosivustopohjan rakennetta/mallia voidaan jatkossa käyttää sivustopohjana muille asiakkaille yksi tai useampi kerrallaan. Kuitenkin asiakaskohtaiset verkkosivut ovat erillisiä sivustokokonaisuuksia samassa teknisessä ympäristössä.

Verkkosivujen portaaliratkaisuksi va-

littiin Liferay -julkaisujärjestelmä, joka on markkinoiden johtava avoimen lähdekoodin lisenssimaksuton portaali. Sen ominaisuudet, teknologia ja kustannustehokkuus päihittävät myös suljetut kaupalliset ja maksulliset portaalit.

Liferay tukee standardeja ja on itsekin arkkitehtuuriltaan palvelupohjainen. Siihen on mahdollista toteuttaa ratkaisuja ja sovelluksia, jotka perustuvat avoimeen

standardiin ja Java-teknologiaan. Tämä mahdollistaa sujuvan ja kustannustehokkaan jatkokehityksen.

Liferay on yksi merkittävimpiä teknologioita julkisen sektorin palvelujen digitalisoinnissa. Teknologia on käytössä jo erittäin laajasti niin kunta- kuin valtionsektorillakin ja ratkaisuille on saatavilla useita ammattimaisesti toimivia palveluntuottajia.

## LIFERAY PORTAALIRATKAISUN OMINAISUUKSIA

- > kattavat käyttöliittymätyökalut ja valtava joukko valmiita komponentteja kehityksen nopeuttamiseksi
- > monikielinen käyttöliittymä
- > käyttäjän tunnistaminen, kertakirjautuminen (SSO) ja käyttöoikeuksien hallinta
- > Suomeen sovitettuja kirjautumismekanismeja, kuten Vetuma ja Tupas
- > loppukäyttäjällä portaalin sisältörakenteen hallinta
- > sisältörakenteen kustomointi- ja personointimahdollisuus
- > tiedonkeruu ja analysointi käyttäjien liikkeistä portaaliin sekä tuki Google Analyticsille
- > portaalin sisällön hallinnan avulla mahdollista tuottaa ja jakaa sisältöä halutuille käyttäjille ja käyttäjäryhmille
- > edistyskellisten hakutoimintojen avulla portaalin sisältämä informaatio helposti saatavilla
- > työryhmiä ja yhteistyötä tukevia toimintoja (kalenterit, virtuaaliset työtilat, tuki pikaviestinnälle)

## TOIMITTAJAYHTEISTYÖ

Kuopion kaupungin verkkosivujen uudistuksen yhteydessä, Istekki kilpailutti verkkosivujen ohjelmistotoimittajat ja yhteistyökumppaniksi valikoitui Visma Consulting Oy.

Istekin ja Visma Consultingin yhteistyössä on tavoitteena tarjota yhteisesti markkinoiden paras ja monipuolisin tekninen ratkaisu sekä yliverlainen palvelu kohdeasiakkaille. Yhdessä tuomme asiakkaiden käyttöön parhaat käytännöt ja sovellusratkaisut sekä jatkuvat palvelut.

Yritysten välinen yhteistyö mahdollistaa jatkossa tulevaisuuden informaatiohallinnan haasteiden ratkaisemisen kustannustehokkaasti toistettavan palvelumallin ja yhteisten sovellusratkaisujen avulla. Palvelualustaltamme voidaan tuottaa palveluita mallilla ”tehdään kerran, käytetään useasti”. Nämä palvelut voivat kohdistua tiedonohjauksen suunnitteluun, eAsiointi -ratkaisujen tai asianhallintaratkaisujen käyttöönottoon tai esimerkiksi standardien mukaisiin arkistointiratkaisuihin.

Julkisen sektorin organisaatiot kohtaavat tulevaisuudessa yhä haastavampia tilanteita lakisääteisten palveluiden järjestämiseksi yksin tai yhdessä muiden kanssa. Näiden haasteiden ratkaisemisessa prosessien suunnittelu tehokkaiksi sähköisiksi ratkaisuiksi tulee olemaan yksi merkittävä askel.

Visma Consulting on osa skandinaavista Visma -konsernia, joka on yksi merkittävimpiä sähköisten palveluratkaisujen tuottajia pohjoismaissa. Suomessa Visma Consulting toimii koko maassa tarjoten kehittyneimpiä sähköisiä asiointiratkaisuita ja niihin liittyvää palvelua. Visma Consultingin ratkaisut ovat laajasti käytössä kunta- ja valtiosektorilla.



## WWW.KUPIO.FI -SIVUT UUDISTUVAT VAIHEITTAIN

Kuopion kaupungin www.kuopio.fi -sivujen uudistusprojekti käynnistyi keväällä 2015 sillä tuolloin verkkopalveluiden alustana toimineet tekniset ratkaisut olivat tulleet elinkaarensa päähän.

Uudistusprojekti jakaantui kahteen osaan, jossa ensimmäisessä vaiheessa, tammikuuhun 2016 mennessä, uudistettiin tekninen ympäristö sekä toteutettiin uusi responsiivinen etusivu kuopio.fi -sivustolle. Uudistusprojektissa Istekki Oy vastasi kokonaisprojektinhallinnasta sekä ratkaisun ICT-palveluista tietoliikenteen ja palvelinympäristön osalta. Ohjelmistotoimittajaksi ratkaisulle valittiin kilpailutuksen kautta Visma Consulting Oy.

Toisessa vaiheessa vuoden 2016 aikana koko sivusto uusitaan mobiililaitteisiin mukautuvaksi. Vuoteen 2017 mennessä Kuopion kaupungilla on täysin uusi sivusto informaation sekä ilmeen osalta.

WWW-sivujen uudistaminen on osa Kuopion kaupungin pitkän tähtäimen digitalisaatiohanketta, jolla mahdollistetaan digitalisaatiota tukeva sähköisen asioinnin kehittäminen. Kuopion kaupunki onkin linjannut sähköisten asiointipalvelujen käyttöönoton yhdeksi strategiseksi painopistealueeksi lähivuosina.

”Tutkimusten mukaan noin 70 % käyttäjistä hakee tietoa mobiililaitteella, joten sivuston mukautuminen eri päätelaitteille eli responsiivisuus tuli ottaa suunnittelussa vahvasti huomioon” toteaa Kuopion kaupungin tiedottaja Kaisu Tolvanen, joka toimii projektissa asiakkaan puolen projektipäällikkönä. Sivuston käyttäjiltä saatujen kommenttien perusteella suunta on oikea. ”Tähän mennessä saatujen asiakaspalautteiden perusteella etusivu on selkeämpi ja modernimpi. Hakutoimintojen huomattava parantuminen ja sivujen nopeampi avautuminen on tuonut toivottua parannusta sivustolle” jatkaa Kaisu.



Jarkko Juvonen  
toimi käytännön töiden  
työnjohtajana B11/ICT  
-projektissa, jossa yksistään  
Kaarisairaalan muutossa  
muutettiin lähemmäs  
300 työasemaa ja  
186 tulostinta.

Kuva Niko Puumalainen

ISTEKKI

## ISTEKKI OY FAKTAT

- > **PERUSTETTU 29.9.2009**  
Perustajaosakkaat Kuopion kaupunki ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri
- > **OSAKKAITA** (01/2016) yht. 27
- > **TOIMIALUE** Suomi
- > **LIKEVAIHTO** (2015) 40 milj. €
- > **TOIMITUSJOHTAJA** Urpo Karjalainen
- > **HENKILÖSTÖ** n. 300
- > **TOIMIPISTEET:**  
Päätoimipiste  
Viestikatu 3, Kuopio
- > **Huoltopalvelut, KYSin toimipiste**  
Puijonlaaksontie 2, Kuopio
- > **Kouvolan toimipiste**  
Ilmarinkuja 3, Kouvola
- > **Tampereen toimipiste**  
Biokatu 4, Tampere
- > **TUOTAMME** julkiseen terveydenhuoltoon ja kuntien toimintaan liittyviä informaatioteknologian ja lääketieteellisen tekniikan palveluja.

[www.istekki.fi](http://www.istekki.fi)

# KAARI- JA SÄDESAIRAALA - paras mahdollinen lopputulos potilaan parhaaksi

Teksti Jaana Luostarinen, Istekki Oy

POHJOIS-SAVON SAIRAANHOITOPUOLUSTUS  
Kaari- ja Sädesairaalan suunnittelu-  
työt käynnistyivät vuonna 2008.  
Kaarisairaalan rakennustyöt aloitettiin  
vuoden 2012 lopulla ja sairaala  
otettiin käyttöön toukokuussa 2015.  
Sädesairaala rakennettiin rinnan  
Kaarisairaalan kanssa. Istekki Oy:n  
vastuulle molempien sairaaloiden  
suunnittelu- ja asennustöissä kuuluivat  
mm. tietoverkkojärjestelmät, turvallisuusjärjestelmät,  
erityisjärjestelmät (itseilmoitautumis- ja hoitajakutsujärjestelmät),

AV- ja kuvansiirtojärjestelmät, telejärjestelmät,  
työasemat ja oheislaitteet sekä lääkintälaitteet.

Istekin suunnittelu- ja asennustöiden aikana  
aikataulutettiin ja tehtiin käyttöönottoja  
käyttöpäalveluiden ja konealien, viestintätekniikan,  
tietoliikennepalveluiden sekä lääketieteen- ja  
tietotekniikan lähituen ja huoltopalveluiden osalta.  
Lisäksi Istekin edustajat osallistuivat lukuisiin  
moniammatillisiin urakoitsija-, asiakas- ja Istekin  
sisäisiin palavereihin, joissa suunniteltiin

ja valmisteltiin tiiviissä yhteistyössä paras  
mahdollinen lopputulos potilaan parhaaksi.  
Haasteellista oli saada kootua tilaajapuolen  
tarpeet sekä rakentaa riittävän tiivis yhteistyö  
eri toimijoiden kesken.

Rakennustöiden tavoitteena olivat modernit  
sairaalat, jotka hyödyntävät tehokkaasti uutta  
teknologiaa. Asiakas- ja hoitajien oli hyvin  
laaja, oli monta klinikkaa, osastoa ja käyttäjää.  
ICT-tarpeiden kokoaminen ja erilaisten toimintamallien  
ja niitä tukevien teknisten ratkai-

sujen yhteen sovittaminen vaati joustavaa ja  
hyvää yhteistyötä eri toimijoiden kesken.

Istekki Oy B11/ICT-projektin projekti-  
päällikkönä toimi **Jaana Luostarinen** ja  
käytännön töiden työnjohtajana toimi  
**Jarkko Juvonen** apunaan **Toni Koskinen**.  
Työnjohtajana Jarkko hoiti mm. laite-  
kartoitukset, työmääräarvioiden tekemiset,  
osallistui urakoitsija- ja työmaakokouksiin ja  
koordinoi rakennustyömaaperehdytykset sekä  
työturvallisuusopastuksen ja -valvonnan.  
Lisäksi hänen ja Tonin vastuulle kuului myös  
laaja laite- ja asennuskoordinaatio sekä siir-  
tyvien työasemien puhdistukset. Kaarisairaala-  
ssa työasemien elinkaarivaihtoja tehtiin reilut  
200 kpl, uusia työasemia

asennettiin lähes 200 kpl ja uusia tulostimiakin  
89 kpl.

Kaarisairaalan muutossa muutettiin lähemmäs  
300 työasemaa ja 186 tulostinta. Kokonaisaika-  
taulullisesti pysyttiin suunnitellussa aikataulu-  
ssa, vaikka aikataulu oli erittäin tiukka. Istekin  
asennustöiden ajankohta ajoittui välille 6.4.-13.5.2015  
ja yksiköiden muutot ajoittuivat puolestaan  
ajalle 14.-25.5.2015. Muuttopäivinä Istekki Oy-  
stä oli ICT-työtehtävissä 10 - 40 henkilöä/päivä  
ja päivän pituus venyi jopa 12 - 14 tuntiseksi.  
”Asennustyöt ja muutot onnistuivat B11/ICT-projektin  
näkökulmasta erittäin hyvin, vaikka kiirettä ja  
toughia riitti enemmän kuin laki sallii” muistelee  
Jaana ja antaa suuret kiitokset kaikille mukana  
olleille.

Tunnelma B11-projektissa Kaarisairaala-  
ssa oli kiireestä ja hurjasta työmäärästä huolimatta  
myönteinen, koska siinä oppi isosti uusia asioita  
urakoitsijamaailmasta, esimerkiksi talotekniikasta,  
muistelevat Jarkko ja Toni. Yleinen ilmapiiri koettiin  
myönteisenä, koska istekkiläiset tekivät ahkerasti  
töitä ja olivat innostuneita uudenlaisesta ja ihan  
uuden mittakaavan

haasteesta. Haastavimpana puolena Jarkko ja Toni  
pitivät mukaan otettavien järjestelmien lisä-  
äntymisen kesken projektin ja asennustöiden  
kiireisen aikataulun.

Sädesairaalan ICT-käyttöönotto meni toisin  
kuin Kaarisairaalan. Siinä kun Kaarisairaala  
otettiin käyttöön 2 - 3 viikossa, Sädesairaala  
otettiin käyttöön pienissä erissä. Uusia työasemia  
ja tulostimia päästiin asentamaan vapaasti  
kalusteiden jälkeen ja muuten työ eteni  
bunkkereiden valmistuessa, muistelevat Jarkko  
ja Toni. Sädesairaala-olikin istekkiläisiä vähemmän  
töissä, koska työtä oli vähemmän sairaalan  
koon ja luonteen vuoksi.

