

Jenna Tallberg  
Operations Manager



tieto  
| akseli  
Arvon asiantuntijasi.

# Palautteet ja poikkeamat

16.3.2023

## Miksi palautteita ja poikkeamia tehdään ja dokumentoidaan TietoAkselissa?

- Haluamme pitää asiakassuhteista huolta ja kehittää asiakastyytyväisyyttä.
- Haluamme ennaltaehkäistä ongelmien, virheiden ja ylimääräisten kustannusten syntymistä sekä niiden toistumista.
- Haluamme jatkuvasti parantaa organisaation toimintaa ja sen tehokkuutta.



# Miksi palautteita ja poikkeamia tehdään ja dokumentoidaan TietoAkselissa?

## **Kaikki perustuu laadunhallinnan periaatteisiin (ISO 9001):**

- Asiakaskeskeisyys
- Johtajuus
- Ihmisten täysipainoinen osallistuminen
- Prosessimainen toimintamalli
- Parantaminen
- Näyttöön perustuva päätöksenteko
- Suhteiden hallinta

## **Standardin ISO 9001 vaatimukset pähkinäkuoressa**

- Organisaation tulee jatkuvasti arvioida, onko laadunhallintajärjestelmä toimiva ja tehokas.
- Organisaation tulee jatkuvasti arvioida, miten sen toiminnan tehokkuutta ja laatua voitaisiin parantaa.
- Organisaation tulee varmistaa, että palvelutuotannossa syntyneet virheet tunnistetaan, korjataan ja niiden toistuminen pyritään estämään.



# Miksi palautteita ja poikkeamia tehdään ja dokumentoidaan TietoAkselissa?

- Poikkeamien ja palautteiden käsittely ei ole ”jo tapahtuneiden virheiden dokumentointia” tai ”virheiden osoittamista”.
- Järjestelmän tarkoitus on laadunhallinnan periaatteiden lisäksi:
  - Auttaa henkilöstöämme arjen haasteissa
  - Jakaa sisäisesti tärkeää tietoa ja vastuuta
  - Turvata itseämme sekä työnantajaamme
- Järjestelmän avulla käytettävissämme on tärkeää tietoa siitä, minkälaisiin esteisiin me arjessa kompastumme.



# Mikä on poikkeama?

- Poikkeama tarkoittaa tapahtumaa, joka ei olennaisella tavalla täytä sille asetettuja vaatimuksia. TietoAkselin toiminnalle voi muodostua vaatimuksia esimerkiksi seuraavista asioista:
  - Asiakkaiden toimeksiantosopimukset ja muut asiakkaan kanssa sovitut käytännöt
  - Lainsäädäntö ja viranomaisten määräykset
  - TietoAkselissa yhteisesti sovitut käytännöt ja toimintatavat
  - Taloushallintoliiton toimialastandardi TAL-STA
  - TietoAkselin visio, missio ja arvot
- Lähtökohtaisesti poikkeama voi syntyä, jos vaatimusten voidaan olettaa olevan osapuolten tiedossa tai kyseessä on lainsäädäntö taikka muu kirjallinen määräys. Jos vaatimus asetetaan jälkikäteen tapahtuvan kokonaisharkinnan perusteella, kyseessä on luonteeltaan enemmän palaute.



# Mikä on olennaista?

- Palautteiden ja poikkeamien käsittely maksaa, siksi ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet on syytä kohdistaa olennaisiin asioihin. Lähtökohtaisesti jokainen työntekijä / esihenkilö arvioi olennaisuutta itse.
- Palautteeseen on yleensä aihetta jos:
  - Asiakkaalle syntyy kustannuksia (tai erityistä mielihapaa)
  - TietoAkselin on maksettava hyvitys tai vahingonkorvaus
    - **Huom! Laskutusvirhe ei ole sama asia kuin hyvitys tai vahingonkorvaus**
  - TietoAkselille muodostuu olennaisesti tarpeetonta työtä tai kustannuksia
  - Virhe toistuu usein tai säännöllisesti
  - Virheen korjaamatta jättäminen voi myöhemmin johtaa isompiin vahinkoihin
- Palautteiden ja poikkeamien hallintaprosessi huolehtii tarvittaessa tapahtuman kokonaisarviointista. Epäselvät tilanteet kannattaa mieluummin raportoida kuin jättää raportoimatta.



