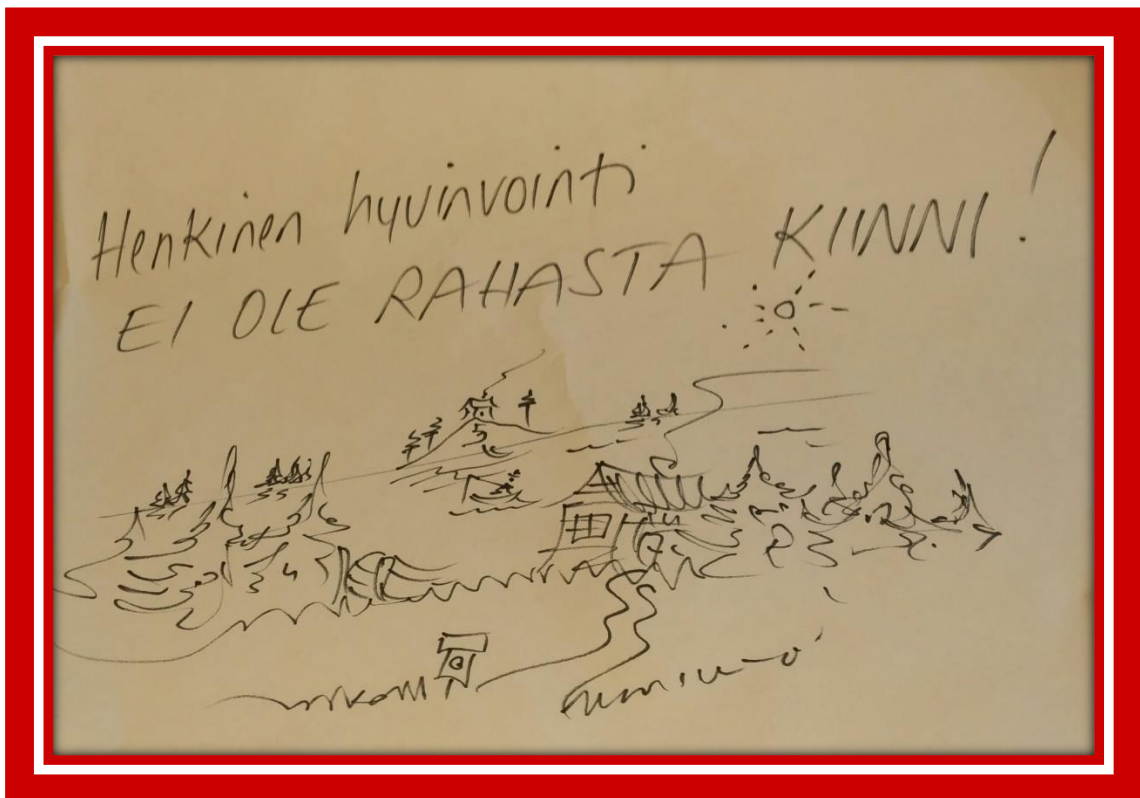


LAPINJÄRVEN

LAATU

2020



Sisällys

Laatu syntyy yhteen hiileen puhaltamalla.....	3
Tyytyväinen asiakas	3
Motivoitunut henkilöstö.....	3
Taloudelliset palvelut	4
Helposti saavutettavat palvelut.....	4
Hyvä imago	5
Laatu toimialoilla	5
Sivistystoimen toimiala.....	6
Sosiaali- ja terveystoimi / Vanhustyö	8
Tekninen toimi.....	10
Hallinto	11

Laatu syntyy yhteen hiileen puhaltamalla

Laatu Lapinjärven kunnassa syntyy yhteisen vision pohjalta yhteinen laatutaso määrittelemällä.

Laatukriteerit on määritelty kaikissa palveluissa, joten asiakkaat, kuntalaiset, henkilöstö, luottamushenkilöt ja johto tietävät, miten palvelut tuotetaan ja millä laatutasolla.

Laatu syntyy yhteen hiileen puhaltamalla. Tällöin asiakkaat ovat tyytyväisiä, henkilöstö motivoitunutta, palvelut tuotetaan taloudellisesti, palvelut ovat helposti saavutettavissa ja Lapinjärven kunnalla on hyvä imago.