Sädesairaala-keskusyksiköille on varattu  
erilliset laitehuoneet (KVM) ja hoitotiloissa on  
vain näppäimistö, hiiret ja näytöt. Näin melu- ja  
lämpökuorma pienenevät, kun keskusyksiköt  
ovat poissa hoitotiloista. Suurimmat haasteet  
Sädesairaala-olivat KVM-ratkaisujen käyttöönotto  
annossuunnittelussa ja kummallinen tilojen  
rakennustekninen numerointi. Kartta oli siis  
tarpeen laitteiden jakeluaikana asennuksissa,  
muistelee Jarkko.





Teksti Marko Kaukonen

# Kuopion kaupunki nostaa digitaalista kyvykkyyttä yhdessä Istekin kanssa



Marko Kaukonen on Istekki Oy:n johtava konsultti, joka haastaa itseään, osaamistaan ja kehittymistään jatkuvasti. Tavoitteena on kokonaisvaltaisen digitalisaation edistäminen ymmärtämällä ja auttamalla asiakasta. Markon blogeja löydät myös Istekin uudistuneilta [www-sivuilla](http://www.sivuilla).

Digitalisaatio on tämän hetken merkittävin muutostrendi, joka kohdistuu sekä kuntalaisten saamiin palveluihin, näiden palvelujen tuottamisen prosesseihin, että olemassa oleviin toimintamalleihin.

DIGITAALISUUS KÄSITTÄÄ KAIKKI toiminnan, palveluiden, informaation ja teknologian ilmentymät ja siten tulevaisuuden tarkka ennustaminen on erittäin haastavaa. Visiolla ja siitä johdetuilla kohdealueiden konkreettisilla ja systemaattisilla toimenpiteillä luodaan kuitenkin hyvät edellytykset vastata ja varautua ennakoitusti digitalisaation aikaansaamaan toimintaympäristön murrokseen.

Kaupungin palveluiden digitalisoinnin keskeinen onnistumisen mittari on kuntalaisten arkea helpottavat ja sujuvoittavat ratkaisut. Palveluiden digitalisoinnissa pitää huomioida kuntalaisten näkökulmasta koko palveluketju, jossa onnistuneet lopputulokset eivät synny

itsestään vaan niiden aikaansaamiseksi tarvitaan kokonaisvaltaista ammattimaista suunnittelua ja innovointia.

Tulevaisuudessa palveluille on ominaista, että niissä on minimoitu manuaaliset työvaiheet ja prosessien automaatioaste on näin ollen korkea. Tämä asettaa vaatimuksia arkkitehtuurille ja teknologiaratkaisuille, sekä myös työntekijöille, joille digitalisaatio tarjoaa uusia mielenkiintoisia haasteita ja mahdollisuuksia esimerkiksi erilaisten asiantuntijatehtävien muodossa.

Kaupunkiorganisaatioilta digitalisaation muutosnopeus edellyttää uusia kyvykkyyksiä, sekä kykyä nopeaan reagointiin muuttuvassa toimintaympäristössä. Perinteisen palveluiden kehittämisprosessin sijaan digitaalisen ajan palvelukehitys on iteratiivista ja jatkuvaa, kokeilevaa ja mittaavaa, jossa asiakaslähtöiset menetelmät ovat olennaisia. Tämän päivän teknologia on jo niin kehittänyt, että sen avulla pystytään ottamaan pitkä ”digiloikka” toimintamallien ja palveluiden kehittämisessä. Pelkkä teknologia ei kuitenkaan tee autuaaksi, vaan ilman asiakkaan kohtaamista ja perimmäisten tarpeiden löytämistä, rohkeaa innova-

tiivista ideointia sekä ”kokeile ja opi” ideologian hyödyntämistä on haastavaa synnyttää aidosti asiakaslähtöisiä, kuntalaisten arkea helpottavia laadukkaita ja vaikuttavia palveluita. Digitalisaatio tulisikin nähdä pääasiassa palveluiden ja toiminnan kehittämisenä, ei teknologian kehittämisenä.

Kuopion kaupungille digitalisaatio tarkoittaa toimintojen digitoitumisen myötä palveluiden kokonaisvaltaista uudistamista yli palvelualue- sekä toimialarajojen. Digitalisaation myötä avainasemaan nousevat mukautuva teknologia, kykenevä organisaatio, innovatiiviset osaavat ihmiset ja läpinäkyvät palvelu- ja toiminnan prosessit.

Vuoden 2015 alussa Kuopion kaupungin tavoitteena oli käynnistää useita vuosia kestävä kehitysjakso, jonka tavoitteena oli nostaa Kuopion kaupungin digitaalisia kyvykkyyksiä sekä toimia rohkeana suunnannäyttäjänä digitalisaation haasteiden kanssa painiskeleville kunnille erityisesti Pohjois-Savon alueella.

Kehityksen tueksi Kuopion kaupunki rakensi yhdessä Istekin kanssa kehitysohjelman, mikä vastaa digitalisaation aikaansaamaan toimintaympäristön muu-

tokseen. Kehitysohjelman avulla luotiin yhteinen käsitys digitalisaation merkityksestä Kuopion kaupungin toimintaan, sekä perusedellytyksiä innovatiivisten palveluiden jalostamiseksi kaupunkilaisten ja kaupungin tarpeisiin.

Kehitysohjelman linjausten mukaisesti Kuopion kaupunki edistää digitalisaatiota kokonaisvaltaisesti valittujen kohdealueiden kautta, joilla pyritään kasvattamaan Kuopion kaupungin palvelujen tuottavuutta, laadukkuutta ja vaikuttavuutta. Muutoksen mahdollistamista ja digitaalista kyvykkyyttä kasvatetaan myös kaupungin koulutusohjelmalla ja teemoitetuilla seminaareilla.

Vuonna 2016 Kuopio käynnistää talousarvioon kirjatut ICT -hankkeet, ja sen lisäksi hyödynnetään kokeiluina eri organisaation tasoille kohdennettuja toimenpiteitä, joilla edesautetaan digitaalista muutosta.

Kehitysohjelman toteutuksesta vastasivat Kuopion kaupungin tietohallinnosta Jukka Vornanen ja Petri Kejonen, markkinointi- ja viestinnästä Kirsi Soininen ja Petri Kervola sekä Istekin Konsultointipalveluista Marko Kaukonen, Mikko Mäntynen ja Heikki Pulkkinen.



# Palvelua isännälle ja asiakkaalle

HYVÄÄ ALKAVAA VALON AIKAA! Olen uusi Istekin asiakaspäällikkö, mutta jo keski-ikäinen istekkiläinen ja kohta vanha juankoskelainen. Monia kausia sekä tehtäviä on mahtunut työuraani ja muutakin kierretty kuin Tahkoa, vaikka Nilsissä töissä olen ollutkin, mutta nyt ollaan taas uudella uralla. Asiakaspalvelu on kuulunut työhöni aina: sairaanhoitajana, osastonhoitajana, opettajana, sovellusasiantuntijana, tietämyksenhallintapäällikkönä ja taksiryhtäjän vaimona. Viimeisenä mainittu siis tarkoittaa niitä aikaisia aamuja, kun annoin isännän jatkaa yövuoron jälkeen unia ja hyppäsin itse auton rattiin. Palvelua isännälle ja asiakkaalle. Aika erilaisia töitä, mutta kaikkia yhdistää ihmisten auttaminen, ongelmien ratkaisu, kuunteleminen, ohjaaminen ja työskenteleminen toista varten. Samaa kaavaa jatkavat nykyiset asiakaspäällikön tehtävät.

Mitäs se hyvä asiakaspalvelu onkaan? Hymyä ja kohteliaisuutta vai asioiden täsmällistä hoitamista ja ratkaisujen

löytämistä vai kuuntelemista ja ymmärtämistä? Palvelupiste SOTE:n entisenä Sentraali-Santrana kokemukseni on, että se on tätä kaikkea. Palvelupisteeseen soittajalle on tärkeintä saada siinä hetkessä oleva virhetilanne kohteliaasti korjattua kohtuullisessa ajassa. Ratkaisuun tarvitaan asian ymmärtämistä, kykyä saada oikeat vastaukset asian selvittämiseksi ja teknistä osaamista.

Digitaalisuudesta ja sähköisestä asioinnista puhutaan paljon niin sosiaali- ja terveydenhuollossa kuin kuntien ja kaupunkien muissakin palveluissa. Viime kädessä nämä koskettavat meitä kaikkia, kun käytämme palveluja. Uusien toimintojen miettimisessä meidän ei tarvitse mennä sen pidemmälle kuin itseemme. Mietimme, miten haluaisimme palvelujen käyttäjänä sen toimivan. Joskus se voi merkitä kokonaan toiminnan uudistamista ja muuttamista, pois tutusta ja turvallisesta. Tällöin meidän Istekissä on ymmärrettävä asiakkaamme toimintaa, jotta voimme tukea ratkaisuiltamme asi-

akkaan työssä onnistumista. Palvelujen käyttäjänä muutos parhaimmillaan merkitsee palvelun saannin nopeutumista sekä laadukkaampaa palvelua.

Toimintojen muuttuminen ja työn kehittäminen vaatii työyhteisöltä uusia ajatuksia ja avointa mieltä, jotta saadaan toimintaa tehokkaammaksi, asiakasystävällisemmäksi ja työntekijöille mielekkäämmäksi. Siinä mielessä olemme teidän kanssanne, hyvät asiakkaamme ja yhteistyökumppanimme, samassa veneessä. Meidän tarkoitus on auttaa löytämään tekniikan avulla ratkaisuja, jotta asiakkaamme pystyisivät parantamaan omaa palveluaan ts. palvelemaan meitä kaikkia. Ympyrä sulkeutuu. Autamme toinen toistamme palvelemaan meitä kaikkia ja meidän kanssaihmisia.

**Yhdessä tekemällä onnistumme!**

*Bloggaaja on Istekin uusi asiakaspäällikkö Katja Sorsa*

Yhdessä auttaminen on palkitseva kokemus ja hyvän mielen lisäksi verenluovuttajalla on mahdollisuus jopa pelastaa ihmishenkiä.

## ISTEKKILÄISET HENGENPELASTAJIEN JOUKOSSA

Teksti Arja Kokkonen Kuvat Jouni Ohtamaa



Maarit Tuovinen perusti Veripalvelun VeriRyhmän. Koskaan ei voi tietää milloin omainen tai itse on avun tarpeessa.

ENNEN MAARIT TUOVINEN työskenteli KYSin traumatologian osastolla osasto-sihteerinä. Työssään hän näki, miten verenluovutuksella pystyi auttamaan muita ihmisiä. Nykyään Tuovinen työskentelee Istekin HR-osastolla henkilöstöasioiden parissa. Hän päätti perustaa vuonna 2013 istekkiläisille oman verenluovutusryhmän, sillä porukalla verta luovuttaessa apu moninkertaistuu. Lisäksi koskaan ei voi tietää milloin omainen tai itse on avun tarpeessa. Perustettu Veripalvelun VeriRyhmä on nimeltään **Välittävä Tekijä**.

Välittävä Tekijä käy luovuttamassa verta kaksi kertaa vuodessa, aina keuhkoin ja syksyisin. Kun verenluovutuspäiviä

lähdetään yhdessä suunnittelemaan, huomioidaan se tärkeä seikka, että verenluovutuksen välin on oltava miehillä vähintään 61 vuorokautta ja naisilla vähintään 91 vuorokautta.

Tämänkertainen verenluovutustapahtuma oli lajissaan jo 9. kerta. Kuhunkin verenluovutustapahtumaan on osallistunut keskimäärin kahdeksan istekkiläistä ja jokainen luovuttaa noin puolilitraa verta yhdellä luovutuskerralla. Yhteensä istekkiläiset ovat luovuttaneet jo noin 50 pussia. Yhdestä veripussista apua saa keskimäärin kolme potilasta, joten verestä on saanut apua jopa 150 henkilöä.

Ryhmäverenluovuttajien taksimatkoista aiheutuvat kustannukset maksaa Veri-

palvelu. Istekki puolestaan tukee yhteiskuntavastuullista toimintaa mahdollistamalla työntekijöilleen luovutuskäynnin kahdesti vuodessa työpäivän aikana. Verenluovutustapahtumat tulisikin järjestää mahdollisimman säännöllisesti, jotta Veripalvelu voi varmistaa verivalmisteiden tasaisen riittävyyden suomalaisen terveydenhuollon toiminnalle.

Kumppanuus Veripalvelun kanssa on osoitus siitä, että yritys on mukana auttamassa apua tarvitsevia. Veripalvelu kiittääkin aktiivisimpia VeriRyhmiä vuosittain jaettavilla kunniakirjoilla. Istekki Oy ja Välittävä Tekijä sai Veripalvelun Vuosikunniakirjan säännöllisestä auttamisestaan vuonna 2015.



Istekkiläisille tämänkertainen verenluovutustapahtuma oli lajissaan jo 9. kerta.



# PALVELUPISTE PALVELEE – TUTKITUSTI!

PALVELUPISTE, KÄYTTÖTUKI, HELPPARI. Apujoukot tunnetaan monella nimellä, erään asiakkaan mukaan vanha lorukin tulisi muuttaa muotoon ”Pappi, lukkari, talonpoika, Istekin mies” kun ilman viimeistä ei kuulemma työntöestä tulisi mitään.

Palvelupisteellä onkin yhä suurempi rooli palveluiden laadukkaassa tuottamisessa. Vanhentuneen mielikuvan mukaan ”helppariin” soitetaan kun tietokone ei toimi. Puheluun vastaa pitkän jonotusajan jälkeen tympääntynyt ääni joka toteaa, ettei pysty auttamaan.