# Mitä kuuluu työntekijän vastuisiin?

- Kun havaitaan poikkeama - on ryhdyttävä toimiin sen korjaamiseksi ja käsiteltävä sen seurauksia.
- Työntekijän vastuulla raportoida tapahtuma/tilanne sekä aloittaa siihen liittyvät mahdolliset korjaavat toimenpiteet (esihenkilö sekä muut organisaatiomme asiantuntijat auttavat aina tarvittaessa).
- Tärkeää on tehdä tarvittavat toimenpiteet viipymättä ja **ensisijaisesti informoitava asiakasta** (mikäli poikkeama on vain sisäisessä tiedossa).
- Palautteen / poikkeaman luonteesta riippuen on valittava oikea viestintäkanava: poikkeamat ja negatiiviset palautteet informoidaan **AINA** asiakkaalle puhelimitse ja dokumentoidaan jälkikäteen aina sähköpostilla. Dokumentoitu tieto saattaa olla äärimmäisen tärkeää jopa vuosia tapahtuneen jälkeen.



# Mitä kuuluu esihenkilön vastuisiin?

**Lähiesihenkilön vastuulla on seurata ja ohjeistaa oman tiimin palautteita ja poikkeamia.**

- On varmistettava, että palautteet ja poikkeamat tulevat dokumentoiduksi.
- On varmistettava heti alkuun, että työntekijä tietää, mitkä ovat ensisijaiset korjaustoimenpiteet (esim. asiakkaan informointi oikeaa viestintäkanavaa käyttäen).
- Työntekijää on ohjeistettava tarvittaessa korjaavissa toimenpiteissä tai varmistettava, että henkilö saa tarvitsemansa avun tehtävän hoitamiseen.
- Esihenkilön tehtävä on seurata poikkeamatehtävää ja kommentointia sekä huolehtia siitä, että kaikki tehtävään liittyvä olennainen tieto tulee dokumentoitua tehtävälle (esim. asiaan liittyvät sähköpostikeskustelut tai muistiot puhelinkeskusteluista).





# Apu on lähellä

- Muistattehan aina tarvittaessa pyytää neuvoja palautteiden ja poikkeamien käsittelyyn
- Kaikille sattuu joskus jotain
- Mitään omia virheitä ei tarvitse ikinä piilotella
- Rehellinen ja avoin toiminta auttaa varmasti meitä kaikkia
- Ei pidä jäädä yksin ahdistuneena pohtimaan asioita
- **Kun tieto on jaettu – voimme miettiä yhdessä mitä tehdään**

# Palautteen tekeminen

- Valmis palautelomake: <http://www.tietoakseli.fi/palautteenhallinta>
  - Linkki löytyy Wikistä ja ValueFramen ”Linkit”-valikosta
- Palautteet ja poikkeamat voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen: [palaute@tietoakseli.fi](mailto:palaute@tietoakseli.fi)
  - Viestiin asiakkaan nimi
  - Mahdollisimman tarkka tilannekuvaus ja jos on jo tiedossa korjaavat/ehkäisevät toimenpiteet
  - Palvelutiimin tiedot (esim. Kirjanpitäjä xxx xxxxxx, Palkanlaskija xxx xxxxxx)
  - HelpDesk laittaa tehtävän tekijäksi automaattisesti palautteentekijän esihenkilön (tarvittaessa tehtävän käsittelijää saa muokattua jälkikäteen)
- Tarkempaa tietoa aiheesta löytyy wiki-artikkelista:  
[https://tagroupwiki.tietoakseli.fi/index.php/Poikkeamien\\_ja\\_palautteen\\_hallinta](https://tagroupwiki.tietoakseli.fi/index.php/Poikkeamien_ja_palautteen_hallinta)

# Muistutus

**Palautteet eivät ole vain negatiivisten tapahtumien käsittelyä –  
Yhtä lailla POSITIIVISET palautteet (myös sisäiset) ovat äärimmäisen tärkeitä.**

**Näiden avulla saamme arvokasta tietoa asiakkaidemme tyytyväisyydestä,  
hyvästä asiakaskokemuksesta, kiitoksista ja ennen kaikkea onnistumisista meidän  
omassa työssämme.**





Kiitos!

Jenna Tallberg

Operations Manager

jenna.tallberg@tietoakseli.fi

010 3472 937

Tietosuojakäytäntömme: <https://www.tietoakseli.fi/tietosuojaseloste/>

TietoAkseli Group | 010 3472 800 | [info@tietoakseli.fi](mailto:info@tietoakseli.fi) | [www.tietoakseli.fi](http://www.tietoakseli.fi)