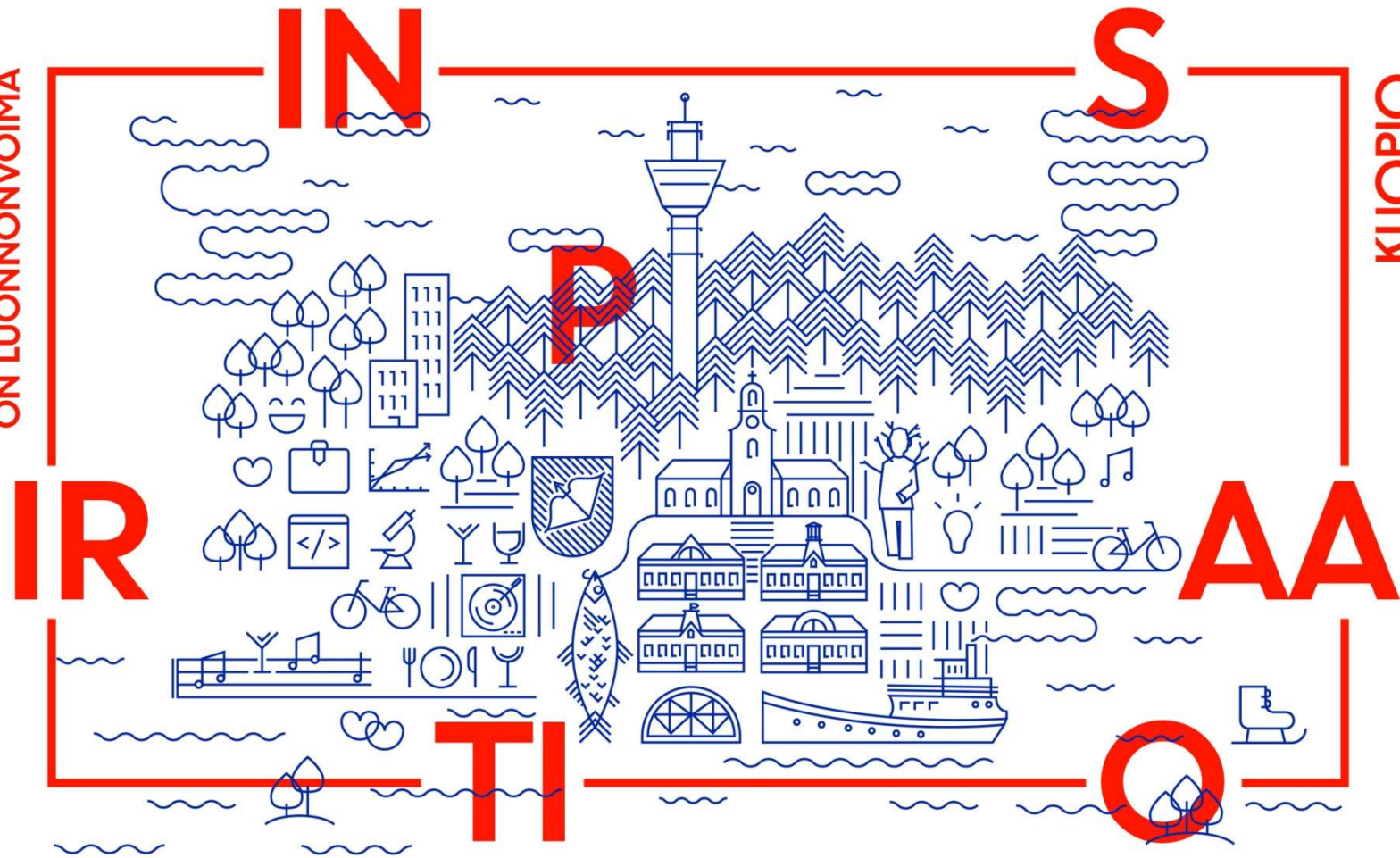


TÄÄLLÄ INSPIRAATIO  
ON LUONNONVOIMA



KUOPIO

# **JOHTAJAT ROOLIMALLEINA**

## **Itsearvioinnilla johtajat ja henkilöstö oppimaan yhdessä**

Kansallinen arviointi- ja laatuverkosto  
13.6.2018 Hyvinkää

**840.000**  
asukasta

**310.000**  
työpaikkaa

**55.000**  
petipaikkaa



# KUOPIO FAKTAT & LUVUT

Suurten kaupunkien ykkössija  
Imago 2017 -tutkimuksessa

## ASUMINEN

**4. PARAS KAUPUNKI ASUA**

Merkittävin kesämökkikunta (10 700)