Nykyaikainen palvelupiste kuitenkin ratkaisee valtaosan vikatilanteista jo ensimmäisen yhteydenoton aikana, neuvoo ja pyrkii hoitamaan kaikki muutkin mieleen tulevat asiat kerralla kuntoon. Palvelupisteasiantuntijan tavoittaa nopeasti joko puhelimitse tai jatkossa myös chatilla, kun se otetaan Istekissä koekäyttöön vuoden 2016 aikana. Asian ollessa kiirettömän, hoituu se eteenpäin myös itsepalveluportaalin tai sähköpostin välityksellä.

## ASIAKASTUNTEMUS LAADUKKAAN PALVELUN POHJANA

Istekin palvelupisteen yhtenä valttina on perinpohjainen asiakastuntemus, koska monet työntekijöistä ovat jossakin vaiheessa olleet asiakkaan organisaatiossa töissä tai muutoin jalkautuneet kentälle. Palvelupisteessäkin potilastietojärjestelmien käyttöä neuvovat entiset sairaanhoitajat ja teknisiä ongelmia ratkovat aiemmin esimerkiksi asiakkaiden luona lähitukea tehneet henkilöt. Osittain tämän vuoksi myös ratkaisukykyämme on korkea – asiakkaista 70 % kokee asian tulleen kerralla kuntoon.

Asiakasympäristössä ja teknologiassa tapahtuu uudistuksia joilla on myös vai-

kutusta palvelupistepalvelun tulevaisuuteen. Lähitulevaisuudessa on laitteita, jotka ilmoittavat itse vikaantumisestaan tai jopa korjaavat itsensä. Asiakaspalvelua on mahdollista osittain korvata kysymykset tunnistavilla ohjelmilla, jotka hakevat oikean vastauksen ratkaisutietokannasta. Savoksi esitettyjä kysymyksiä tosin tuskin ensimmäiset ohjelmat vielä ymmärtävät, joten ihmisasiakaspalvelijoille on jo pelkästään tämän vuoksi tarvetta vielä pitkään. Muutokset tuovat mukanaan enemmän mahdollisuuksia kuin uhkakuvia.

## TAVOITTEENA ODOTUSTEN YLITTÄMINEN

Yritys voi tavoitella hyvää tai sitten poikkeuksellisen hyvää palvelua – niin hyvää että asiakas aivan hämmästyä erinomaisesta palvelukokemuksesta. Yleisesti puhutaan WAU! – kokemuksesta, johon myös Istekin palvelupisteessä tähdätään. Monen perusasian pitää olla kunnossa, että siihen on mahdollista päästä, mutta tulokset vaikuttavat jo lupaavilta.

Olemme mitanneet loppukäyttäjätyytyväisyyttä vuodesta 2012 lähtien, ja kiitos hyvän asiakaspalvelutiimin sekä palautetta antavien asiakkaiden, olemme onnistuneet niin hyvin että valtaosa vastanneista suosittelee saamaansa asiakaspalvelua myös muille! Tämä ilahduttaa meitä suuresti.

Lähdimme korkeasta asiakastyytyväisyydestä rohkaistuneena vuonna 2015 ensimmäistä kertaa mukaan Vuoden Service Desk – kilpailuun, ja menestys kieltämättä yllätti meidät kaikki, sillä pääsimme finaaliin ja sijoituimme lopulta kolmen parhaan joukkoon. Seuraavalla kerralla otamme voiton kotiin.



## HUUMORILLA HÖYSTETTYÄ PALVELUA

Asiakaspalvelukoulutuksissa kerrataan ja kehitetään yhteistä palvelumallia, jonka runkoa noudattamalla asiakaskontaktit hoidetaan laadukkaasti alusta loppuun. Jokainen asiakaspalvelija kuitenkin saa, ja on toivottavaakin tuoda omalla persoonallaan pieni lisämauste mukaan palvelutilanteeseen. Tahdomme kohtaamisen olevan aito – kuin tutulle soittaisi. Usein palvelupisteen tiloista kuuluukin hersyvä nauru, ja palautteissa toistuvat nopeuden ja asiantuntevuuden lisäksi kiitokset ystävällisestä ja sopivan leppoisasta palvelusta.

**Mikko Koivistoinen** tunnistaa palautteista itsensä.

- Valitsin palvelupistetyön, koska olen sosiaalinen ja työ on sopivasti monipuolista. Tukipyynnöt voivat olla esimerkiksi sovelluksiin, laitteisiin tai käyttöjärjestelmään liittyviä vikatilanteita ja asennuksia. Teemme myös selvitystyötä usein esiintyvien vikatilanteiden juurisyyn korjaamiseksi niin, ettei kyseistä vikaa enää ilmene ja käytettävyyks parane. Näiden lisäksi meidän on mahdollista lähteä myös asiakasprojekteihin mukaan. Paras-ta työssä onkin, että yksikään päivä ei ole samanlainen.

## ASIAKASYHTEYDENOTTOJEN KÄSITTELY 2015

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| Yhteydenottoja               | 81 500 kpl |
| Vastattu                     | 90 %       |
| Vastattu alle 30 sekunnissa  | 70 %       |
| Puhelun jonotusajan mediaani | 10 s       |

Tahdomme  
kohtaamisen  
olevan aito  
– kuin tutulle soittaisi





# JÄTEKUKKO LOIKKASI KUHILAASEEN



## Eroon papereista ja exceleistä. Taloushallinnosta kustannus- tehokas paketti.

Teksti Pirjo Ronkainen Kuvat Teemu Villander

KUHILAAN ASIAKASKUNTA KASVOI jälleen vuoden vaihteessa uudella asiakkaalla Jäte-kukko Oy:n liittyessä sen talous- ja palkka-hallinnon järjestelmiin.

Toimitusjohtaja **Arto Ryhänen** kuvaa muutosta isoksi loikkaksi, vaikka Jäte-kukon palkkalaskenta ja kirjanpito ovat olleet ostopalveluina jo aiemmin, palkkalaskenta useita vuosia. Reskontrasta on vastannut Jäte-kukon oma taloushallinto.

-Meillä on nyt yksi varma kumppani. Sirpaleisista toiminnoista on muodostettu selkeä kokonaispaketti, joka on myös kustannustehokas, Ryhänen sanoo.

Kun taloushallinto on omassa yritykses-sä, yhdenkin työntekijän sairastuminen voi aiheuttaa ongelmia, koska tehtävät ovat yleensä eriytyneet. Tämä havaittiin Ryhäsen mukaan myös Jäte-kukossa.

## TIEDOT REAALIAJASSA

Päätös Kuhilaan palveluihin siirtymises-tä tehtiin viime vuoden toukokuussa. Sitä vauhditti yrityksen talouspäällikön Ari Ketolan siirtyminen eläkkeelle.

-Papereista ja exceleistä siirryttiin täysin sähköiseen järjestelmään, Populukseen. Aikaisemmin käsillä oli monia liikkuvia osia, jotka saattoivat aiheuttaa virheitä ja kyselyitä. Nyt kaikki tieto on samassa pai-kassa, tämä on oleellista, Ryhänen sanoo.

Työntekijöiden palkat, lomiin liittyvät asiat, matkalaskut jne. näkyvät työnteki-jälle reaaliajassa. Kun tarvitaan esimiehen kuittaus, sekin tapahtuu järjestelmässä sähköisesti.

## TEHOA ASIAKAS- KONTAKTEIHIN

Vielä nyt siirtymävaiheessa uusi toi-mintatapa on lisännyt esimiesten työtä, mutta rutiinin lisääntyessä tämäkin asia helpottuu.

Ostolaskujen kierrätyksessä Jäte-kukolla on jo ollut käytössä sama ohjelma, jota Ku-hilas käyttää.

-Aikaisemmin taloushallinnolla oli sii-

nä iso rooli. Nyt ostolaskujen tiliöinti on siirretty niille henkilöille, jotka hankintoja tekevätkin, Ryhänen selvittää.

Muutokset merkitsevät sitä, että talous-hallinnosta on vapautunut henkilöresurs-sia, jota kohdennetaan uudella tavalla.

-Pyrimme tehostamaan asiakasrajapin-taa ja käymään enemmän asiakkaiden luo-na, Ryhänen muotoilee.

## EI ENÄÄ JÄTEHUOLTOA VAAN KIERTOTALOUTTA

Paperin ja metallin kierrätys on kauan ol-lut arkipäivää, mutta nykyisin puhutaan kiertotaloudesta. Kaatopaikkasijoitusta on yhä vähemmän ja vähemmän.

-Perinteisesti jätehuolto on mielletty kaatopaikaksi. Mukana on ollut jonkin verran kierrätystä ja polttoa, mutta se kaikki on kuitenkin ollut jätteiden käsitelyä. Kiertotalous on käsitteenä laajempi, toimitusjohtaja Arto Ryhänen toteaa.

-Materiaalit tulee hyödyntää mahdolli-simman tehokkaasti. Koko ajan on etsit-tävä uusia hyötykäyttökohteita. Kaato-paikan penkka on huonoin vaihtoehto.

Jäte-kukko on osaomistajana kahdeksan kunnallisen jätehuolto-yhtiön ja Varkauden Aluelämpö Oy:n omistamassa Riikinvoima Oy:ssä Leppävirralla. Laitoksen koekäytön on suunniteltu alkavan heinäkuussa.

Riikinvoima ottaa vastaan kaiken polttokelpoisen sekajätteen Itä-Suomen alueelta.

Poltostasentyyvänlämmönostaa Varkau-den Aluelämpö. Lämpö riittää lähes koko Varkauden kaupungin lämmittämiseen. Sähkö myydään energiamaarkkinoilla.

-Tämä hanke on suurin juttu meidän historiassamme, Ryhänen sanoo.

## BIOJÄTE ENERGIAKSI

Ruuantähteet ja muu biojäte käsitellään yksityisessä Kuopion Biotehdas Oy:n bio-kaasulaitoksessa Kuopion jätekeskuksella Heinälammirinteellä.

Se vastaanottaa biojätettä ja jäteveden-puhdistamoiden puhdistamolietettä 60 000 tonnia vuodessa.

Laitoksen hapettomassa prosessissa jät-teestä erottuu metaania, jonka Kuopion Energia Oy polttaa sähköksi ja lämmöksi. Lopputuote kelpaa maanparannusaineeksi.

Pakkausmateriaalien, kuten pahvien, kartongin, lasin ja metallin kerääminen siirtyi vuoden alussa tuottajien vastuulle. Rinki Oy vastaa valtakunnallisesti kierrä-tysverkostosta.

-Kuluttaja ei huomaa eroa, me kierräm-me tyhjentämässä taloyhtiöiden jätekatos-ten astiat samalla tavalla kuin ennenkin, Ryhänen huomauttaa.

Meneekö kaatopaikan penkkaan enää mitään?

-Eristevillat, PVC-muovit ja asbesti. Niille ei ole keksitty vielä hyötykäyttöä, Ryhänen luettelee.





# Ammattina pääkäyttäjä

<< Pääkäyttäjätiimin vetäjä Sanna Rönkkö ohjaa vapaa-ajallaan lasten cheerleading-ryhmää

Teksti Sanna Rönkkö, Susanna Rimpiläinen ja Hannele Tuomainen Kuvat Teemu Wllander

KUHLAS OY:N PÄÄKÄYTTÄJÄTIIMISSÄ työskentelee kolme henkilöä. Yleensä, kun tämän kerromme ulkopuolisille, niin monesti saamme vastauksen: ”Ai, sä olet niitä tietokonenörttejä”. Itse asiassa, kun itsekin mietimme ammattinimikettämme, eihän siitä avaudu toimenkuvamme. Mitä me oikeasti teemme?

Tärkeimpänä ja asiakkaille näkyvimpiä osana ovat palkkojen maksatusajot.

Pääkäyttäjätiimi hallinnoi Kuopion kaupungin käyttämää palkkaohjelmaa, Personec F.K:ta. Huolehdimme siitä, että tarvittavat palkka-aineistot luetaan sisään palkkaohjelmaan oikeaan maksupäivään ja palkat siirtyvät ajoissa maksuun. Toimitamme palkkalaskelma-aineiston työstettäväksi Enfo Oy:lle. Palkka-ajoja teemme aikataulutetusti kuukaudessa yhteensä 16; kuukausipalkoista, tuntipalkoista, luottamustoimen palkkioista ja sijaismaksajan palkoista. Jokaista maksupäivää kohden on kaksi ajoa, joista ensimmäisessä ajossa muodostamme tarkistusraportit palkka-sihteereille työstettäväksi. Matkalaskujen maksatuksen hoidamme pääsääntöisesti Populus-ohjelmalla.

Laskemme ja tilitämme kuukausittain palkoista pidätetyt maksut, kuten ennakonpidätykset, lähdeverot, ay-jäsenmaksut, ulosotot, eläkemaksut ja työnantajan sivukuluihin liittyvät maksut. Jokaisessa palkka-ajossa muodostamme kirjanpitoon siirrettävän aineiston, jonka mahdolliset ongelmatilanteet selvitämme yhdessä asiakkaan ja palkkasihteereiden kanssa. Kuukausittain varmistamme, että palkka-ajosta tarvittavat tiedot ovat siirtyneet oikein kirjanpitoon.

Olenainen osa työtämme ja palkkojen oikeellisuuden varmistamista on, että palkkaohjelman ohjaustiedot ovat oikeat ja ajantasaiset. Työhömmme sisältyy uusien sähköisesti toimitettavien palkka-aineistojen siirtojen testaaminen ja tarvittaessa uusien palkkatekijöiden tilaaminen. Kaikki uudella tavalla tulevat aineistot, palkkatekijät ym. testataan testikannassa ennen tuotantokantaan vientiä.