Tyytyväinen asiakas

Palvelu on laadukasta, kun asiakkaan odotukset ja tarpeet toteutuvat lain ja määräysten puitteissa. Kun asiakkaan tarpeet muuttuvat, muuttuvat myös palvelut.

Laadukas palvelu on helposti saavutettavissa ja asiakas saa helposti tiedon siitä mistä hän saa palvelua. Palvelut annetaan oikea-aikaisesti ja yhteistyössä ylitse sektori- ja kielirajojen. Laadukas palvelu tuotetaan sovitulla tavalla ammattitaitoisten työntekijöiden voimin hyvillä työvälineillä.

Lapinjärven kunnassa tarjotaan henkilökohtaista ja ihmisläheistä palvelua. Laadukas asiakaspalvelu syntyy siitä, kun asiakkaalle annetaan aikaa ja ollaan palvelutilanteessa läsnä kiireen keskelläkin. Asiat hoidetaan loppuun ja varmistetaan, että asiakas saa haluamansa palvelun, johon on oikeutettu.

Sekä ulkoisia että sisäisiä asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä. Aina kaikkia toiveita ei voida toteuttaa, mutta tällöin on osattava kertoa miksi ei. Lapinjärvellä toimitaan avoimesti. Asiakas kohdetaan ammattitaitoisesti, ystävällisesti ja asiakasta kunnioittaen. Palvelut annetaan luottamuksellisesti, mutkattomasti ja riittävän nopeasti.

Motivoitunut henkilöstö

Laadukkaat palvelut tuottaa motivoitunut henkilöstö. Henkilöstölle annetaan työrauha ja muutokset toteutetaan rauhallisen järjestelmällisesti. Kaikki tietävät mikä on kunnan visio tulevaisuudesta. Työnantaja luottaa henkilöstön ammattitaitoon ja henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä. Mahdollisuus tehdä työnsä hyvin nostaa motivaatiota. Henkilöstön ammattitaito ja kokemus näkyvät työyhteisöissä. Kunnassa hyödynnetään henkilöstön erilaisia vahvuuksia ja erityisosaamista.

Tiedonkulku on varmistettu. Tieto kulkee organisaatiossa kaikilla tasoilla ja kaikilta eri tasoilta toiselle. Toisaalta luottamukselliset tiedot pidetään salassa. Henkilöstö tuntee kunnan eri palveluprosessit ja oman työnsä tavoitteet ja on sitoutunut niihin. Laatutaso vastaa henkilöstön näkemystä hyvästä laadusta.

Työhyvinvoinnin tukeminen on sekä työnantajan että työntekijän itsensä vastuulla. Henkilöstö on arvokas resurssi, jota on kohdeltava hyvin. Työnantaja tukee henkilöstön jaksamista. Työnantaja panostaa ergonomiaan ja työturvallisuuteen. Työnantaja antaa hyvät työvälineet ja mahdollisuudet kouluttautua.

Lapinjärvi panostaa johtamiseen kaikilla eri tasoilla. Poliittinen johto asettaa selkeät tavoitteet toiminnalle. Hyvä henkilöstöjohtaminen sekä selkeät prosessien johtaminen tukee henkilöstön mahdollisuuksia tehdä

laadukasta ja tehokasta työtä hyvässä ilmapiirissä. Kunnassa panostetaan vuorovaikutus- ja palautteenantamistaitojen kehittämiseen.

Henkilöstön motivaatiota lisää mahdollisuus työnkiertoon. Henkilöstöresurssin joustavalla käytöllä voidaan myös palvella asiakkaita paremmin ja toimitaan kustannustehokkaasti. Henkilöstön asenne työhön on: sen minkä teen, teen hyvin. Lapinjärven kunnan henkilöstö arvostaa omaa työtään ja toisiaan. Henkilöstön on mukava tulla töihin.

Taloudelliset palvelut

Selkeä visio palveluiden tuottamisessa tukee taloudellisuutta. Rahalla ei saa laatua, mutta säästämällä ei voi kehittää palvelutuotantoa. Palvelu on laadukasta, koska resursseja käytetään tehokkaasti. Lapinjärvellä keskitytään olennaiseen. Palveluprosessit on kuvattu ja ne ohjaavat toimintaa.

Joustavalla yhteistyöllä ja resursseja kierrättämällä eri palvelusektoreiden kesken mahdollistetaan resurssien tehokas käyttö (henkilöstö, tarvikkeet, tavarat). Työnantaja antaa työhön välineitä, jotka tukevat kustannustehokasta toimintaa.