Yksi parhaimmista ympäristöistä lapsille

**77 %** ihmisistä elää kaupunki-ympäristössä

**23 %** ihmisistä asuu maaseuduilla

**3000** ulkomaalaista asukasta

**100** eri kansallisuutta

**- 40 %** CO<sub>2</sub> tavoite 2020 mennessä

## KOULUTUS

**Koulutuskaupunki**  
erinomaiset opiskelumahdollisuudet

**Englanninkielinen koulupolku**  
päiväkodista korkea-asteen koulutukseen

**32 %:lla** korkean asteen tutkinto

**76 %:lla** peruskoulun jälkeinen tutkinto

**1000** ulkomaalaista opiskelijaa

## BUSINESS

**7 000 YRITYSTÄ**

200 vientiyritystä Pohjois-Savossa

yli 300 tuontiyritystä Pohjois-Savossa

**50 000 TYÖPAIKKAA**

**4 mrd €** kaupunkikehitys -hankkeita

Hyvät liikenneyhteydet

Merkittävä osaamiskeskittymä **terveys-, hyvinvointi- ja cleantech -aloilla**

15 ystävyyskaupunkia maailmalla & lukuisia asiantuntijaverkostoja

**9. SUURIN KAUPUNKI**

**118 200 VÄKILUKU**

**n. 200 000 ASUKASTA TYÖSSÄKÄYNTIALUEELLA**

**4320 km<sup>2</sup> PINTA-ALA**

**36 km<sup>2</sup> ASUKASTIHEYS**

**100 JÄRVEN YMPÄRÖIMÄ**

**6340 km RANTAVIIVAA**

# Kuopio 2030



**KUOPIO**

## Kuopion laatupolku – Esityksen aiheet

- Laatu Kuopion kaupungilla
- Kuopion laatupolku tähän päivään
- Kuopion menetelmiä ja työkaluja
  - CAF-itsearviointi
  - Toimintakäsikirjat
  - Prosessityön menetelmät
  - CAFin ulkoinen arviointi
  - Erinomaisuuden tunnuspiirteiden toteutuminen
  - Kokonaisarkkitehtuurityön työväline
- Kuopion laatupolun lähitulevaisuus

# Kuopion laatupolku – Laatu Kuopion kaupungilla



- **Asiakas kokee** palvelun ja oman osuutensa hänelle tuotetussa palvelussa luvatus mukaiseksi.
- Palvelu täyttää sovitunlaiset vaatimukset.
- Palvelun tuottavaa prosessia toteutetaan sovitunlaisesti.

**Jatkuvan parantamisen periaatteella**

## Kuopion laatupolku – tähän päivään 1/2

- 1990-luvun lopulla tekninen toimi aloitti laatu- ja prosessityön
- 2004 prosessien mallennukseen työkaluksi QPR ProcessGuide
- 2007 Kuopion kaupungin laatupolitiikka
- 2007-2009 Hyvän toiminnan käsikirja
- 2007-2009 prosessityö vahvasti mukana palvelualueuudistuksessa
- 2011 Kaupunginjohtajan johtoryhmän päätös CAFin käyttöönotosta
- 2012 CAF-mallin käyttöönotto
- 2013 Toimintakäsikirjojen käyttöönotto
- 2016 Kaupunginjohtajan innovaatiopalkinnon ja Kaupungin laatupalkinnon lanseeraukset
- 2017 CAFin ulkoinen arviointi



## Kuopion laatupolku – tähän päivään 2/2

- 2017 CAF-itsearviointiväittämien päivittäminen
- 2017 Ensimmäinen CAFin ulkoinen arviointi Suomessa Kuopion kaupungin kaupunkiympäristön palvelualueella
  - **onnistumisen edellytyksenä johdon linjaus mukaan lähdöstä**
  - toi mukanaan hyviä parannuksia kaupungin CAF-itsearviointiprosessiin
- 2018 Uuden kokonaisarkkitehtuurityövälineen pilotointi käynnissä
  - QPR Enterprise Architect > Arterin ARC
  - Tukee kokonaisarkkitehtuurin eri kerroksia, visuaalinen
  - Tietohallintolähtöisesti startattu, **johdon ymmärtyttämisen ja sitouttaminen käyttöönottoon varmistettava**