Kevät tuo tullessaan hiihtolomien lisäksi erilaisia neljännesvuosittain annettavia viranomaisilmoituksia sekä tilastokes-



kukselle annettavia tilastoja. Maaliskuussa päättävän lomavuoden osalta päivitimme henkilöiden vuosilomaoikeudet. Kesäaikaan tiimissä keskitytään järjestelmän ylläpitotyöhön ja rutiiniluontoisten tehtävien hoitamiseen. Syksyllä aikataulu kiihtyy kohden loppuvuotta, jolloin päivitämme palkkakausia, maksupäiviä sekä erilaisia kalentereita tulevalle vuodelle.

Palkkavuosi huipentuu joulukuun loppupuolella, jolloin aloitamme valmistautumisen uuteen vuoteen. Uusi vuosi tuo tullessaan muun muassa uudet työnantaja- ja työntekijämaksujen prosentit sekä matkakorvausten ja luontoisetujen arvot. Pääkäyttäjien toimesta palkkaohjelmaan päivitetään ohjaustiedot ja lähetetään verottajalle verokorttien suorasiirtopyynnöt. Vuosi 2016 toi mukanaan myös palkankorotukset 1.1. ja 1.2. alkaen. Päättyneen verovuoden osalta toimitamme tammikuussa palkoista tehtävät vuosilmoitukset muun muassa verottajalle, eläkelaitoksille, työttömyysvakuutusrahastolle ja tapaturmavakuutusyhtiöille.

Palkkaohjelmat ja niihin liittyvät sähköiset järjestelmät kehittyvät ja automatisoituvat jatkuvasti, joten meidän tiimimme täytyy olla jatkuvasti ajanhermolla. Kehitämme ja opimme työstämme joka päivä uusia näkökulmia asioiden tehokkaampaan hoitamiseen. Parhaiten kehitys ja oppiminen tapahtuu käytännössä silloin, kun ilmenee ongelmatilanteita, jotka selvitämme yhteistyössä palkkasihteereiden, asiakkaan ja ohjelmantoiimittajan kanssa. Ammattitaitoaamme pidämme yllä erilaisten koulutusten myötä. Kehityksmyönteisyys, yhteistyökyky ja itsensä haastaminen vaihtelevissa työtilanteissa on pääkäyttäjille sisäänrakennettu ominaisuus.

Lomia odotellessamme nautimme työn vastapainoksi muun muassa seuraavista vapaa-ajan harrastuksista; koirakamujen kanssa agility-harjoituksista, paritanssin pyörteistä sekä lasten cheerleadingin ohjaamisesta.

Aurinkoa ja lämpöisiä tuulahduksia alkavaan kesään!

Toivoo pääkäyttäjätiimi

BLOGI



Pesulassa työturvallisuus on olennainen osa työkyvyn ylläpitoa. Työntekijöiden on osattava käyttää pesulatekniikkaa ergonomisesti oikein ja tapaturmariskittä, lisäksi työskentelyasentoihin tulee kiinnittää huomiota. Kiitos pitkäjänteisen työturvallisuustyön, ohjeistuksen ja valvonnan ei Sakupella ole tapahtunut vakavia työtapaturmia, lieviä tapaturmia tosin sattuu vuosittain.

# TYÖTURVALLISUUS ON SAKUPELLE YKKÖSASIA



TUOTANTOPÄÄLLIKKÖ MARIA ALARANTA toimii Sakupen työsuojelupäällikkönä. 10 hengen työsuojelutoimikuntaan kuuluu esimiehiä, huoltotiimin edustajia ja tekstiilihuoltajia niin Siilinjärven kuin Jyväskylänkin toimipisteestä.

- Työtä tekstiilihuoltolaitoksessa voinee verrata teollisiin tuotantolaitoksiin työturvallisuuden ja tapaturmien ennaltaehkäisyn kannalta, Alaranta hahmottaa.

Vaaratekijöiden tunnistamisen ja riskien arvioinnin selvitys sekä toimenpidesuunnitelmat ovat tänä keväänä päivityksen alla lisättyinä alan konsultin näkemyksillä. - Hän ulkopuolisen silmin on ollut apunamme tunnistamassa vaaratekijöitä, arvioimassa riskien suuruutta ja todennäköisyyttä, sekä miettimässä tarvittavia toimenpiteitä riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi. Toimenpiteille nimetään myös vastuuhenkilö, joka huolehtii asian etenemisestä ja kuntoon saattamisesta.

## TYÖNTEKIJÄT TEKEVÄT PARANNUSEHDOTUKSIA

Tapaturmien kärjessä viime vuonna olivat ergonomiaan liittyvät nostotilanteet, joita syntyy esimerkiksi tavaroiden siirtelyssä ja muun muassa tekstiilirullakoiden pakkaamisessa. Raskaiden rullakoiden hallinta

kapeilla käytävillä on aina törmäysaltista.

Alaranta ja työsuojeluvaltuutettu **Antti Heiskanen** tekevät turvallisuuskävelyn pesulalla noin kerran kuussa. Kävelyllä käydään kaikki työpisteet läpi, haastatellaan työntekijöitä ja kirjataan havainnot ylös ja tehdään tarvittavat parannukset. Kaikkia asioita ei voida muuttaa heti kerralla kuntoon, vaan tehdään toimenpidesuunnitelma ja käydään asia läpi esimerkiksi huoltotiimin kanssa.

- Alussa työntekijät olivat varovaisia kertomaan työhönsä liittyvistä turvallisuustekijöistä, koska eivät ehkä olleet siihen tottuneet, mutta vähitellen tietoisuutta ja avoimuutta lisäämällä he ovat rohkaistuneet ja sisäistäneet sen olevan yhteinen etu, Alaranta kertoo.

Kaikki johtoryhmän jäsenet osallistuvat turvallisuuskävelyille muutaman kerran vuodessa. Tavoitteena on osoittaa, että yrityksen johto on sitoutunut työturvallisuuden parantamiseen. Vakuudeksi jokainen johtoryhmän jäsen tulee tämän vuoden aikana allekirjoittamaan henkilökohtaisen turvallisuussitoumuksen, jossa sitoutuu huolehtimaan parhaansa mukaan työympäristön turvallisuudesta. Sitoumukset tulevat ruokalan seinälle työntekijöiden nähtäville.

Jokainen johtoryhmän jäsen tulee tämän vuoden aikana allekirjoittamaan henkilökohtaisen turvallisuussitoumuksen.

## KANNUSTINPALKKIOTA TURVALLISUUSHAVAINNOISTA

Tammikuun alussa Sakupella aloitettiin myös turvallisuushavaintokäytäntö. Käytäntö ei ole pesulatoimialalla kovin yleinen, mutta esimerkiksi monilla rakennustyömailla käytössä.

Työpaisteisiin jaetuilla lapuilla työntekijät ilmoittavat havaitsemansa turvallisuuspuutteet esimiehelleen palauttamalla lapun yhteen viidestä postilaatikosta ympäri pesulaa. Työsuojeluvaltuutettu kokoaa havainnot yhteen ja tilastoi kaikki tehdyt havainnot. Jo ensimmäisen kuun aikana turvallisuushavainnointia tuli 40.

Turvallisuushavainnot on liitetty osaksi yhtiön kannustinpalkkiojärjestelmää. Jos tavoite saavutetaan, se huomioidaan työntekijöiden kannustinpalkkiossa. Tavoitteena on innostaa kaikkia tekemään parhaansa työturvallisuuden lisäämiseksi.

- Periaate on, että pienintäkään turvallisuushavaintoa ei koskaan tyrmätä, vaan asioille tehdään aina jotain. Ja se, mitä tehdään ja milloin, ilmoitetaan havaintosijalle itselleen, Alaranta korostaa.

- Työturvallisuus on Sakupessa tärkeä asia. Olemme kaikki samalla puolella ja teemme tätä yhdessä.

Tämän vuoden aikana jokaisella työpaisteella pidetään muutaman kerran myös omat työturvallisuuskävelynä, joissa käydään läpi työpisteiden työturvallisuuteen liittyviä asioita, kuten turvallisuushavainnointia tai muistutetaan työpisteellä tarvittavien suojainten käytöstä.



Pesula on työympäristö, jota voi verrata teolliseen tuotantolaitokseen. Työturvallisuusasiat on mietittävä perinpohjaisesti.

## AVOIMESTI - KESKUSTELLEN

Työhyvinvoinnin tärkeä osa-alue on Maria Alarannan mukaan toimiva vuorovaikutus. Työhyvinvointiin ja työntekijän jaksamiseen liittyvissä asioissa hän ei halua tehdä päätöksiä ennen kuin asioista on yhdessä keskusteltu.

- Avoimuus ja keskusteleavuus tuottavat tulosta. Työtyytyväisyys kasvaa, kun työntekijää kuunnellaan.

Sairauspoissaolot ovat Sakupella vähentyneet vuodesta 2009 alkaen pitkäjänteisellä työllä ja muun muassa varhaisen tuen mallin käyttöönoton myötä.

Vapaamuotoisessa työhyvinvoinnin tuki -keskustelussa työntekijän ja esimiehen kesken mietitään, mitä voisi muuttaa, jotta henkilö jaksaisi töissä, ja sen jälkeen käydään tarvittaessa yhteinen työterveysneuvottelu, jossa mukana on lisäksi työterveyshuollon edustajia.

- Joustavassa sadan työntekijän ja työtehtävän yhteisössä on helpompaa löytää ratkaisu. Työtehtävä- ja työaika-järjestelyillä olemme pystyneet parantamaan henkilön työoloja ja lisäämään työviihtyvyyttä.

Viiteen postilaatikkoon voivat työntekijät pudottaa turvallisuushavaintolappujaan, joita on jaettu jokaiseen työpisteeseen. >>





Työsuojeluvaltuutettu Antti Heiskanen:

# PESULASSA TYÖSUOJELU KOROSTUU

Anna-Liisa Pekkarinen

PÄÄPESIJÄ ANTTI HEISKANEN valittiin vuoden 2014 alussa Sakupen työsuojeluvaltuutetuksi.

- Työntekijöiden edustajana välitän viestiä työntekijöiltä ylöspäin. Vien turvallisuuspuutteita tai koneisiin liittyviä toiveita eteenpäin, jos asia on sellainen, että sille ylipäättään voi jotain tehdä.

Työsuojelu on Heiskaselle sitä, että epäkohtiin kiinnitetään huomiota ja näin parannetaan työturvallisuutta.

Työviihtyvyys taas on sitä, että ergonomiaa parannetaan ja riskit kartoitetaan, jotta työolosuhteet ovat mahdollisimman hyvät.

Perusvalmiudet työsuojeluvaltuutetun tehtävään hän sai käymällä JHL:n työsuojelun perus- sekä jatkokurssin ja täsmäkoulutuksia, ja siitä eteenpäin on työtekijäänsä neuvonut.

Työsuojeluvaltuutetun tehtävä on Heiskasesta mielenkiintoista ja motivaatiota kasvattavaa, koska siinä pääsee ratkomaan ongelmia ja vaikuttamaan asioihin.

Heiskanen on myös työnohjaaja ja palveluesimiehen sijainen tehtäväänään valvoo, että tuotanto toimii niin kuin pitää, esimerkiksi oikea työntekijävahvuus on oikeassa paikassa. Lisäksi hän on opiskele-massa parhaillaan tekstiilihuoltajaksi.

## TYÖNTEKIJÄT ILMOITTAVAT TURVALLISUUSPUUTTEISTA

Pesulassa työsuojelu korostuu suuren työntekijä-, kone- ja laitemäärän vuoksi. Tiivis yhteistyö työsuojelupäällikön kanssa on tuonut tullessaan tervetulleita uudistuksia kuten esimerkiksi turvallisuushavaintokäytännön ja turvallisuuskävelyt. Joka kävelyllä huomataan jotain parannettavaa. Työntekijälläkin on vastuunsa; on heti kerrottava, jos huomaa puutteita työturvallisuudessa, työntekijät ovatkin olleet aktiivisia kertomaan epäkohdista.

Heiskanen kerää turvallisuushavaintolaput kerran viikossa työpisteiltä. - Joka kerta niitä tulee, lappuja täytetään hyvin.

- Eniten haavereita sattuu, kun rulla-koilla kolhitaan toisia. Kolhimista on yritetty vähentää merkitsemällä kulkusuuntia näkyvästi lattiaan.

- Aivan kaikkea ei voi heti korjata, koska jotkut asiat voivat vaatia paljonkin rahaa, mutta pienet asiat korjataan välittömästi. Esimerkiksi pistorasia vaihdettiin ylemmäs, jottei siihen enää törmätä rullakolla.

Hyvä ergonomia on työviihtyvyyteen vaikuttava asia. Liukuhihnatyössä työ-kierto on tarpeen, ettei samaa liikettä tarvitse toistaa pitkään. Työntekijät vaihtavat pesupuelella tunnin välein kolmen tehtävän välillä: likapyykkisäkin noston, työpuvun tarkistuksen ja tekstiilien lajittelun.

## PESIJÄN TYÖSSÄ EI VETTÄ NÄY

Sakupelle Heiskanen tuli seitsemän vuotta sitten. Alussa hän työskenteli mankelissa ja siirtyi sitten likapyykkipuolelle lajittelukierto. Viimeiset vuodet hän on työskennellyt yhtenä neljästä pääpesijästä. Maallikkoa hämmentää, kun pääpesijän työssä ei vettä näy, pyykkit näet ohjataan pesukoneisiin ja kuivureille tietokoneen kautta.

Sakupella on käytössä automaattinen pesuaineannostelujärjestelmä, joten pesukemikaalien kanssa ei tarvitse olla tekemisissä muulloin kuin astiaa vaihtaessa. Pesijänä Heiskanen valvoo, että pesuaineannostelu toteutuu oikein.