Yhteistyötä tehdään kattavasti eri kuntien ja muiden toimijoiden kanssa. Kolmas sektori on merkittävä yhteistyökumppani palveluiden tuottamisessa. Laatua saadaan lisää talkoo- ja vapaaehtoistyöllä. Kunta hyödyntää tehokkaasti saatavilla olevia avustuksia ja mm. hankerahoitusta.

Asiakas kohdataan aidosti. Tarjotaan niitä palveluita, joihin asiakas on oikeutettu. Toimintaa kehitetään ja asenne ”näin on aina toimittu” on haudattu. Työhyvinvointia tukemalla ja henkilöstön ammattimaisella asenteella on saatu sairauspoissaolot laskuun.

Markkinointiin panostetaan ja nostetaan esille myönteiset asiat. Uudet asukkaat hakeutuvat kuntaan laadukkaiden kaksikielisten palveluiden perässä. Lapinjärvellä ei säästetä, vaan hyödynnetään resursseja luovasti. Jokainen työntekijä toimii taloudellisesti omassa työssään. Lapinjärvellä panostetaan henkilöstöön ja palvelun sisältöön, ei pelkkiin seiniin.

Helposti saavutettavat palvelut

Lapinjärven kunnan palvelut ovat helposti saatavilla ja tavoitettavissa. Henkilökohtainen ja ihmisläheinen palvelu on Lapinjärven laatutekijä. Palveluverkko on tehokas ja optimoitu. Palveluiden laatua seurataan ja kehitetään säännöllisesti. Toimitilat ovat tarkoituksenmukaisia.

Päivittäin tarvittavat palvelut tuotetaan lähellä asiakasta. Omasta kunnasta asiakas saa seuraavat palvelut: päivähoito, alakoulu, vanhustenhoito, perusterveydenhuollon ja sosiaalipalvelut, nuorisopalvelu, kirjastopalvelut, omaehtoista liikkumista tukevat palvelut sekä hallintopalvelut yhteispalvelun kautta. Siisti ja hyvin hoidettu ympäristö tukee peruspalveluiden toteuttamista sekä viihtyvyyttä. Kunnan palvelut ovat liikkuvia ja asiakasta lähestyviä. Sähköiset palvelut tukevat erilaisten ryhmien asumista haja-asutusalueella. Sähköisillä palveluilla saadaan lisää laatua palveluihin kun saavutettavuus paranee.

Kunnassa on hyvin yksityisten palveluntuottajien palveluita etenkin päivittäin tarvittavien palveluiden osalta.

Hyvä imago

Monipuoliset ja laadukkaat palvelut tukevat kunnan imagoa. Pieni kunta tarjoaa tutun ympäristön ja tutut ihmiset. Tyytyväiset asiakkaat ja työntekijät viestittävät myönteisiä asioita kunnasta, mikä houkuttelee lisää kuntalaisia. Lapinjärvellä on draivia. Kunnassa ollaan valmiita hyväksymään muuttuvat tilanteet ja suhtaudutaan tulevaisuuteen avoimin mielin. Muutoksiin varaudutaan ja valmistaudutaan eikä vain kuljeta tuulen mukana.

Kunta huolehtii työntekijöistään ja työntekijät kunnastaan. Säästöjä ei kohdenneta suoraan henkilöstöön. Toiminnan kehittäminen palkitaan. Laadukkaat tukipalvelut mahdollistavat peruspalveluiden tehokkaan tuottamisen. Ohut organisaatio mahdollistaa nopean reagoitokyvyn ja palvelun.

Työnantajasta kerrotaan myönteisiä asioita. Henkilökunta on pysyvää ja sairauspoissaoloja on vähän. Kunnan kiinteistöt ovat hyvässä kunnossa ja ympäristö on siisti. Asiakaspalvelu on asiakasta kunnioittavaa ja kunnalla on hyvä maine palveluntuottajana. Yhteistyökumppaneiden saaminen on helppoa, jolloin syntyy uusia palveluja ja palveluntuottajia kuntaan. Kunta näkyy julkisuudessa myönteisessä valossa.