## Kuopion laatupolku – CAF-itsearviointi 1/2

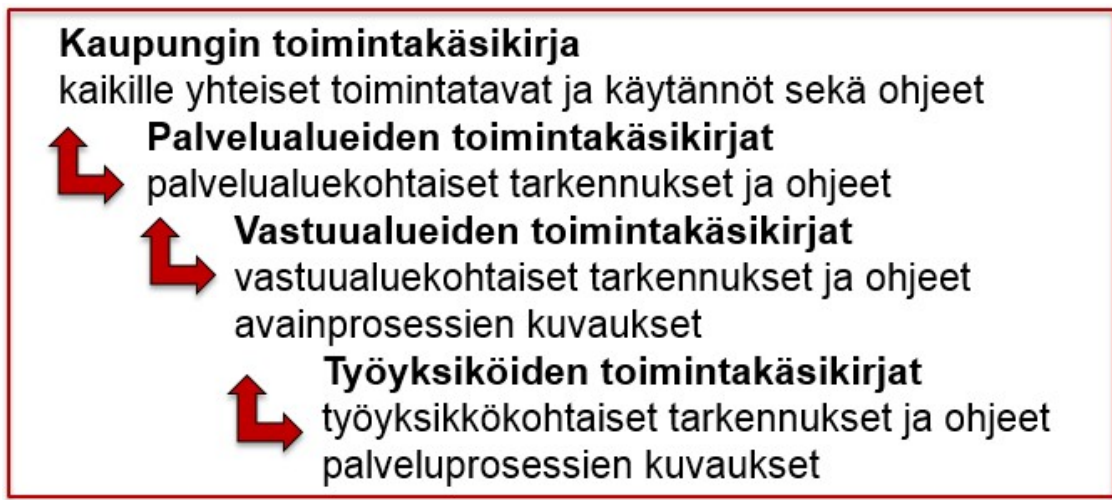
- CAF on Euroopan julkisen sektorin organisaatioille tarkoitettu **kokonaisvaltaisen laadunhallinnan** (TQM) työväline.
- CAF on viitekehys, joka on **sovellettavissa** arvioinnin kohteen mukaan, huomioiden esim. painotukset.
- CAF on itsearviointimalli, jossa on **kuvattu erinomaisen organisaation tunnuspiirteet, mutta ne eivät aseta standardeja.**
- CAF-itsearviointinnissa arvioidaan omaa toimintaa ja oman toiminnan tuloksia.
- Arviointien tavoitteena on **luoda askelmerkkejä kohti erinomaisen organisaation tunnuspiirteitä.**
- Suomen kontaktpisteenä toimii Valtiokonttori ja malli on **maksuton.**
- Verkostona Kansallinen arviointi- ja laatuverkosto

## Kuopion laatupolku – CAF-itsearviointi 2/2

- Kuopiossa CAF-itsearviointi tehdään vuosikellon mukaisesti helmikuukokuussa, kun edellisen vuoden **tulokset on käytettävissä** ja kun seuraavan vuoden talousarvioon ja käyttösuunnitelmaan voidaan vielä vaikuttaa.
- Kuopiossa CAF-itsearviointi tehdään **kaikilla organisaation tasoilla**
  - työyksiköt, johtoryhmät ja **kaikki työntekijät** osallistuvat arviointiin
  - onnistumisen edellytyksenä johdon ja esimiesten asenne, tuki ja esimerkki
- CAF-itsearviointinnissa sovittujen kehittämistoimenpiteiden toteuttamisessa ja vaikuttavuuden varmistamisessa **johdon rooli** tärkeä:
  - **Ylin johto: strategian mukaisuus, vaikutusmittarit**
  - **Keskijohto (prosessien omistajat): tavoitteet, resurssit, tulostittarit**
  - **Esimiehet (työnjohto): toimenpiteet, tuotosmittarit**

## Kuopion laatupolku – Toimintakäsikirjat

- **Sähköinen toimintakäsikirjakokonaisuus (wiki)**
  - Kaikki kootusti yhdessä paikassa, näkyvästi, avoimesti, kommentoitavissa
  - Toimii työskentelyn, perehdyttämisen, arvioinnin tukena (näytöt)
  - **Hierarkkinen rakenne – tieto vain kertaalleen – ylläpito vain yhdessä paikassa!**



# Kuopion laatupolku – Prosessin itsearviointi

Nosto!