- Pyykinlajittelijat lajittelevat pyykin pyykinhinnalle ja pesijä ohjaa tietokoneelta, että pyykin menee minne kuuluukin, ettei esimerkiksi väriä päästävää tekstiiliä pääse valkoisten joukkoon. Tai jos jotain puhdasta tekstiiliä puuttuu, ohjaan tarvittavat tuotteet pesuun, hän kuvaa työtään.

>> Työsuojeluvaltuutetun työ motivoi, sillä työturvallisuuteen ja -olosuhteisiin voi vaikuttaa, kertoo Antti Heiskanen.







<< Rullakot liittyvät ketterästi, kun Sari Suhonen ja Tero Kallinen niitä kyyditsevät.

SAKUPEN PESULASSA ON kaksi puoliskoa. Toinen on "likapuoli" ja toinen "puhdaspuoli". Likapuolella eli pesupuolella käsitellään asiakkaalta tuleva likapyykki, pyykki lajitellaan ja laitetaan siitä edelleen pesuun.

**Sari Suhonen** ja **Tero Kallinen** ovat tekstiilihuoltaja-lajittelija-apupesijöitä likapuolella. Suhonen työskentelee myös Soikossa eli pikkupesulassa, jossa pestään ja käsitellään asiakkaiden omia tekstiilejä ja hellävaraista pesua tarvitseva erillispyykki. Kallinen ei halunnut Soikkoon, koska "ei pitänyt näpertelystä".

Suhonen tuli puolitoista vuotta sitten Sakupelle. Hän vaihtoi maatalousyrittäjästä pesulatyöhön, koska puolisolalle puhjenneen allergian vuoksi oli karjasta luovuttava. Suhonen oli katsellut Sakupea jo aiemmin "sillä silmällä" viedessään tyttärtään ratsastamaan viereiselle tallille.

Kallinen osautui Sakupeen naapurin kannustuksesta. Kallinen toimii myös työn-ohjaajana eli kulkee uusien työntekijöiden mukana viikon tai kaksi perehdyttäen heitä työhönsä. Hänelle tämä on neljäs ammatti. Viimeisimmästä, lomittajan työstä, hän luopui paikkakunnan vaihdoksen vuoksi.

## Tunnin välein työpisteen vaihto

Työpäivä kuluu kolmea eri työvaihetta tehden, eli pyykkisäkkien nostoa, pyykin hihnalajittelua ja työpukujen tarkistusta. Kussakin ollaan tunti kerrallaan. Työpisteitä on 6-7.

Suhonen on viihtynyt Sakupella hyvin. Tullessaan hän oli ainoa nainen likapyykkipuolella, nyt naisia on jo neljä. Hän pitää työn fyysisyydestä ja siitä, että pääsee kunnolla tekemään! Mukava 6-7 hengen oma työporukka on iso plussa.

Suhoselle työ ei ole fyysisesti liian raskasta, koska maatalon töissä hän on siihen tottunut. Kuitenkin 200-1000 litran pesuaineastioiden siirtelyn tekevät miehet. - Siinä joudun antamaan periksi, hän nauraa.

Harteikas Kallinen pitää säkkien nostelua ja astioiden siirtelyä hyvänä liikuntana, koska muuten työ olisi paljolti paikallaan seisomista.

Kumpikin sanoo, ettei työpäivän jälkeen enää tarvitse erikseen liikuntaa. Koiraa kuitenkin vaatii Suhosen lenkille illalla. Kallinen kuuluu lentopallojoukkueeseen, jonka harjoituksissa käy kerran-kaksi viikossa. - Se on kokonaan eri maailma, hyvää vastapainoa työlle, hän sanoo.

## Ei nirppanokille!

Likapuolen porukalla on hyvä yhteishenki. Naiset pärjäävät yhtä lailla miesten rinnalla. Työ kuitenkin vaatii omanlaisensa henkilön, herkkähipiäinen ei kestä ronskiutta ja eritteistä syntyviä hajuja.

- Tietänyttylinen huumori pitää kestää, eikä niin sanotuista loppukevennyksistä pidä häkeltyä, Suhonen kuvailee.

Määräaikaisen tehtävänsä hän toivoo muuttuvan vakinaiseksi. Kallinen vakinaistettiin vuosi sitten.

Sakupen kannustinpalkkiojärjestelmää he pitävät hyvänä, joskin tavoitteisiin päästäkseen pitää täyttää useita kriteereitä. Jos jokin ei toteudu, se pudottaa kannustinpalkkion määrää. Kannustinjärjestelmään siirtymisestä kysyttiin mielipiteitä työntekijöiltä, ja sitä he arvostavat. - Omaa työtä koskeviin asioihin pitää työntekijä ottaa mukaan jo suunnitteluvaiheessa. Se motivoi, Kallinen ja Suhonen toteavat.

Anna-Liisa Pekkarinen

## SAKUPEN PESUPROSESSI

# luontoystävällinen

Anna-Liisa Pekkarinen

SAKUPELLE OVAT YMPÄRISTÖARVOT ja kestävä kehitys tärkeitä. Kun Sakupe rakensi uuden pesulansa Jyväskylään viime syksynä, otettiin siellä käyttöön Cool Chemistry -pesuprosessi. Sama prosessi käynnistettiin viime vuoden lopulla myös Siilinjärven toimipaikassa.

- Innovaatiossa annostellaan annostelulinjojen kautta pesukoneille juuri oikea määrä pesukemikaaleja - lähes ruokalusikkatarkkuudella - juuri oikeaan paikkaan ja oikeaan aikaan, kertoo avainasiakaspäällikkö **Jari Noponen** Christeys Nordic Oy:stä.

Prosessin kemikaaleille on myönnetty Joutsenmerkki. Tunnuksen saamisen edellytys on, että tuotteiden ympäristövaikutuksista on tehty perusteellinen arvio ja asiantuntijat ovat tarkastaneet myös laatu- ja terveystvaikutukset.

## Hellästi ja säästään

Cool Chemistry -prosessilla pesulämpötila on pystytty pudottamaan jopa 40 asteeseen

vaarantamatta kuitenkaan hygieenistä ja visuaalista laatutasoa. Aiemmillä prosesseilla pesulämpötilat vaihtelivat 50-75 asteen välillä.

- Prosessi on lähes pH-neutraali: pesuun ei annostella voimakkaita alkaleja eli pH-tasoa nostavia pesuemäksiä, joita aiemmissa prosesseissa on jouduttu käyttämään. pH-neutraali prosessi yhdessä alhaisemman pesulämpötilan kanssa kuluttaa tekstiilejä vähemmän ja ne kestävät pidempään, eikä niitä tarvitse uusia yhtä usein. Tekstiilit myös pysyvät pidempään siisteinä ja ryhdikkäinä, Noponen kommentoi.

Hellävaraisten pesukemikaalien ansioita puhdasta tulee vähemmällä vesimäärällä. Vedenkulutusta on voitu vähentää niin, että yhden pyykkikilon pesemiseen tarvitaan vain 7-9 litraa vettä aiemman 12-15 litran sijasta. Veden kulutuksen pieneminen, pesulämpötilojen lasku ja tekstiilien kulumisen vähentyminen tuovat pesulalle tuhansien eurojen vuosittaiset säästöt.

Pesumenetelmä on käytössä Suomessa kahdeksassa pesulassa, Euroopassa prosessilla on noin 150 käyttäjää. Pesumenetelmän kehittäjä on Christeys Oy, joka valmistaa pesukemikaalien lisäksi myös kemikaalien annostelu-, lämmönsiirrin- ja prosessinvalvontajärjestelmiä. Yhtiö kuuluu alansa terävimpään kärkeen.

## Kohti vihreämpää tulevaisuutta

Uuden pesumenetelmän myötä pesulasta on tullut entistä ympäristöystävällisempi. Pienempi energiankulutus, pienempi vedenkulutus ja sitä kautta tuleva pienempi jätevesimäärä vähentää merkittävästi ympäristön kuormittumista.

- Sakupe on viimevuosina satsannut ympäristöön. Vuonna 2011 siirryimme käyttämään prosessienergiana nestekaasua, jätteiden lajittelua on tehostettu ja nyt uusien kemikaali-innovaatioiden myötä siirryimme taas askeleen kohti vihreämpää tulevaisuutta, tekninen päällikkö **Tero Ikonen** kertoo.



^ Jari Noponen esitteli innovaatiota Jyväskylän toimipisteen avajaisvieraille syksyllä 2015. Toimitusjohtaja Antti Tervo keskellä vasemmalla.

<< Cool Chemistry -prosessi säästää luontoa, kertoo Jari Noponen Christeys Nordic Oy:stä.





<< Jakeluauto täyttyy pyykkisäkeistä ja rullakoista. Yhteen jakeluautoon mahtuu 25 rullakollista, kertoo Hannu Raati.

## Kun Raati polkee niin pyykki kulkee

Sakupen valkoisten pyykkirekkojen ja jakeluautojen Sakupe-logoa ei voi olla huomaamatta, niin tiheästi ne teillämme suhaavat.

- Usein minulta kysytään vaikkapa kahvitauoilla huoltoasemilla, että mikä se tuo Sakupe on. Kun kerron, alkaa kysyjä kiinnostaa pyykin määrä ja pesuun tarvittavien koneiden koko, kertoo Hannu Raati, Kuljetus Raadin yrittäjä ja toimitusjohtaja.

Sakupen pyykkiä hän on ajanut pitkin maakuntaa jo vuodesta 1996 alkaen. Silloin Iisalmen Koljonvirran sairaalan pesula yhdistyi Sakupeen, Raati tuli ”siinä mukana”. Viimeisen vuoden aikana kuljetusmatkat ovat pidentyneet Jyväskylään ja Pirkanmaalle Sakupen laajentumisten myötä. Siksi Kuljetus Raatikin on lisännyt kalustoa hankkimalla toisen täyspitkän yhdistelmärekkan kymmenen jakeluauton lisäksi. Yrityksellä on 13 kuljettajaa, sekä Raati itse.

### Ei ihan kevyttä hommaa

Hannu Raati lähtee tavallisena työpäivänä kotoaan Iisalmesta ajoin aamulla vartin yli neljän. Kierroksellaan hän käy Lapinlahdella, Varpaisjärvellä, Siilinjärvellä, Kuopiossa, Iisalmessa, Kiuruvedellä - ja kolmesti päivässä Sakupella.

Pelkästään Kuopion alueella on pyykin hakupaikkoja kaikkiaan noin 230, joihin lukeutuvat muun muassa sairaalat, päiväkodit, hoivapalveluyksiköt ja ateriapalveluiden tuottajat.

Jakeluautoihin mahtuu 25 pyykkirullakkoa, yhdistelmäajoneuvoon 75 vetoaisallista rullakkoa, ja ilman vetoaisaa 130 rullakkoa. Täysi liinavaaterullakko painaa noin parisataa kiloa, pyjamarullakko sata kiloa. Raskaat rullakot on kiinnitettävä lujasti kuormahihnoilla toisiinsa, jottei kuorma liiku ajaessa.

Työ vaatii voimaa, sillä kuljettaja työntää rullakot osastoille asti, paitsi KYSissä, jossa ainoana on oma sisäkuljetus. - KYSille menee hirveästi tavaraa, kolme kuormaa ja noin 70 rullakkoa päivässä, Raati kertoo.

### Kaikki seisahtuu jos pyykkiä ei tule

Joihinkin asiakkaille kuljettaja jakaa työvaatteet asiakkaalla lokerikkoihin. Kuljettajan on oltava tarkkana, jotta lokerikkopakettien asiakkaiden pyykki tulee jaetuksi juuri oikeaan lokerikkoon. Sakupe pakkaa ja merkitsee työntekijäkohtaiset pyykkipussit niin huolellisesti, ettei virheitä juuri satu.

Oma hommansa on pyörittäjä isoja autoja ahtaissa pihoissa. Raati ihmettelee, miten usein logistiikka unohtuu, kun uutta rakennetaan.

Pyykkikuljetus on pesulan toiminnassa elintärkeä. Tuotanto pysähtyy, jos likapyykkikuormia ei saavu noin tunnin välein. - Ei tämä kuitenkaan kellokalle-homma ole, hän huomauttaa.

### Korkean hygienian pyykkikuljetuksia

Ympäristöarvot ovat Sakupelle tärkeitä, ja siksi autot ovat vähäpäästöisiä, euro 4 -päästöluokassa, uusin täysperävaunuyhdistelmä on luokassa euro 6.

Ajoreitit suunnitellaan tarkasti, jotta turhia kilometrejä ja päästöjä ei tule, ja logistiikka toimii optimaalisesti.

Kuljetusten hygieniataso on korkea. Jokaisten likapyykkikuorman jälkeen konttien sisätilat desinfioidaan. Puhdas ja likainen pyykki ei koskaan saa koskettaa toisiaan, eikä mitään tuksuja saa puhtaan pyykkiin tulla. Autot pestään usein myös ulkopuolelta.

Yrittäjänä Hannu Raati arvostaa Sakupen asiakkuutta, sen luotettavuutta ja säännöllisyyttä. Sakupen laajentuminen on tarkoittanut sitä myös Kuljetus Raadille. Liikevaihto on kasvanut 1,1 miljoonaan ja hiljattain yritys palkkasi kaksi uutta työntekijää. Kuljetusalan ammattilaisillekin näyttäytyy Sakupe hyvänä työllistäjänä, sillä Raati on löytänyt helposti työntekijöitä.

Sakupessa pyykkiä pestään huimat 80 000–85 000 kiloa viikossa. Kuljetusmäärä on tämä kaksinkertaisena, koska lukuun sisältyy likainen kuljetus ja puhtaan kuljetus.