Tyytyväiset kuntalaiset ovat kunnan paras markkinointivaltti. Lapinjärvi on vetovoimainen ja elinvoimainen kunta. Kunnassa on yhteistä toimintaa ja vahva me-henki. Kunta välittää kuntalaisistaan aidosti ja oikeasti. Lapinjärvi-henki kertoo yhteisöllisyydestä ja välittämisestä.

Laatu toimialoilla

Laatu kuvaa usein esineiden, ihmisten tai prosessien ominaisuuksia ja haluttavuutta (esim. hyvä palvelu). Laadukas palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin, odotuksiin ja toiveisiin. Laatua ovat kyky tietää, mitkä asiakkaan odotukset ovat ja kykyä oppia sekä käyttää opittua toiminnan kehittämiseen. Laadukas palvelu on tarkoituksenmukainen, jolloin resurssit käytetään oikeisiin asioihin. Todisteena laadusta toimii tyytyväinen asiakas.

Lapinjärven kunnassa toteutettiin maaliskuussa laatuiltpäivät koko henkilöstölle. Toimialoittain kokoonnuttiin kolmen tunnin työpajoihin kunnanjohtajan alustuksesta pohtimaan laatua kunnan palveluissa sekä omassa työssä. Laatua pohtia kunnan henkilöstöstä noin 130 henkilöä kuudessa eri laatuiltpäivässä kaikista kunnan eri toimipisteistä pois lukien Porlamin yläkoulun ja lukion henkilöstö, koska kunta on päättänyt luopua näiden palveluiden tuottamisesta.

Laatua pohdittiin seuraavista viidestä eri näkökulmasta:

- Palvelun sisältö
- Asiakas
- Henkilöstö ja johtaminen
- Talous
- Kunnan imago – ”Lapinjärvi-henki”

Laatumäärittelyyn käytiin käsiksi ryhmittäin seuraavien alustuskysymyksien avulla:

- Mikä on lähipalvelu?
- Mitkä palvelut tulisi tuottaa lähipalveluina?
- Mitä asioita sisältyy laadukkaaseen palveluun?
- Milloin asiakas kokee että palvelu on laadukas?
- Miten asiakkaan näkökulma huomioidaan tai tulisi huomioida palvelun tuottamisessa?
- Miten asiakas kohdataan laadukkaasti?
- Miten henkilöstö voi vaikuttaa palvelun laatuun?
- Miten palvelun laatu vaikuttaa henkilöstöön?
- Mitkä asiat kunnan henkilöstöpolitiikassa on ainakin toimittava, jotta palvelu voidaan tuottaa laadukkaasti?
- Saako rahalla laatua?
- Miten varmistetaan palvelun laadukkuus tiukkenevassa taloustilanteessa?
- Miten voidaan säästää tinkimättä palvelun laadusta?
- Miten laadukkaat palvelut tukevat kunnan imagoa?
- Miten kunnan imago tukee laadukkaita palveluita?
- Miten saadaan laadukas työnantajakuva?

Laatu syntyy yhteen hiileen puhaltamalla. Näin todettiin lähes jokaisessa henkilöstön laatu-iltapäivässä.

Laatu Lapinjärven kunnassa syntyy yhteisen vision pohjalta yhteinen laatutaso määrittelemällä. Laatumittarit on määritelty kaikissa palveluissa, joten asiakkaat, kuntalaiset, henkilöstö, luottamushenkilöt ja johto tietävät, miten palvelut tuotetaan ja millä laatutasolla. Laatu syntyy yhteen hiileen puhaltamalla. Tällöin asiakkaat ovat tyytyväisiä, henkilöstö motivoitunut, palvelut tuotetaan taloudellisesti, palvelut ovat helposti saavutettavissa ja Lapinjärven kunnalla on hyvä imago.

Henkilöstön laatuiltoissa esille nousseet asiat eri palveluiden laadusta esitellään vielä tarkemmin seuraavissa toimialakohtaisissa taulukoissa. Jokaisesta löytyy kuitenkin ammennettavaa laadun kehittämiseen koko kunnassa ja kaikissa kunnan tuottamissa palveluissa.