Palvelualueen nimi:	x
Kuuluu avainprosessiin:	x
Yksikkö, johon palveluprosessi kuuluu:	x
<b>Palveluprosessin nimi:</b>	<b>x</b>
Palveluprosessin omistaja:	x

## 1. ARVIOI PROSESSIN TAVOITTEET

- Onko otettu huomioon Kuopion strategia 2030 vaatimukset?
  - x
- Onko otettu huomioon strategiaa toteuttavien ohjelmien: Kasvava Kuopio, Hyvinvoiva Kuopio, Uudistuva Kuopio ja Resurssivias Kuopio vaatimukset?
  - x
- Onko otettu huomioon strategiset tavoitteet: Kansainvälisyys, Kumppanuus ja Digitalisaatio?
  - x
- Onko otettu huomioon muuttuneet viranomaisvaatimukset?
  - x
- Onko otettu huomioon muuttuneet asiakastarpeet ja/tai asiakaskäyttäytyminen?
  - x

## 2. ARVIOI PROSESSIN KUVAUS JA KUVAUKSEN MUKAINEN TOIMINTA

- Toimitaanko prosessikuvauksen mukaisesti?
  - x
- Osallistetaanko asiakkaita, henkilöstöä ja sidosryhmiä prosessin eri vaiheissa?
  - x
- Ovat kriittiset vaiheet oikein määritellyt? Onko pullonkauloja? Tuottaako kaikki prosessin vaiheet lisäarvoa asiakkaille?
  - x
- Onko prosessivaiheiden ohjeistus riittävä?

○ x

- Tukevatko tietojärjestelmät prosessin vaiheiden toteuttamista?
  - x

## 3. ARVIOI PROSESSIN MITTARIT

- Mitataanko oikeita asioita?
  - x
- Kytkeytyvätkö mittarit prosessin tavoitteisiin ja menestystekijöihin?
  - x
- Saadaanko valittujen mittareiden avulla tietoa siitä, miten on onnistuttu asiakkaan, henkilöstön, prosessin suorituskyvyn ja talouden näkökulmasta katsottuna?
  - Asiakas: x
  - Henkilöstö: x
  - Prosessin suorituskyky: x
  - Talous: x

## 4. ARVIOI PROSESSIN EDELLYTTÄMÄT RESURSSIT JA OSAAMINEN

- x

## 5. ARVIOI PROSESSIN OMISTAJUUS JA TOIMIJAT

- Onko omistajuus oikein määritelty?
  - x
- Ovatko valta- ja vastuumääritykset prosessissa selkeät?
  - x

