



19.06.2024

Asia/2

§ 26

Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtajan virkaan ottaminen

HEL 2024-008359 T 01 01 01 01

Päätös

Palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta päätti ottaa terveydenhuollon maisteri (THM) Päivi Harmaakorven puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtajan virkaan 1.9.2024 alkaen 7500,00 euron kokonaiskausipalkan mukaan määräytyvin palkkaeduin. Virassa on kuuden kuukauden koeaika.

Mikäli virkaan otetaan henkilö, joka ei ole kaupungin palveluksessa, eikä terveydellisiä tietoja ole käytettävissä virkaan otettaessa, on päätös ehdollinen, kunnes henkilön terveydentilasta saadun selvityksen perusteella virkaan ottaminen on vahvistettu. Selvitys on esitettävä kuukauden kuluessa virkaan ottamista koskevan päätöksen tiedoksisaannista lukien.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Minna Hoffström

Lisätiedot

Jaana Bruce, henkilöstöpäällikkö, puhelin: 27132
jaana.bruce(a)hel.fi

Liitteet

1 Hakijaluettelo

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Johtokunta on 14.2.2024 (§ 7) merkinnyt tiedoksi edellisen viranhaltijan irtisanoutumisen Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtajan virasta ja kehottanut toimitusjohtajaa käynnistämään viran julkisen hakumennettelyyn.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtaja toimii toimitusjohtajan



alaisena ja hallintosäännön 11 luvun 1 §:n 2 kohdan mukaan johtokunta ottaa liikelaitoksen toimitusjohtajan suoran alaisen.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut yksikön tehtäväalue muodostuu Helsingin kaupungin toimialojen ja liikelaitosten monikanavaisesta asiakaspalvelusta. Yksikön palvelun muodostavat puhelinpalvelut, vanhusten ja vammaisten kuljetusten välityspalvelut, turvpuhelinpalvelut sekä etähoito- eli virtuaalipalvelut. Yksikössä työskentelee noin 250 työntekijää.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtajan viran kelpoisuusehtona on ylempi korkeakoulututkinto, riittävä johtamiskokemus sekä tuntemus yksikön toimialalta.

Muodollisten kelpoisuusvaatimusten lisäksi hakuilmoituksessa todettiin, että tehtävässä menestyminen edellyttää kokemusta liiketoiminnan ja palvelutuotannon tuloksellisesta johtamisesta ja esihenkilötehtävistä sekä ymmärrystä palvelujen kehittämisestä ja käyttöönotosta. Lisäksi hakuilmoituksessa todettiin, että hakijalta edellytetään myös kokemusta asiakkuuksien johtamisesta sekä hyviä sosiaalisia taitoja.

Kielitaitovaatimuksena on suomen kielen erinomainen ja ruotsin kielen tyydyttävää suullinen ja kirjallinen taito. Lisäksi virassa edellytetään myös englannin kielen hyvää suullista ja kirjallista taitoa.

Virkaa täytettäessä tulee varsinaisten kelpoisuusehtojen lisäksi ottaa huomioon perustuslain 125 §:ssä säädetyt yleiset nimitysperusteet julkisiin virkoihin eli taito, kyky ja koeteltu kansalaiskunto.

Yksikönjohtajan virka on ollut julkisesti haettavana 18.3. - 8.4.2024 kaupungin sähköisen rekrytointipalvelun sisäisessä ja ulkoisessa haussa. Tämän lisäksi hakuilmoitus oli esillä myös TE-palveluiden, Joblyn, Oikotien ja Duunitorin työnhakusivustoilla sekä Helsingin kaupungin LinkedInin työpaikkajulkaisuissa. Julkisen ilmoittelun ohella hakuvaiheessa käytettiin konsulttiyhtiö MPS:n suoramakupalvelua ja heidän sosiaalisen median kanavaansa LinkedInissä.

Hakijat ja rekrytointiprosessi

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut –yksikön johtajan virkaan saapui määräajassa yhteensä 59 hakemusta, joista 8 ei täyttänyt viran kelpoisuus- ja pätevyysvaatimuksia. Hakijaluettelo on esityslistan liitteenä.

Alkuvaiheen karsinnan jälkeen MPS haastatteli suorahaun ulkopuoliset hakijat. Lähihaastatteluihin kutsuttiin kuusi hakijaa, sekä suorahaun



kautta että sen ulkopuolelta, joilla arvioitiin olevan viran hoidon kannalta riittävä ja monipuolinen kokemus johtamisesta ja toimialalta. Hakijat haastateltiin 16.4. – 22.4.2024 välisenä aikana. Hakijoita haastattelivat toimitusjohtaja Minna Hoffström sekä henkilöstöpäällikkö Jaana Bruce. Kaikki haastatteluun kutsutut täyttivät viran kelpoisuusvaatimukset. Haastatteluissa arvioitiin hakijoiden sopivuutta hakukriteerien perusteella, jonka jälkeen valittiin henkilöarviointiin jatkavat hakijat.