Sivistystoimen toimiala

Laadun osa-alue	Käytännössä
Tyytyväinen asiakas	<p>Asiakasta kuunnellaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - panostetaan päivittäiseen kohtaamiseen - keskustelu asiakkaan kanssa (vanhempainvartit, vasu-keskustelut, vanhempainillat, kehityskeskustelut) - tiedottaminen (Wilma, reissuvihko) - monipuoliset palautteen antamismahdollisuudet - asiakastyytyväisyyskyselyt - ollaan tavoitettavissa (mm. nuorisotoimi sosiaalisessa mediassa) <p>Huomioidaan asiakkaiden erilaiset tarpeet</p> <ul style="list-style-type: none"> - ollaan joustavia (lukujärjestykset, työajat ja töiden järjestely) - kehitetään omaa osaamista vastaamaan tämän päivän tarpeita (ammattitaitoa lisäävä koulutus) - jaetaan ammatillisuus – apua voi pyytää ja sitä saa - kehityskeskusteluissa henkilöstön kanssa huomioidaan asiakasnäkökulma

<p>Motivoitunut henkilöstö</p>	<p>Tiedottaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiat kirjoitetaan muistiin ja kerrotaan tietoa tarvitseville - tehdään raportit - ajantasaiset sähköpostiosoitteet - verkottuminen - tiedotetaan opitusta (esim. koulutukset) <p>Kouluttautuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - hakeudutaan koulutukseen - haetaan aktiivisesti tietoa ja vaihdetaan sitä työyhteisössä ja eri työyhteisöjen kesken (alan kirjallisuus, internet, viikkopalaverit, yhteiset tapaamiset) <p>Työympäristö</p> <ul style="list-style-type: none"> - henkinen ja fyysinen työympäristö tukee laadukasta työskentelyä - työvälitteet ovat ajantasaisia ja uusien välineiden käyttöön suhtaudutaan ennakkoluulottomasti - riittävä henkilöstöresurssi – oikein kohdistettuna <p>Asenne</p> <ul style="list-style-type: none"> - tehdään työtä 100 % - noudatetaan työpaikan ja kunnan yhteisiä pelisääntöjä - annetaan toisille myönteistä palautetta hyvin tehdystä työstä
<p>Taloudellisuus palveluissa</p>	<p>Henkilöstön joustava käyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> - yhteistyö eri yksiköiden ja sektoreiden kesken <p>Taloudellinen ajattelu arkipäivässä</p> <ul style="list-style-type: none"> - tuetaan myös muiden sektoreiden taloudellista toimintaa (mm. ei haaskata ruokaa, huolehditaan ovet lukkoon ja valot pois, opetellaan uudet toimintavat tvt:ssä) - katsotaan kaapit läpi: varastoista voi löytyä tarpeellista ja tarpeetonta - hankitaan vain tarpeellinen, ei tavan vuoksi <p>Uudet toimintatavat</p> <ul style="list-style-type: none"> - sähköiset palvelut täysillä käyttöön - satsataan uuteen tekniikkaan - yhteistyö 3. sektorin ja muiden toimijoiden kanssa - hankerahoituksen tehokkaampi hyödyntäminen <p>Työilmapiiri</p> <ul style="list-style-type: none"> - tasapuolinen kohtelu - positiivinen asenne
<p>Palvelut ovat helposti saavutettavissa</p>	<p>Ollaan lähellä asiakasta</p> <ul style="list-style-type: none"> - yksiköt omassa kunnassa - palvelut omalla äidinkielellä - ei jonoja - pienet ryhmät - päiväkotit on aina auki (aamu- ja iltapäivätoiminta, vuorohoito) - koulukuljetukset toimivat hyvin

	<ul style="list-style-type: none"> - kirjasto palvelee kattavasti eri puolilla kuntaa - eri palvelut toimivat yhdessä (neuvola, päiväkot, koulu) - yhteistyö eri sektoreiden kanssa (esim. lapset-vanhukset) - luonto lähellä - liikkuvat palvelut - ollaan tavoitettavissa sähköisesti - tarjotaan palveluita etänä - tarjotaan henkilökohtaista palvelua
--	--