## 6. ARVIOI PROSESSISSA TUOTETUT TULOKSET JA NIIDEN HYÖDYNTÄMINEN

- x
- x

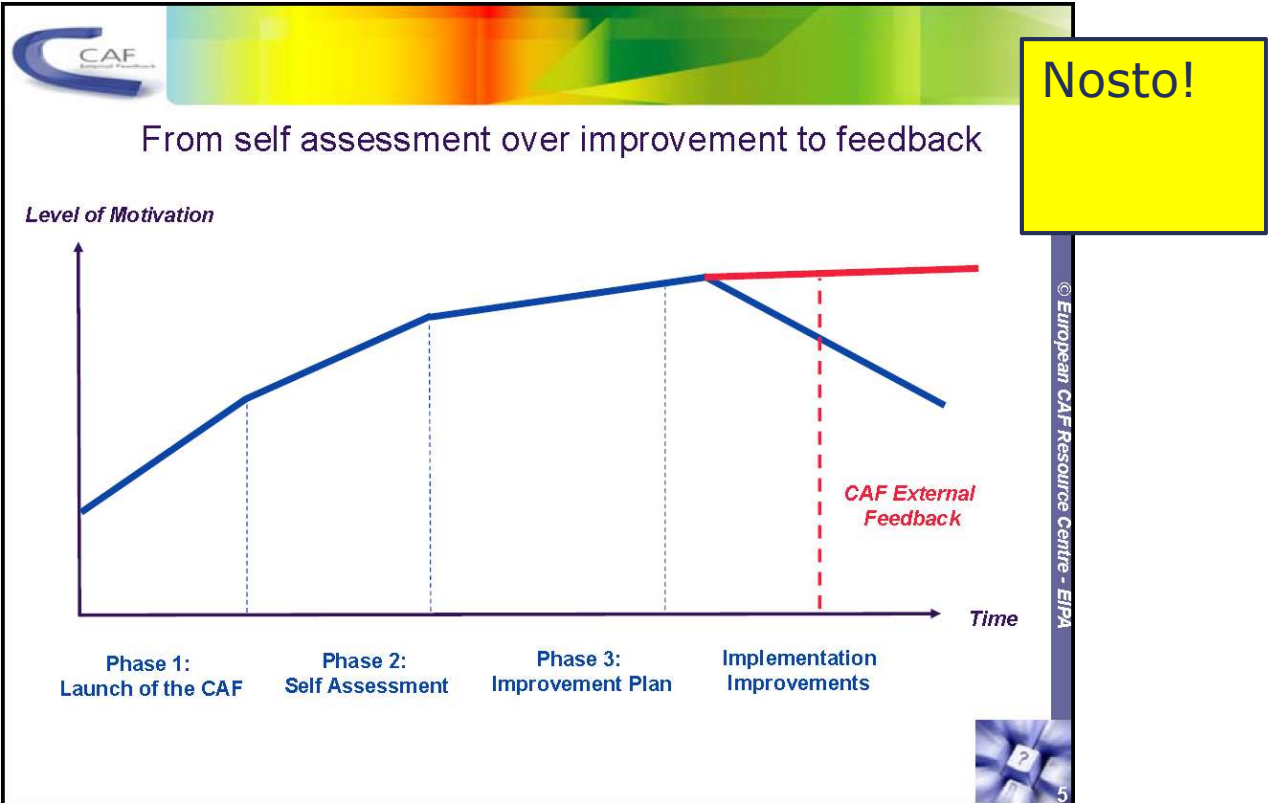
## ARVIOINNIN YHTEENVETO

Prosessin vahvuudet	Prosessin heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> <li>• x</li> <li>• x</li> <li>• x</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• x</li> <li>• x</li> <li>• x</li> </ul>
Prosessin parantamismahdollisuudet	Prosessin uhkatekijät
<ul style="list-style-type: none"> <li>• x</li> <li>• x</li> <li>• x</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• x</li> <li>• x</li> <li>• x</li> </ul>

## Kuopion laatupolku – CAFin ulkoinen arviointi

- CAFin ulkoinen arviointi on luonteva jatkumo CAF-itsearviointille
- Ulkoinen arviointimateriaali saadaan suoraan **hyvin suunnitellusta** ja toteutetusta CAF-itsearviointista ja kehittämissuunnitelmasta sekä kokonaisvaltaisesta laadunhallinnan kypsyytilan arvioinnista.
- Lisänä käytännön järjestelyt liittyen arviointikäyntiin, haastatteluihin ja materiaalien toimitukseen.
- **Saadaan arvokasta ulkopuolista näkemystä!**
- Kuopiossa avasi ”jumittuneita lukkoja” liittyen mm. arviointitietojen avoimuuteen, vertaisarviointiin ja -oppimiseen sekä CAF-mallin soveltamiseen. Lisäksi tehtiin Johdon katselmointi -työpohja, jossa CAF-itsearviointin **tuloksia analysoidaan suhteessa strategiaan.**

# Kuopion laatupolku – Ulkoisen arvioinnin vaikutus



## Kuopion laatupolku – Verraton CAF-käyttäjä



Nosto!