Sakupe ja kuljetusliike suunnittelevat ajoreitit yhdessä. - Reittisuunnitelmassa on huomioitava asiakkaan sijainti, käyntipäivät, pyykin viennille ja noudolle sopiva kellonaika sekä kuljetusreittien optimaalisuus siten, että ne tukevat luontevasti pesulan toimintaa. Pesulahan on riippuvainen asiakkaalta palautuvasta pyykistä, tuotantopäällikkö Maria Alaranta kertoo.

Kuljetusliike noudattaa Sakupen Hygienialaaturajestelmän hygieniasääntöjä. Kuljetusliike auditoidaan säännöllisesti.



'Pyykkimuija' on pyykkäämiseen intohimoisesti suhtautuva, Sakupella toimistosihteerinä työskentelevä Tytti Mönkkönen, joka blogga tapahtumista isommalla ja pienemmällä pyykkituvalla.

KERRONPA TARINAN TAHRASTA - tai jopa kahdesta. On kaunis alkukesän aamu. Aurinko paistaa vuoteeseen ja linnut viertävät. Nuori nainen herää virkeänä ja kauniina valmistujaispäivään. Mahanpohjassa kutkuttaa uuden aikakauden alkua. Suloinen tulevaisuuden odotus täyttää huoneen. Maailma hymyilee herääjälle ja hän maailmalle.

Täydellisen tunnelman rikkoo olohuoneesta kuuluva kakova ääni. Kissa oksentaa! Neito säntää peiton alta nopeammin kuin Räikkönen lähtöruudusta. Illalla lakatut varpaankynnet raapivat lakanan reunaa ja lakana kosta: valkoinen puuvillakangas kietoutuu nilkan ympärille vetäen neidon nenä edellä pöydän kulmaan. Neito putoaa lattialle toinen jalka edelleen lakanassa kiinni, verta ryöppyä valtoimenaan. Sekunnin sadasosassa neito

tajuaa veren valuvan suoraan valkoiselle käsilaukulle. Sille käsilaukulle, jonka piti kruunata asukokonaisuus. Eikä mikä tahansa kokonaisuus! Sitä oli suunniteltu puoli vuotta, rahaa siihen oli säästetty puoli vuotta ja laukku.. se oli ostettu Roomasta!

Lakana hellittää otteensa, neito nappaa laukun kainaloon. Jostain hän on joskus kuullut, että veri ei saa kuivua kiinni. Siis kylmää vettä ja äkkiä! Kestääkö valkoiseksi värjätty nahka vettä? Hätä ei lue lakia.

Epätoivon kyneleht valuvat samaa tahiä jääkylmän veden kanssa. Sormia paleltaa, aamun rauha on muuttunut peloksi. Päivä ei saa mennä pilalle, laukku ei saa mennä pilalle. Veritahra haalenee lupaa-vasti, mutta ei täysin.

Perhe on havahtunut meteliin, ja kohta äiti ilmaantuu ovelle. Kun neito naama verta ja kynelehtä valuen kääntyy äitiin päin, tämä kiljaisee kauhusta. Kissa säikähtää kiljahdusta ja säntää keittiöön oksentamaan. Tuhon laajuus alkaa hahmottua: neitonen kylpyhuoneessa elämänsä tärkeimpänä päivänä katuojan kanssa painineen näköisenä, laukku verisenä, kaksi mattoa likaisena, kissa oksentaa ja juhlat tulossa.

Neito passitetaan toipumaan jääpala-pussi kasvoilla. Äiti sekoittaa viinikivestä ja sitruunamehusta tahnan, jolla puhdistaa laukun. Isä kantaa kissan saunaan sairastamaan ja raapii oksennuksen matoilta. Äiti rientää viimeistelemään mattojen puhdistuksen astianpesuaineeseen kostutetulla mikrokuituliinalla. Tuumataan, että välttänee näihin juhliin.

Matkalla koululle neito katselee itseään auton aurinkolipan peilistä. Meikki peittää orastavan mustelman nenäpielessä. Onneksi ei mennyt silmä mustaksi. Äiti nauraa takapenkillä hysteerisenä aamun äksönläjäykselle. Isä on kiitollinen, että laukku saatiin pelastettua.

Juhlat menevät hienosti. Ne ovat juuri niin täynnä onnea, iloa ja hymyä kuin oli voitu kuvitella. Tarjoilut ovat maistuneet - myös kissalle, joka sai saunaan oman kattauksensa.

Vieraiden lähdettyä todetaan mattojen joutavan pesulaan. Tusinan verran kahvikuppineuroosista kärsiviä tätejä takaa sen, että matot kannattaa viedä pesulaan juhlien jälkeen, ei koskaan ennen.

Ihanan aurinkoisia kevään ja kesän juhliä kaikille - tahoista huolimatta!

PYYKKIMUIJA

BLOGI



# Yhdessä eteenpäin

SERVICAN STRATEGIAN KESKEISENÄ tavoitteena on kilpailukykyisen tuotanto- ja palvelu- toiminnan kehittäminen valtakunnallisen sote-ratkaisun tuottaman tilanteen myötä laajentuvan ja hallinnollisesti uudistuvan alueen tukipalveluihin. Servican visioon tämä tavoite on kiteytetty seuraavasti: Servica on valtakunnallinen vaativissa toimintaympäristöissä menestyvä ja arvostettu kumppani.

Perustehtävämme on tuottaa tehokkaasti asiakkaan ydintoimintaa edistäviä palveluja joustavia resursseja ja henkilökunnan laajaa osaamista hyödyntäen. Tämä tarkoittaa, että tuotamme tehokkaasti ruoka-, puhtaus-, välinehuolto-, apuvälinehuolto-, kiinteistö- ja logistiikkapalveluja, edistämme toiminnallamme asiakkaidemme ydintoimintaa, käytämme resursseja joustavasti ja hyödynnämme olemassa olevaa monialaosaamista.

Strategiassa olemme tunnistanee neljä kehittämisen painopistealuetta: asiakaskeksisuus, johtajuus ja yrityskulttuuri, tiedolla johtaminen ja tehokkaat ja joustavat resurssit. Tämän vuoden aikana jokainen servicalainen tutustuu strategiaan ja pohtii mitä se oman työn kannalta tarkoittaa toimintana. Työryhmit käsittelevät strategiaa ja tekevät yhdessä päätöksiä siitä, miten ne edistävät omalla toiminnallaan Servican strategian toteutumista näiden neljän kehittämisen painopistealueen osalta.

Strategiaa toteutamme myös strategisilla hankkeilla, joita ovat sairaaloiden monipalvelumalli-, sairauspoissaolojen vähentäminen-, työhyvinvoinnin kehittäminen-, hankintojen tehostaminen-, esimiesvalmennus-, toimintakäsikirja- ja tietovarasto -hanke.

Helmikuun työpaikkakokousten aiheena oli Johtajuus ja yrityskulttuuri -painopiste ja siihen sisältyvän asiakaslupauksen tavoitteet. Jokainen työpaikkakokous päätti omat toimenpiteensä, joilla tavoitteisiin pyritään.

<< Esimiehet aloittivat aiheeseen perehtymisen marraskuussa.

Teksti: Kirska Kakkonen

**PAINOPISTE**  
Johtajuus ja  
yrityskulttuuri

**ASIAKASLUPAUS**  
Yksi Servica

**TAVOITE**  
Avoimuus  
Reilu johtaminen  
ja työtoveruus  
Oman työn  
arvostaminen

AVOIMUUS

- Tervehtäminen
- Ei salailua
- Ei pakottavaa pitkä puheita
- Rehellisyys
- Oikea aikansa tiedustaminen
- "Hyvät tasan"
- Uskallat puhua rehellä
- Palautteen vastaanottaminen
- Selkeät pelisäännöt
- Ei tullen puolesta

Käytännöt

- 2 x 2 x 2
- 2 x 2
- 2 x 2



**PALVELUJOHTAJA  
TUIJA PALDANIUS >>**

Neljä eri tehtävissä työskentelevää servicalaista kertoo, miten strategia muuttuu käytännön tekemiseksi. Mitä päätitte tehdä avoimuuden lisäämiseksi?

Johtoryhmä näki tärkeänä, että asioista puhutaan niiden oikeilla nimillä ja hyödynnetään olemassa olevia johtamisjärjestelmän foorumeita kuten työpaikkakokouksia.

Tulemme lisäämään päälliköiden ja johtajien näkyvyyttä kentällä sekä aktiivista vuoropuhelua luottamushenkilöiden kanssa. On tärkeää tunnistaa työn tekemisen kannalta oleellinen tieto ja viestittävä oman roolin ja organisaation linjan mukaisesti.



**KIINTEISTÖNHOITAJA  
KIMMO KANNIAINEN >>**

Keskustelussa tuli esille, että työntekijöiden ja työnjohtajien yhteisellä on suuri merkitys. Kiinteistöhoitajat pitävät tärkeänä sovittujen asioiden noudattamista, asiakaspalvelutaitoa ja vastuun kantamista omista tehtävistä. Kun nämä asiat ovat kunnossa, niin ne vaikuttavat positiivisesti työilmapiiriin ja avoimuuteen.



**ALUE-ESIMIES  
MIRJA RÄSÄNEN >>**

Päätimme, että ollaan rohkeita sanomaan asiat ja keskustellaan niistä avoimesti yhteisissä työpaikkakokouksissa ja silloin kun kaikki ovat paikalla.

Näen työpaikkakokouksen tärkeänä, koska siellä pystytään puhumaan henkilöstön kanssa samalla kertaa, sillä vastuualueeni työpisteet ovat laajalla alueella. Itse ajattelen, että asioista pitää tiedottaa, jotta henkilöstö pysyy ajan tasalla. Henkilöstö oli mielestäni miettinyt strategiatehtävää fiksusti ja pohtivat asioita oikealla tavalla.



**LOGISTIikkAPÄÄLLIKKÖ  
MARKO TUOMELA >>**

Servican logistiikassa on hyödynnetty erityisesti työpaikkakokous -järjestelmää avoimuuden lisäämiseksi. Työpaikkakokouksissa käydään vakioitua kaavan mukaan työyhteisöä koskevia asioita, mm. talouden tunnusluvut. Tarkoituksena on myös poimia tiedotettavaksi ne asiat, jotka vaikuttavat akuutisti työn tekemiseen. Strategiaa käsiteltäessä nousi esille erityisesti palautteen antamiseen tärkeys, johon esimiehet ovat nyt kiinnittäneet huomiota. Esimiehet ovat myös rohkaisseet vastavuoroisesti työntekijöitä antamaan palautetta takaisin työyhteisöön liittyvistä asioista. Positiivinen asenne tarttuu helposti työkalvereihin, siis yhteisesti sovittiin positiivisen asenteen välittämisestä työpaikalla.

Tämän vuoden aikana jokainen servicalainen tutustuu strategiaan ja pohtii mitä se

oman työn kannalta tarkoittaa toimintana.



# Välinehuoltokeskus kulkee KEHITYKSEN KÄRJESSÄ

Servican välinehuollon keskittäminen tuo säästöjä omistajille ja vapauttaa KYSin hoitajat hoitotyöhön. Uudet, ajanmukaiset koneet helpottavat ja tehostavat välinehuoltajien työtä.

KYSIN KAARISAIRAALAN UUDESSA välinehuoltokeskuksessa työskennellään vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä. Siellä työvuorosta viimeisenä kotiin lähtevä ei sammuta valoja, vaan seuraavassa vuorossa työskentelevät välinehuoltajat jatkavat työtä siitä, mihin edellisen vuoron porukka jäi. Välinehuoltokeskus vastaa siitä, että uuden Kaarisairaalan leikkausyksikössä työskentelevillä lääkäreillä ja hoitajilla on joka hetki puhtaat instrumentit käsillään riippumatta siitä, onko yö tai päivä.

Servican Välinehuoltokeskus muutti Kaarisairaalaan syyskuussa 2015 KYSin vanhalta puolelta. Kaarisairaalan välinehuoltokeskuksessa huolletaan KYSin ja Harjulan sairaalan välineet. Lisäksi siellä huolletaan myös Itä-Suomen yliopiston Canthia -rakennuksessa toimivan kaupungin hammashuollon sekä hammaslääketieteen yksikön ja lähialueiden terveyskeskusten välineet. Yksikkö on alan kehityksen kärjessä, sillä se on Suomessa ensimmäinen välinehuoltokeskus, jonka toiminta on keskitetty näin tehokkaasti.

-Kesittäminen on päivän sana. Ennen Kaarisairaalaan siirtymistä välineitä huollettiin välinehuoltokeskuksen lisäksi myös leikkausosastoilla, joissa tehtävä oli osa hoitajien työtä ilta- ja yöaikaan. Kun välinehuolto tehdään nyt keskitetysti Servican välinehuoltokeskuksessa, hoitajien aika vapautuu varsinaiseen hoitotyöhön, sanoo Servican tuotantopäällikkö **Tuula Suhonen**.

## Entistä tehokkaampaa puhtautta

Kaarisairaalaan muuton jälkeen toiminta alkaa asettua pikku hiljaa uomiinsa. Koska kaikki välineiden huolto tapahtuu keskitetyssä välinehuollossa, henkilökunnan osaaminen ja toiminnan seuranta pysyy nyt Suhosen mielestä entistä paremmin hallussa. Muuton jälkeen kaikki noin 50 välinehuoltajaa koulutettiin käyttämään uusia laitteita. Suhosesta säästöt näkyvät ajan kuluessa.

-Laitteiden kapasiteettia voidaan hyödyntää paremmin keskitetyssä välinehuollossa, myös tuottamattomia aikoja pystytään hyödyntämään paremmin ja henkilökunnan käyttö on joustavampaa, kun se keskittyy yhteen yksikköön, toteaa Suhonen.