Sosiaali- ja terveystoimi / Vanhustyö

Laadun osa-alue	Käytännössä
Tyytyväinen asiakas	<p>Ajankäyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> - käytetään aika oikeisiin asioihin - ollaan läsnä hoitotilanteessa vaikka olisi kiire – luodaan kiireettömyyden tunne - rutiinit - on yhteinen tavoite ja kaikki tekevät töitä sen eteen <p>Palvelun sisältö</p> <ul style="list-style-type: none"> - kaikki tietävät mitä palvelu sisältää (kohtuullisuus) - kuunnellaan asiakasta ja huomioidaan asiakkaiden erilaiset toiveet ja tarpeet (vuorokausirytm, mistä tykkää, yksilölliset hoitotarpeet) <p>Ammattitaitoinen henkilöstö</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiallinen käytös - kyky ilmaista itseään selkeästi ja kohteliaasti - kouluttaudutaan jatkuvasti - vaitiolovelvollisuus toteutuu <p>Turvallisuuden tunne</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakas ja omaiset tietävät että hoito on hyvää - palvelu asiakkaan äidinkielellä - asiakas saa apua tarvittaessa ja kokee avun riittäväksi - tunnetaan asiakas ja hänen omaisensa / taustansa
Motivoitunut henkilöstö	<p>Hyvä hoito</p> <ul style="list-style-type: none"> - riittävät resurssit - ammattitaidon ylläpito ja kehittäminen - noudatetaan hoitosuunnitelmaa <p>Toimiva yhteistyö henkilöstön, asiakkaiden ja omaisten kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"> - tasavertainen kohtelu ja arvostus (asiakkaat, työkaverit, henkilöstö, omaiset) - joustaminen yhteisössä ja työtehtävissä - asiallinen käytös - selkeät rutiinit ja työtavat - selkeä työnjako - oikeudenmukaisuus - autetaan toisia - työyhteisön pelisääntöjen noudattaminen - henkilöstön kuunteleminen

	<p>Tiedonkulku</p> <ul style="list-style-type: none"> - päivittäinen tiedonkulku ja palaute - raportointi ja kirjaaminen hoidetaan - säännölliset palaverit - asiakkaiden ja omaisten tiedot aina ajan tasalla - luottamuksellisuus – mietitään mitä puhutaan ja missä <p>Vahvuuksien hyödyntäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - erilaisen osaamisen hyödyntäminen - työhön tuodaan osaamista henkilöstön harrastusten ja mielenkiinnon kohteiden kautta <p>Itsestä huolehtiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - vain itsestä huolehtimalla voi pitää huolta toisista (fyysinen ja psyykinen hyvinvointi) - positiivinen asenne - käytetään apuvälineitä työssä
<p>Taloudellisuus palveluissa</p>	<p>Resurssien tehokas käyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> - riittävä apu oikeaan aikaan - kannustava asenne asiakkaisiin – tuetaan kehitystä parempaan suuntaan - asiakkaiden omatoimisuuden tukeminen - laitospalveluista enemmän tehostettuun palveluun - työn organisointi järkevästi - sopivasti henkilökuntaa - panostetaan koulutukseen ja tehokkaampien työtapojen opetteluun - oppisopimuskoulutus - täsmäkoulutukset (haavahoito, lääkehoito) - hyvät työvälineet - työvuorojen ja työn suunnittelu - ei haaskata resurssia, kaikki toimivat kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti <p>Työhyvinvointi</p> <ul style="list-style-type: none"> - panostetaan henkilöstön työhyvinvointiin ja tuetaan henkilöstön mahdollisuuksia pitää omatoimisesti omasta hyvinvoinnista huolta - työnohjaus - työmotivaation tukeminen - tyky-päivät
<p>Palvelut ovat helposti saavutettavissa</p>	<p>Asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi</p> <ul style="list-style-type: none"> - palvelu tuodaan lähelle asiakasta (esim. lähilääkärin vastaanotto vanhainkodilla, verinäytteet kotona) - mahdollisuus intervallihoitoon - kolmas sektori otetaan mukaan toimintaan (esim. ystäväpalvelu) <p>Palveluiden tuntemus</p> <ul style="list-style-type: none"> - tunnetaan etuudet ja osataan auttaa niissä (hoitotuki, asumistuki, veteraanituki) - työntekijät ottavat huomioon erilaiset asiakkaat ja erilaiset ihmiset työyhteisössä