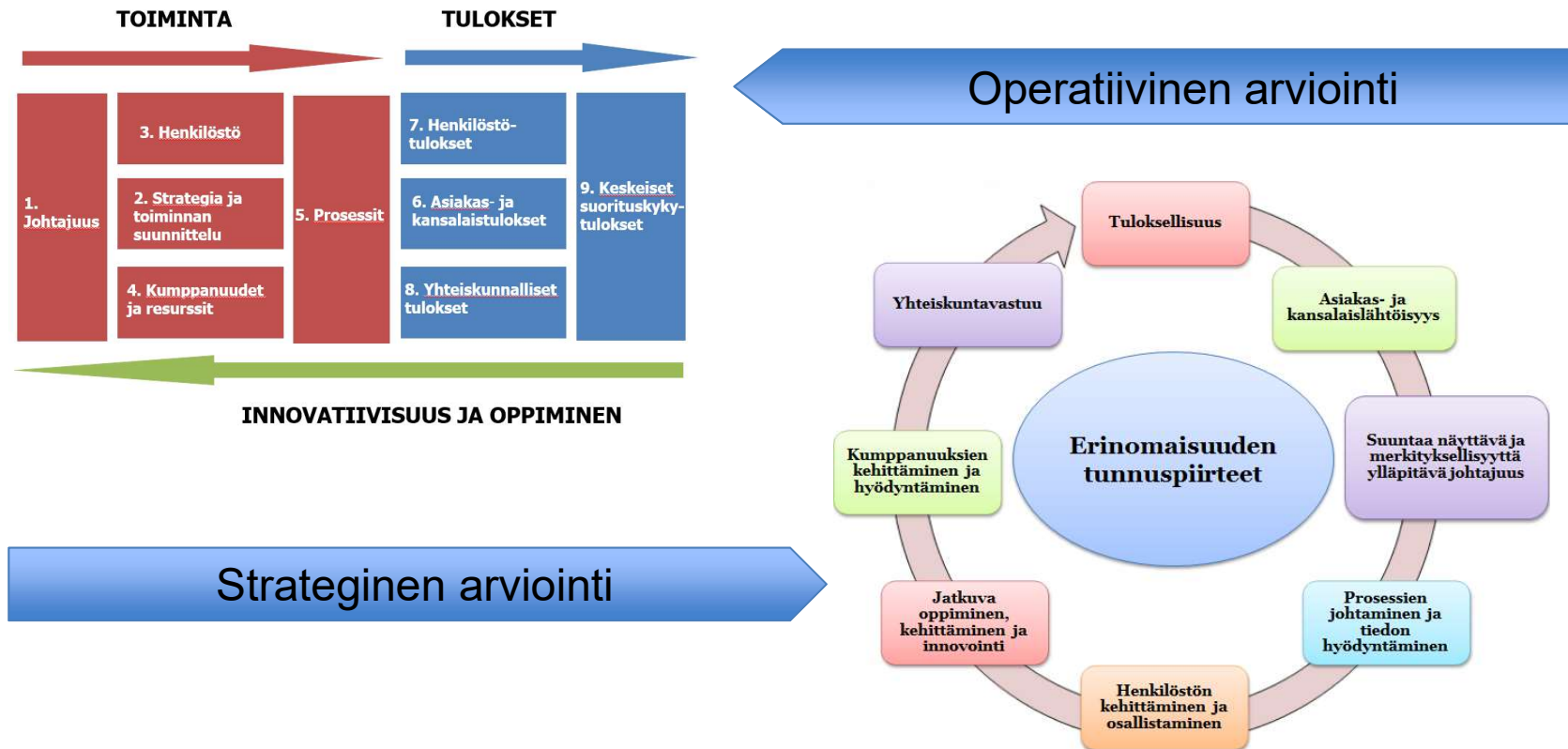
Kuopion kaupungin laatupalkinnon vastaanottivat 17.11.2017 Kuopion perustamispäivänä kaupunkisuunnittelujohtaja Juha Romppanen, kaupungininsinööri Ismo Heikkinen, apulaiskunnossapitopäällikkö, laatuvaava Hannele Kauppinen, ympäristöjohtaja Tanja Leppänen, henkilöstön edustajana kunnossapidon suunnittelija Matti Sutinen, henkilöstö- ja taluspäällikkö Anne Simonen-Ruuskanen ja vs. kaupunginjohtaja, palvelualuejohtaja Jarmo Pirhonen.