Hän on tyytyväinen uusiin, entistä suurempiin ja ajanmukaisiin tiloihin ja alan uusinta tekniikkaa käyttäviin koneisiin. Kaarisairaalan välinehuoltokeskuksessa on kaikkiaan noin 1200 neliötä välinehuolto-, toimisto- ja sosiaalitiloja. Sijainti on paras mahdollinen, sillä välinehuolto toimii Kaarisairaalan neljännessä kerroksessa heti leikkaussalien yläpuolella. Leikkausyksikkö on suurin asiakas.

Uusiin laitteisiin investoitiin noin 5,4 miljoonaa euroa. Toiminnan keskittämisestä on monia etuja Servican omistajille Pohjois-Savon sairaanhoitopiirille ja Kuo-

pion kaupungille. Koska välineiden pesu- ja desinfiointi jäi kokonaan pois osastoilta, siellä ei enää tarvita välinehuoltolaitteita. Samoin ei enää tarvita myöskään laitteiden huoltamista ja validointia, eli ulkopuolisen toimijan tekemää käyttökunnon tarkistamista. Välinehuoltokeskuksen laitteita huoltavat Servican omat huoltomiehet, jotka tuntevat alan tekniikan.

-Uusien koneiden kapasiteetti saadaan hyödynnettyä ympärivuorokautisesti. Myös työn laatu on nyt parempi, kun toiminta on keskitettyä ja kaikki välinehuoltajat toimivat samoissa tiloissa, käyttävät samoja laitteita ja työskentelevät samoilla ohjeilla. Uutta on sekin, että leikkauksissa käytettävien implantti- ja ruuvivarastojen täydennys siirtyi leikkaussalihenkilökunnalta välinehuoltokeskukseen.

## Työtä aseptisella omallatunnolla

Välinehuoltokeskukseen saapuu jatkuvana virtana sairaalavälineitä puhdistettaviksi. Ne tuodaan välinehuoltokeskukseen ”likaisen puolen hissillä”. Kaikki steriloitavat instrumentit käyvät läpi pesun, desinfioinnin, kuivauksen, tarkistamisen, öljäyksen, pakkaamisen ja steriloinnin. Jokainen huollon vaihe näkyy välinehuollon tuotannonohjausjärjestelmässä eli T-Docissa. Järjestelmästä voidaan tarkistaa, että välineet ovat käyneet prosessin asianmukaisesti läpi. Jotta likaiset ja puhtaat välineet pysyvät erillään toisistaan, puhtaat välineet kuljetetaan välinehuoltokeskuksesta eteenpäin ”puhtaan puolen hissillä”. Välinehuoltajan työ vaatii aseptista omaatuntoa, äärimmäistä tarkkuutta, keskitymistä ja tarkkaa ohjeiden noudattamista.

-Toimintaamme ohjaavat lait ja standardit. Esimerkiksi steriloinnin tekevien autoklaavien toimintaa säätelee painelaitelaki, samoin instrumenttien pesu- ja desinfektioilaitteille on omat standardit. Myös laki terveydenhuollon lait-

teista ja tarvikkeista säätelee välinehuollon toimintaa.

T-Doc -järjestelmä myös ohjaa välinehuoltajien työtä. Työntekijät näkevät näytöltä huollossa olevien instrumenttien kiireellisyysjärjestyksen sekä työohjeet kullekin välineelle. Leikkausyksikkö on määritelty tietyt välineet kiireelliseksi, jolloin ne menevät työjärjestyksessä aina muiden välineiden ohi. Järjestelmästä näkyvät kuluvan päivän leikkausten aikataulut sekä ruuhkahuiput, jolloin huoltokeskukseen tulee eniten likaisia instrumentteja. T-Doc järjestelmän avulla pystytään jäljittämään instrumenttien kiertokulku välinehuollossa. Työvuoroja suunnitellaan leikkaussalien ja muun sairaalatoiminnan aikataulujen mukaan. Suhosen mukaan välinehuollon kiireisin aika alkaa iltapäivällä kun asiakkaiden, kuten KYSin leikkaussalien toiminta loppuu. Silloin tarvitaan eniten välinehuoltajia työvuoroon.

-Olemme saaneet työvuorot järjestyneen hyvin. Yövuoroon halukkaita työntekijöitäkin on riittänyt, kiittää Suhonen välinehuoltajiaan.

## Loppupäässä on aina potilas

Arja Aalto vaihtoi neljä vuotta sitten rakensuipiirtäjän ammatin välinehuoltajaksi. Hän oli tiennyt jo kauan, että ala vetää häntä puoleensa. Ammatinvaihto oli onnistunut ja Aalto viihtyy uudessa työssään. Hän korostaa, että työssä ei voi sooloilla, vaan koko ajan on noudatettava ohjeita. Uudet koneet, työmenetelmät ja työtilat ovat asettaneet omat haasteensa, mutta Aalto ei pelkää uudistuksia. Hän kokee tekevänsä välinehuollossa arvokasta ja ainutlaatuisia työtä, joka tuo hyvän mielen.

-Työ imee mukaansa ja joka päivä tulee jotain uutta opittavaa. On muistettava, että loppupäässä on aina potilas, jota varten teemme tätä työtä.

Kun välinehuolto tehdään nyt keskitetysti Servican välinehuoltokeskuksessa, hoitajien aika vapautuu varsinaiseen hoitotyöhön.

- Tuotantopäällikkö Tuula Suhonen (alla kuvassa)

<< Välinehuoltaja Arja Aalto viihtyy työssään.







HERÄTYSKELLO SOI KLO 4.15. Aamupala on päivän tärkein ateria, joten jokainen aamu sisältää tuoretta ja itse keitettyä kaurapuuroa. Aamuhulinoiden jälkeen hyppään pyörän selkään ja huristelen Neulamäestä töihin Isoon-Berttaan.

Työvuoro alkaa klo 6.00 lukemalla iltavuoron terveiset ja tarkistamalla onko päivittäisessä työhöntulolistassa jokaisessa kohdassa työntekijä. Sitten vain puhelilin laturista taskuun ja töihin.

Ensin valmistellaan lounas, joka on tänään juustoista broilerikeittoa. Vuorovastaava valmistelee jakelunauhan valmiiksi, jotta klo 6.40 töihin tulevat työntekijät pääsevät aloittamaan ruoanjakelun ajallaan. Tulostimeen on tulostunut tällä aikaa muutama aamupala-pikatilauksia, jotka laitan valmiiksi kuljettajille. Tämän jälkeen tulostan Puijonlaakson ja Leväsen palvelutalon potilasateriakortit. Kaikki on valmiina klo 6.40, kun työntekijät tulevat töihin ja ruoanjakelu voi alkaa. Klo 07.01 tulostan Harjulan sairaalan potilaskortit. Jakelusta kutsutaan, kun muutama dieettiruoka uupuu ja käyn hakemassa ne rätälöidystä dieetistä yläkerästä. Samalla otan kahvi- ja teetermarit mukaani ja tuon ne alakertaan. Klo 08.01 tulostan Puijon sairaalan potilasateriakortit. Puijonlaakson, Leväsen ja Harjulan sairaalan keskitetty jakelu on ohi n. klo 08.10. Jakelunauhalaissa on nyt kahvitauko. Kahvin olen kattanut heille valmiiksi vaunutilaan. Tauon päätyttyä jakelu jatkuu Puijon sairaalan potilaiden ruoanjoalla. Keskitettyjä lounaita oli tänään jakelussa yhteensä 766 kpl.

Mikäli osastoille tulee potilaita tilausaikojen umpeuduttua, osastot tilaavat aterioita pikatilauksella. Vuorovastaava huolehtii pikatilaukset joko suoraan osastojen vaunujen kyytiin tai sitten kuljettajat toimittavat ruoat osastoille pikatilaustoimitus-aikataulujen mukaisesti. Tänään tuli 15 lounaspikatilauksia.

Puhelin on mukana koko ajan ja joinakin päivinä se soi paljon, joinakin päivinä kerran tai kaksi. Tyypillisimmät soittot ovat tilauksiin liittyviä asioita, eli autamme ja opastamme esim. miten potilasruokiin tehdään erityisruokavaliomuutoksia.

Tänään on tullut myös paljon toiveruokatilauksia ja kysymyksiä tuotetilauksen tekemisestä.

Vuorovastaava huolehtii noin klo 8.30 astianpesukoneet päälle, jotta astianpesijöille olisi koneet valmiina, kun he tulevat töihin klo 9.15. Tehtävänäni on myös huolehtia astiahuollon sujuvuudesta ja siitä, että työ tapahtuu aikataulussa ja että koneita käytetään oikein.

Kolme kertaa viikossa vuorovastaava huolehtii testiruokat maisteltaviksi eli aamupalalta perusruoka ja gluteeniton vaihtoehto, lounaalta perusruoka, kasvisvaihtoehto, repporuoka (eli runsaasti energiaa ja proteenia sisältävä), gluteeniton, maidoton ja jokin satunnainen dieettiruoka. Ruokat lämmitetään vaunussa ja kun vaunu on valmis, vien sen yläkertaan, jossa vuorovastaavan lisäksi esimiehet ja ravitsemusterapeutit yhdessä maistelevat ja arvioivat ruokia. Tämän päivän ruokat olivat maukkaita.

Päivällisen valmistelut kuuluvat myös vuorovastaavalle. Päivällinen valmistellaan niin, että kun lounasjakelu päättyy, lähtevät jakelunauhalla olevat työntekijät ruokatauolle. Tänään jakelussa on ollut keittoruoka, jonka jakelu on sujunut mallikkaasti ja on ohi klo 9.48. Joskus jakelu voi mennä pidemmäksi esim. kalapäivinä, kun dieettejä ja jaettavaa on paljon. Jakelun päätyttyä tila siivotaan ja tyhjennetään lounasruoista ja astioista. Laitoshuoltaja käy siivoamassa jake-lutilan, jonka jälkeen vuorovastaava ja täydentäjä laittaa tilan päivällisjakelua varten valmiiksi. Tänään päivällisellä on tarjolla lindströminpihvejä, kastiketta, perunaa ja lämmintä kasvislisäketä. Päivällisjakelu alkaa klo 11.00. Kuten lounaassakin, päivälliskortit tulostetaan aikataulujen mukaisesti. Ensimmäiset kortit tulostetaan klo 11.01 ja viimeiset 13.01. Keskitettyjä päivällisiä oli tänään jakelussa yhteensä 675 kpl.

Aamupäivä on ollut kiireinen, joten päivällisen valmistelujen jälkeen on hyvä aika käydä syömässä. Taukotila on meillä tilava ja viihtyisä. Siellä on mukava hetki levähtää ja syödä omat eväät. Naurua riittää, onhan minulla ihania työkavereita ja

esimiehiä ympärillä, joka päivä. Suurin kiitos työkavereiltani oli se, että syyskuussa Servican yhteisissä syysiltamissa sain Hyvä työkaveri 2015 -äänestyksessä kunniakirjan. Se oli suuri ilo ja suuri kunia. Ei ole sanoja, joilla voisin kuvailla sitä hetkeä. Jos voisin, antaisin samanlaisen tunnustuksen jokaiselle työkaverilleni. Yhdessä me tätä työtä teemme.

Ruokailun jälkeen käyn jakelussa ja siellä päivällisjakelu sujuu hienosti ja vaunut lähtevät osastoille ajallaan. Päivällispikatilauksia on tulostunut tulostimeen ja huolehdin ne eteenpäin. Keräilijä tulee kertomaan, että yksi osasto on tilannut 35 litraa maitoa. Soitan kyseiselle osastolle ja niin kuin arvelimme, oli tapahtunut näppäilyvirhe. Oikea tarve oli kolme litraa ja korjaan määrän laskutukseen oikein. Yksi osasto ei ollut tilannut tuotteita ollenkaan. Soitan myös sinne ja käy ilmi, että heiltä on unohtunut tehdä tilaus kokonaan. Kohta tulostimeen tulostuu tuotepikatilauksia, jonka keräilijä kerää ja kuljettaja vie osastolle. On tärkeää palvella asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla, kuten näissäkin edellä mainituissa tapauksissa. Asiakkaat saivat oikean määrän maitoa eikä tule hävikkiä tai sitten turhaa maitojen edes takaisin kuljettamista. Tai tässä toisessa tapauksessa asiakkaat saivat tuotteensa oikeaan aikaan, joten leipää oli tarjottavissa jo päivällisellä.

Iltavuorovastaavan Sari Ryytäsen tullessa töihin vaihdamme päivän kuulumiset. Vielä muutamia paperitöitä ja sitten päivä onkin jo päättymäisillään. Klo 14.09 leimaan itseni ulos, vaihdan vaatteet ja sitten vain pyörän selkään ja kotiin. Vuorovastaavan päivissä on parasta se, että jokainen päivä on erilainen, ja se jos mikä tekee tästä työstä erittäin mielenkiintoisen. Teen tätä työtä suurella sydämellä ja olen joka päivä kiitollinen siitä, että saan olla Servicalla töissä.

ANNA-MARI REPO

VUOROVASTAAVA ISO-BERTTA

Anna-Mari Repo on 33-vuotias kolmen suloisen lapsen äiti ja Ison-Bertan vuorovastaava ihan alkuvajoilta saakka. Anna-Marin monipuoliseen ja laajaan työnkuvaan kuuluu vuorovastaavan tehtävien lisäksi mm. Iso-Bertan laskutus ja tarvittaessa tuotannonesimies Eira Ruotsalaisen sijaistaminen.