Tekninen toimi

Laadun osa-alue	Käytännössä
<p>Tyytyväinen asiakas</p>	<p>Toimivat palvelut</p> <ul style="list-style-type: none"> - vesihuolto ja jätevesihuolto toimivat hyvin - kunta on siisti yleisilmeeltään ja eri toimipisteissä - hygieenisyys on osa työtä - ruoka on maistuvaa, terveellistä, monipuolista, riittävää ja ottaa huomioon määrärahat - hinta ja laatu kohtaavat - huomioidaan erilaiset kohderyhmät (vanhukset, lapset, siviilipalveluskeskuksen väki, kuntalaiset jne) - kysytään palvelun laadusta ja asiakkaiden tarpeista, jotta asiakkaan tarpeet täyttyvät - kuunnellaan asiakasta ja palvellaan asiallisesti - annetaan ohjausta ja opastusta - vähän reklamaatioita ja reklamaatioihin nopea puuttuminen - päivittäinen suora palaute
<p>Motivoitunut henkilöstö</p>	<p>Ammattitaito</p> <ul style="list-style-type: none"> - panostetaan henkilöstön koulutukseen - hyvät käytöstavat - laadukas työn suorittaminen - huolehditaan ergonomiasta ja työturvallisuudesta (suojavarusteet) - panostetaan omaan terveyteen - hyvät työvälineet ja niiden oikeaoppinen käyttö <p>Yhteistyökyky</p> <ul style="list-style-type: none"> - tieto kulkee - kommunikoidaan - ollaan luotettavia <p>Henkilöstökemia</p> <ul style="list-style-type: none"> - tiedonkulku on varmistettu - ylpeys omasta työstä ja arvostus muita kohtaan - tiimityö - hyvä palaute motivoi tekemään hyvää työtä - hyvä johtaminen ja hyvä vuorovaikutus henkilöstön kanssa
<p>Taloudellisuus palveluissa</p>	<p>Raaka-aineet ja työvälineet</p> <ul style="list-style-type: none"> - tuotetaan laadukkailla raaka-aineilla - työvälineet tehostavat työtä ja auttavat pysymään työkuuntoisina - keskitetään hankinnat <p>Resurssien kohdentaminen oikein</p> <ul style="list-style-type: none"> - kaikilla saman alan työntekijöillä samat/oikeat työmenetelmät - tutut työvälineet, raaka-aineet ja pesuaineet vaikka työpiste vaihtuisi - koulutuksella työtavat ja -menetelmät tehokkaiksi
<p>Palvelut ovat helposti saavutettavissa</p>	<p>Jousto työtehtävissä</p> <ul style="list-style-type: none"> - turha byrokratia estää laadukkaan palvelun – maalaisjärkeä käyttäen tuotetaan palveluita

Hallinto

Laadun osa-alue	Käytännössä
<p>Tyytyväinen asiakas</p>	<p>Panostetaan ensivaikutelmaan - yhteispalvelupiste, kotisivut, puhelut Asiallinen ja selkeä palvelu - eri kieliryhmät huomioidaan - palvelua ja ohjeistusta annetaan pyytämättä - hankalan asiakkaan ymmärtäminen - huomioidaan ulkoiset ja sisäiset asiakkaat - varmistetaan asiakkaan yksityisyydensuojan toteutuminen - vahva ihmis- ja paikallistuntemus - palvelut asiakkaan tarpeiden mukaan</p>
<p>Motivoitunut henkilöstö</p>	<p>Työympäristö - työvälineet ja koulutus tehostamaan toimintaa - henkilöstö on sitoutunutta - tasavertaisuus – toisten auttaminen ja tittelit pois - matala hierarkia - vastuu omasta työstä jokaisella työntekijällä Laadun tason määrittely - henkilöstö pystyy sitoutumaan laatutasoon</p>
<p>Taloudellisuus palveluissa</p>	<p>Priorisointi - resurssit keskitetään jäljelle jääviin palveluihin - prosessien läpikäynti ja selkiyttäminen sekä tehostaminen - selkeät tavoitteet - raha määrittää palvelun laajuuden, mutta pienelläkin budjetilla voi tehdä laadukkaan palvelun. - turha byrokratia pois Yhteistyö - kolmannen sektorin roolin määrittely ja tuki palveluntuotannossa - kuntayhteistyön sujuvuuden varmistaminen - tunnetaan myös palvelut, jotka tuotetaan esim. toisessa kunnassa</p>
<p>Palvelut ovat helposti saavutettavissa</p>	<p>Tuntemus palveluista - tunnetaan koko organisaatio joka sektorin ja erilaisten palveluiden osalta - yhteispalvelupiste tarjoaa kattavat palvelut - osataan neuvoa asiakasta kattavasti – ei pompotella asiakasta - tiedonkulku organisaation sisällä sujuu</p>