## Kuopion laatupolku - Lähitulevaisuus

- 2019 Operatiivisen arvioinnin rinnalle strategista arviointia
  - Johtoryhmät: Erinomaisuuden tunnuspiirteiden toteutuminen
- 2019 Rinnalle kevyempien, osallistavia menetelmiä ja työvälineitä
  - Prosessinomistajat: prosessin itsearviointi, palvelumuotoilu
- 2019 CAFin sisäisen arvioinnin käytön laajentaminen
  - Prosessinomistajat: Ristiin arviointia
- 2019 CAFin ulkoisen arvioinnin käytön laajentaminen
  - Työyksiköt valmiuksien mukaan, alustavasti kevät 2019  
Sairaalapalvelut
- 2019 Kokonaisarkkitehtuurityövälineen AR Cin käyttöönotto

# Kuopion laatupolku – Kohti kokonaisvaltaista arviointia



## Kuopion laatupolku – Erinomaisuuden tunnuspiirteet

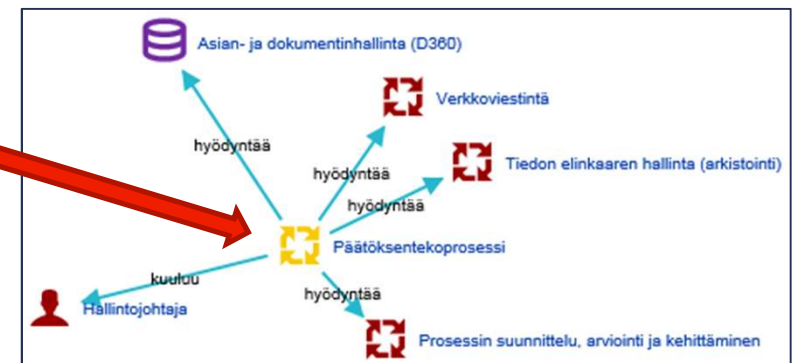
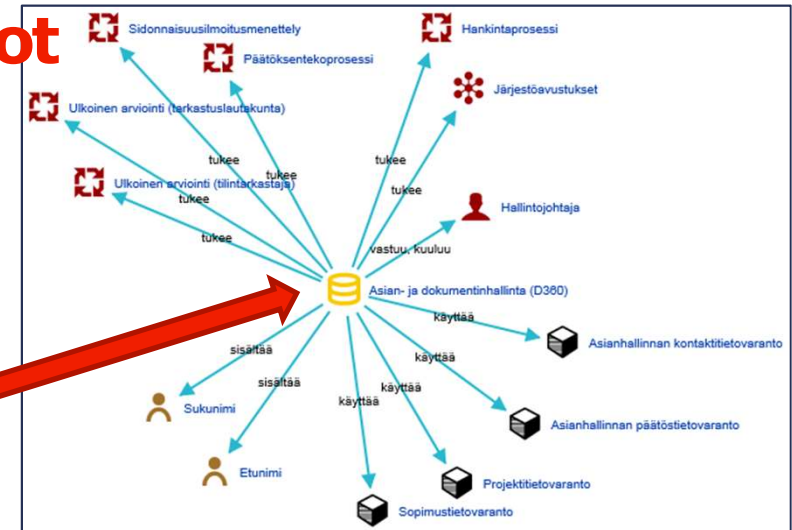
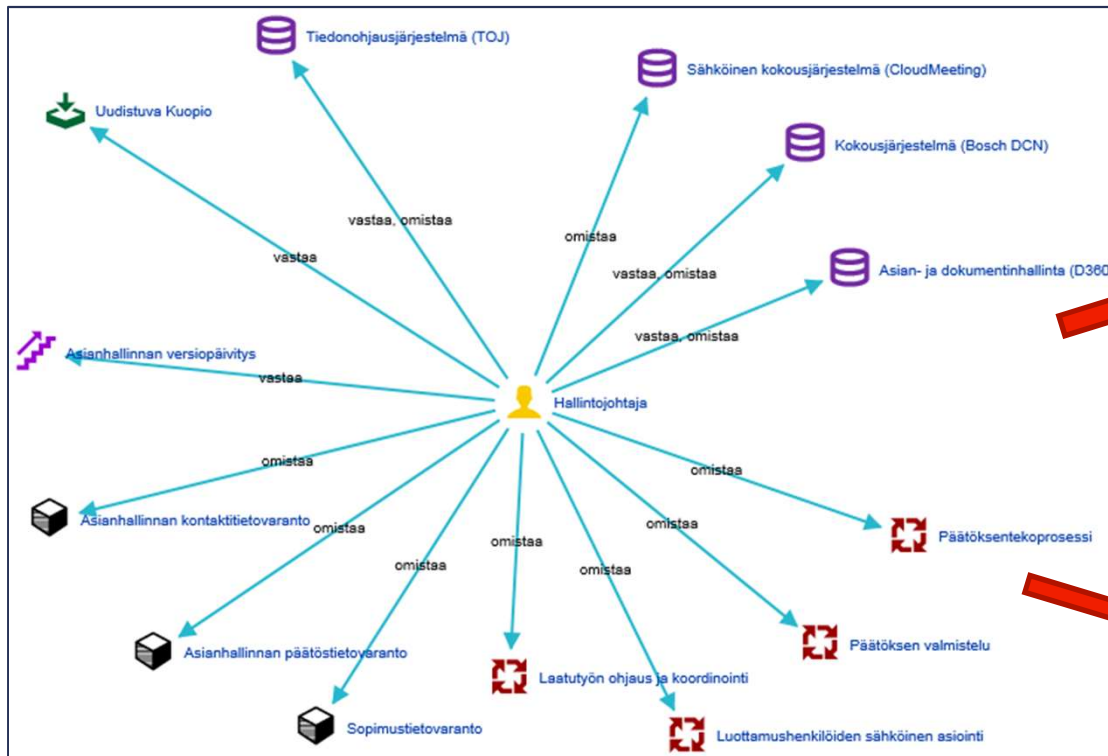
Laadunhallinnan **kokonaisvaltaisen kypsyyden** (TQM) arviointi