# VUORO-VASTAAVAN MUKANA AAMU-VUOROSSA



# Työhönsä tyytyväinen ammattinvaltuuttaja

Teksti: Päivi Winter

SAMI PIETIKÄINEN ON toiminut 2015 kesäkuusta alkaen KYSin, Tarinan ja Julkulan sairaalan LVIA -töiden ja kiinteistövalvomon esimiehenä ja on mukana myös päivystystyössä. Hänen alaisuudessaan on tällä hetkellä kolme kiinteistövalvojaa, kaksi automaatioasentajaa ja yhdeksän LVI-huoltoasentajaa.

- Jouduin pois peltisepän työstä 13 työvuoden jälkeen kyynänpään ammattitaidin vuoksi. Uudelleenkoulutus alkoi v. 2010 työkokeiluna KYSillä, jolloin suoritin samanaikaisesti Savon ammatti- ja aikuisopistolla talotekniikan perustutkinnon. Sen jälkeen siirryin lokakuussa 2012 Servicaan LVI-huoltoasentajaksi. Syksyllä 2014 aloitin Rastorin TEAT-koulutuksen, josta valmistuin työtekniikoksi joulukuussa 2015.

Työkokeilun ja oppisopimuksen hän näkee hyvänä, koska opiskelu aikuisena on

paljon helpompaa, kun sen voi tehdä työn ohessa. - Ei ollut vaikeuksia tenteissä ja näytöissä, koska ne olivat osa jokapäiväistä työtä, Sami toteaa. Minulla uudelleenkouluttautuminen onnistui hyvin ja Servicassa hoidettiin kaikki järjestelyt asianmukaisesti, asiat pitää vaan ottaa rehellisesti ja suoraan puheeksi. Hän suosittelee uudelleenkouluttautumista, jos on vähänkin ammatinvaihto mielessä tai oman alan töitä ei ole tarjolla.

- Jatkosuunnitelmia ei ole juuri nyt mielessä, koska olen tosi tyytyväinen tähän tilanteeseen. Koen tärkeänä sen, että pystyn työjohtajana vaikuttamaan siihen miten työt hoidetaan. Itseni ja myös alaisen mielestä on hyvä, että olen mukana päivittäisessä työssä. Pysin olemaan esimiehenä läsnäoleva, kuunteleva ja asioihin ottautuva, koska ne ovat mielestäni tärkeitä ominaisuuksia.



Minulla uudelleen-  
kouluttautuminen  
onnistui hyvin ja  
Servicassa hoidettiin  
kaikki järjestelyt  
asianmukaisesti

## FAKTAT

- >> Servicasta jää lähimmän viiden vuoden aikana eläkkeelle yli 200 henkilöä.
- >> Työpaikkoja on tulevaisuudessa varsinkin laitoshuollossa, ruokapalveluissa sekä monipalvelutehtävissä.
- >> Servica tarjoaa mahdollisuuksia tehtäväkiertoon ja kouluttautumiseen työn ohessa.
- >> *Kiinteistövalvosta käsin valvotaan KYSin ilmanvaihtoa, jäähdytystä, lämmitystä ja erilaisia sähköjärjestelmiä. Valvomossa työskentelee kolme kiinteistövalvojaa kahdesa vuorossa klo 6-22 läpi vuoden.*

# Uusia servicalaisia

JAANA JAROMA TULI Servicalle koordinoimaan ja kehittämään asiakasyhteistyötä ja sopimushallintaa pitkäaikaisen asiakkuuspäällikön Kaija Hattusen jäädessä eläkkeelle.

Jaana on Kuopion yliopistosta v. 1996 valmistunut terveydenhuollon maisteri, laillistettu ravitsemusterapeutti. Työ ja mies veivät heti valmistumisen jälkeen pääkaupunkiseudulle ja ura alkoi ohjautua palveluliiketoimintaan ja erityisesti sen kehittämisen suuntaan. Pisin työkokemus Jaanalla onkin Helsingin kaupungilla Palmian liikelaitokselta ja viimeisin paluumuuton myötä Kuopiossa puolustusvoimien ruokahuollon palveluista ja Leijona Cateringillä kehitysjohtajan tehtävästä.

## ENSIMMÄISET VIIKOT POSITIIIVISSA TUNNELMISSA

Jaana kertoo, että häntä on aina innostanut työskentely ihmisten kanssa ja erityisesti yhteistyö asiakkaiden kanssa. Palvelualalla kaikki toiminnot lähtevät asiakkaasta ja lopulta palautuvat asiakkaalle. Uudessa työssä erityisesti hyvää onkin se, että saa toimia palveluliiketoiminnan ytimessä ja olla varmistamassa Servican hyvän asiakasyhteistyön toteutumista. Innostavaksi Jaana kokee myös sen, että Servica on merkittävä, monipuolinen ja kehittyvä toimija alueella. Tosin ensimmäisten viikkojen jälkeen pää on ollut pyörällä uusista ihmisistä ja toimintojen monipuolisuudesta. Toisaalta heti ensi hetkistä saakka Jaana toteaa tunteneensa itsensä hyvin tervetulleeksi ja kaikki servicalaiset ovat olleet hyvin avoimia ja avuliaita. Perehtyminen Servican palveluihin jatkuu vielä edelleen, mutta myös ensimmäiset asiakastapaamiset on jo sovittu ja niitä Jaana odottaa innokkaana.

- Kun ensimmäisen työpäivän jälkeen kerroin nuorimalle lapselleni, että servicalaisia on 1200, hän hihkui, että äidillä on 1200 uutta ystävää! Miten ne kaikki mahtuvat meille syntymäpäiväjuhille? En vielä maininnut, kuinka monta ystävää jokaisella servicalaisella onkaan asiakkaiden muodossa.

- >> *Jaana Jaroma aloitti Servican asiakkuuspäällikkönä 22.2.2016.*





# SÄDESAIRAALAN TAHDISSA

Pirjo Tiihonen



Servican laitoshuolto toimii Sädesairaalan ehdoilla. Laitoshuollon ammattitaidolla valitut pintamateriaalit helpottavat puhtauden ylläpitämistä.

KEVÄÄN KIRKAS VALO tulvi sisään KYSin uuden Sädesairaalan suurista ikkunoista. Aurinko saa viihtyisät tilat ja raikkaat värit hohtamaan uutuuttaan ja luo valoa myös sairaalassa vieraileville ja siellä työskenteleville. Servican laitoshuollon alue-esimies **Sirpa Toivanen** kulkee tyytyväisenä Sädesairaalan käytävillä, joita laitoshuollon väki siivoaa ja puhdistaa. Koska Sädesairaalassa hoidetaan muun muassa syöpäpotilaita, siellä puhtaus ja hygienia korostuvat entisestään.

Toivasella oli ainutlaatuinen mahdollisuus vaikuttaa Sädesairaalan siivoustilojen suunnitteluun. Hän oli mukana myös muidenkin sairaalatilojen suunnittelussa ja materiaalinvalinnoissa. Laitoshuolto oli mukana kun rakennuttajan kanssa mietittiin esimerkiksi obduktio- eli ruumiinavaus-salien lattiapinnan karkeusastetta. On erittäin tärkeää, että lattiapinta ei ole liukas käyttäjille ja että se olisi puhdistettavuuden kannalta mahdollisimman helppohoitoinen.

- Koin, että laitoshuollon ammattitaitoa arvostettiin, kun kysyttiin mielipiteitämme. Obduktiosaliin valittiin sopivan karhea, luistamaton ja sävyltään harmaa lattia-materiaali. Siitä lika näkyy hyvin, eikä liiallinen karheus vaikeuta puhdistusta, sanoo Toivanen.

## KYSYNTÄÄ HENKISELLE KANTILLE

Sädesairaalassa tehdään äärimmäisen tärkeää työtä potilaiden hyväksi. Siellä annetaan myös vaikeasti sairaiden moniammatillista ja kokonaisvaltaista hoitoa. Sairaalassa on erilaisia poliklinikka- ja sädehoidon tiloja, kappelit sekä patologian ja THL:n oikeuslääketieteen tilat. Monenlaiset, erityyppiset tilat asettavat puhtauden ylläpitämiselle ja laitoshuoltajille erityisvaatimuksia ja kysyvät hyvää ammattitaitoa sekä joustavaa työtettä. Servican laitoshuollon toiminta mukautuu Sädesairaalan toimintaan ja aika-tiloihin.

- Esimerkiksi kappelitiloihin mennään siivoamaan vain silloin, kun siellä ei varmasti ole ketään paikalla, kertoo Servican laitoshuollon alue-esimies Sirpa Toivanen.

Sädehoidon lisäksi Sädesairaalaan on keskitetty syövän avohoito, radiolääke-tuotanto sekä KYSin patologia ja THL:n Itä-Suomen oikeuslääketieteelliset ruumiinavaukset.



## ANSIOITUNEITA SERVICALAISIA

Tasavallan presidentti myönsi 6.12.2015 tuotantopäällikkö Anja Jokiselle (kuvassa vas.) Suomen Leijonan ansioristin, alue-esimies Maija Pulkki-selle Suomen Valkoisen Ruusun I lk mitalin kultaristein ja palvelujohtaja Jouko Koistiselle Suomen Leijonan ritarimerkin.

Merkit luovutettiin saajilleen Isossa-Severissä 12.2.2016 järjestetyssä kahvitilaisuudessa.

## KUOPIOLAINEN SERVICA TUOTTAA

- > Ruokapalvelut, laitos- ja välinehuollon palvelut sekä kiinteistö- ja logistiikkapalvelut
- > Omistajat Kuopion kaupunki ja Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri
- > Henkilöstömäärä n. 1230
- > Vuoden 2016 liikevaihdoksi arvioidaan n. 77 M€





>> Uusi vaahtopesulaite helpottaa työtä ja lisää työturvallisuutta.



>> Pactosafe-jätteenpakkaaja pakkaa ilmatiiviisti sytostaattihoidoista tulevat jätteet.

Osa sädesairaalan tiloista vaatii laitoshuoltajilta annoksen enemmän henkistä kykyä käsitellä vaikeita asioita. Työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus ja asiat käsitellään tarvittaessa oman työryhmän sisällä. Obduktiosalin siivoukseen kykenevät vain muutamat laitoshuoltajat. Eräs heistä on **Paula Jäntti**. Hänellä on käytössään uusi vaahtopesulaite, jonka puhdistus- ja desinfiointiainetta sisältävä vaahto ruiskutetaan matalapaineella puhdistettavalle pinnalle.

- Vaahto ja vedenpaine yhdessä irrottavat likaa puhdistettavilta pinnoilta. Nyt työssä ei tarvita enää fyysisesti voimakasta harjausta, kehuu Jäntti tyytyväisenä.

Uuden laitteen myötä hänen työnsä on helpottunut paljon, koska vesiämpäreiden kantaminen on jäänyt pois. Seinään kiinnitetty laite lisää myös työturvallisuutta, kun laite ei pyöri laitoshuoltajan jaloissa märällä ja liukkaalla lattialla. Hygieniä, työturvallisuus ja asiakaspalvelutaidot korostuvat myös sädehoitoyksikössä ja poliklinikkatiloissa. Esimerkiksi infuusio-poliklinikalla käytettävät säteilevät välineet, kuten lääke-ruiskut ja tippaletkut on säilöttävä siivottaessa tarkasti tuplasaumattaviin muovipusseihin. Samoin kuin obduktiosalia,

myöskään sädehoitotiloja ei voi siivota lääkärin ja hoitajien työskennellessä siellä.

- Sädehoito aiheuttaa paljon kysymyksiä tiloissa työskenteleville henkilöille. Sädehoitotiloissa työskenteleville laitoshuoltajille sekä Servican tekniikan henkilöstölle järjestetään säteilyturvakoulutus. Tarkoitus on lisätä entisestään tietoisuutta siitä, kuinka työskennellään turvallisesti säteilyä tuottavissa tiloissa ja hälvennetään pelkoja, kertoo Toivanen.

Uutta on sekin, että laitoshuoltajat tilaavat nykyään sädehoitoa saavien potilaiden välipalat Servican yhteiskeittiö Isosta-Bertasta. Sädesairaalan sairaalavaatevarastojen täydentäminen siirtyi taas laitoshuollolta Servican täyttöpalvelulle. Toivanen korostaa laitoshuollon ja hoitohenkilökunnan yhteistyön tärkeyttä.

- Työ Sädesairaalassa vaatii meiltä joustavuutta työskennellä muun sairaalatoiminnan ehdoilla. Laitoshuoltajilta kysytään myös avoimuutta puhua uusien tilojen siivousta koskevista haasteista ja ratkaista niitä yhdessä. Hyvien työntekijöidemme ansiosta toiminta sujuu hyvin viihtyisissä työtiloissa, kiittää Toivanen.

Siivoustiloissa uutta ovat vettä kestävät teräspinnat sekä lattiakaivot.





**ISTEKKI**

ISTEKKI OY  
Viestikatu 3,  
70600 Kuopio  
Puhelin 017 618 0700  
[www.istekki.fi](http://www.istekki.fi)

**sakupe**

SAKUPE OY  
Myllyharjuntie 10,  
71870 Harjämäki  
Puhelin 017 178 011  
[www.sakupe.fi](http://www.sakupe.fi)

**IS-Hankinta**

IS-HANKINTA OY  
Viestikatu 3,  
70600 Kuopio  
Puhelin 017 218 900  
[www.is-hankinta.fi](http://www.is-hankinta.fi)

**KUHILAS**

KUHILAS OY  
Tulliportinkatu 37 F,  
70110 Kuopio  
Puhelin 017 218 000  
[www.kuhilas.fi](http://www.kuhilas.fi)

**Service**

SERVICA  
Leväsentie 3  
70700 Kuopio  
Puhelin 017 226 0101  
[www.servica.fi](http://www.servica.fi)