- Kuopiossa uutena TQM-pikatesti johdolle
- Arviointi tehdään erinomaisen toiminnan tunnusmerkkejä vasten.
- Arviointia voi käyttää **alustuksena laatutyöhön** ja/tai **nykytilan itsearviointina** isommissa kokonaisuuksissa esim. palvelualueen johtoryhmissä tai lautakunnissa.
- Arviointi antaa myös valmiuksia CAFin ulkoiseen arviointiin, johon laadunhallinnan kokonaisvaltaisen kypsyyden arviointi sisältyy CAF-itsearviointiraportin, kehittämissuunnitelman ja – toteumaraportoinnin lisäksi.
- <https://asiointi.kuopio.fi/elomake3/lomakkeet/3407/lomake.html>

## Kuopion laatupolku – Kokonaisarkkitehtuuri (KA)

- KA-työvälineenä Arterin ARC-ohjelma, jossa pohjalla JHS 179 viitekehys
- Visuaalisuus mm. yhteyskaaviot – **dynaaminen asioiden yhteyksien esittäminen visuaalisesti** ja blueprintit
  - Strategiset/tarkennetut tavoitteet, kehitysvaatimukset/-tavoitteet, vaadittavat kyvykkyydet
  - Ohjelmat, kehitysprojektit, kehittyvät prosessit, toteutuvat kehitysvaatimukset
  - Palvelut, prosessit, tietojärjestelmät
  - Tietojärjestelmät, teknologiat, tietoliikenne, laitteet, lisenssit
  - **Johdon vastuut (omistajuudet)**
- sekä **Johdon näkymät**
  - Toiminnallisen kokonaisuuden hallinta, päätöksenteon tuki esim. riippuvuudet, elinkaari, kriittisyys
- Portfoliot, Tietosuojan hallinta, Palvelumuotoilun tuki jne.

# Kuopion laatupolku – Yhteyskaaviot



ARC-pilottiin syötetyt hallintojohtajan omistamat tietojärjestelmät, prosessit, tietovarannot, kehityshankkeet ja ohjelmat.



# Kiitos!

Kansallisen arviointi- ja laatuverkoston seminaarin 13.12.2017 materiaalit:  
<https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapaivelut/yhdistetaan-voimia-rikotaan-siiloja>

Pajula Ulkoinen arviointi –esitys:  
*CAFin ulkoisen arvioinnin kokemukset  
Kuopion kaupungin kaupunkiympäristön  
palvelualueella*

**Sirpa Pajula**  
Laatupäällikkö

Kuopion kaupunki / Kaupunginkanslia  
Tulliportinkatu 31, PL 228, 70101 Kuopio  
044 718 2883, sirpa.pajula(at)kuopio.fi  
www.kuopio.fi

-----  
**Hyvän elämän pääkaupunki**  
Terveyttä, elinvoimaa ja arjen rikkautta  
-----