Henkilöarviointiin kutsuttiin neljä hakijaa. Henkilöarvioinnit toteutti MPS 30.4. - 13.5.2024 välisellä ajalla. Henkilöarvointien pohjalta kutsuttiin jatko-haastatteluun kaksi hakijaa. Haastattelut pidettiin 21.5. - 23.5.2024. Jatko-haastattelussa hakijoita haastattelivat Palvelukeskusliikelaitoksen johtokunnan puheenjohtaja Markus Kühn, toimitusjohtaja Minna Hoffström ja henkilöstöpäällikkö Jaana Bruce.

Hakija nro 1, ***** on suorittanut kauppatieteiden maisterin ylemmän korkeakoulututkinnon Turun kauppariikoulussa 1993. Viimeisin kokemus hänellä on toimitusjohtajan tehtävistä vanhustenpalvelun toimialalla vuodesta 2015 alkaen. Hänellä on pitkä kokemus liiketoiminnan esihenkilö- ja johtamistehtävistä vakuutus- ja pankkialalta sisältäen myös contact center -palvelujen johtamista. Hänellä on hyvät edellytykset strategisen tason työskentelyyn. Hän toimii asiakaslähtöisesti henkilöstöä kuunnellen ja osallistamalla. Hän hahmottaa nopeasti kokonaisuuksia ja suosii toiminnassaan muutosta. Työssään hän nauttii monitahoisten haasteiden ratkaisemisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta.

Hakija nro 2, Päivi Harmaakorpi on suorittanut terveydenhuollon maisterin ylemmän korkeakoulututkinnon Kuopion yliopistossa 1989. Hänellä on 19 vuoden pitkä ja vahva kokemus palveluliiketoiminnan johto- ja esihenkilötehtävistä, joista noin 10 vuotta toimitusjohtajana. Tuorein kokemus hänellä on sosiaali- ja terveysalalta ikäihmisten palveluista. Harmaakorpi on toiminut huhtikuusta 2022 alkaen yksityissektorin palvelutalon johtajana. Hänelle on kertynyt vahva kokemus vammaisten palveluista toimiessaan toimitusjohtajana alan yrityksessä vuosina 2013–2020. Sitä ennen hän on tehnyt pitkän työuran erilaisissa vaativissa johtamistehtävissä elintarvike- ja lääketeollisuudessa sekä sopimusruokailu- ja ravintola-alalla.

Aikaisemman työhistorian perustella voidaan todeta, että Harmaakorpella on vahvaa kokemusta henkilöstö- ja muutosjohtamisesta, toiminnan kehittämisestä ja uudistamisesta, taloudellisen tuloksen varmistamisesta sekä asiakkuuksien johtamisesta. Esimerkkinä voidaan mainita, että hänen johdollaan perinteinen, järjestöomisteinen kolmannen



19.06.2024

Asia/2

sektorin yhtiö muuttui seitsemässä vuodessa nykyaikaiseksi, prosessi-johdetuksi ja taloudellisesti vakaaksi yritykseksi. Hän johti menestyksekkäästi vanhuspalveluiden liiketoimintakaupan ja saavutti jatkuvasti taloudelliset, asiakastytyväisyys- ja laatuavoitteet omistajaohjauksen mukaisesti.

Arviointi

Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtaja vastaa yksikön liiketoiminnasta ja sen kehittämisestä, yksikön strategian ja toimintasuunnitelman toteuttamisesta sekä budjetista. Yksikönjohtaja johtaa henkilöstöä linjakkaasti ja hän pitää esihenkilönä huolta yksikön sisäisestä työ- ja henkilöstöresurssien sekä työhyvinvoinnin kehittämisestä.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtaja on Palvelukeskusliikelaitoksen johtoryhmän jäsen ja hän tekee yhteistyötä Palvelukeskuksen muiden yksikönjohtajien kanssa. Yksikönjohtajan on tärkeää ymmärtää yhteisen työn merkitys liikelaitoksen menestyksen kannalta.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut yksikkö toimii kaupungin keskeisten toimialojen sisäisenä palveluntuottajana. Tästä syystä on tärkeää, että hänellä on kyky kehittää palveluja ja muodostaa luottamuksellinen suhde asiakkaiden kanssa.

Vertailu tehtiin kahden kärkiehdokkaan, ***** ja Harmaakorven kesken.

Molemmat haastatellut osoittivat omaavansa valmiudet liiketoiminnan johtamistehtävään. Molemmilla arvioitiin niin ikään olevan riittävää kokemusta johtamisesta sen eri osa-alueilla kuten henkilöstöjohtamisessa sekä asiakkuuksien ja talouden johtamisessa.

Harmaakorven johtamisprofiili on tasaisempi verrattuna ***** profiiliin. Tämä näkyy hänen johtamisotteessaan. ***** on parhaimmillaan muutosten johtamisessa laajojen kokonaisuuksien äärellä hake-massa uusia ratkaisuja. Harmaakorven vahvuudet kumpuavat operatiivisemmasta ja käytännönläheisemmästä tekemisestä. Harmaakorpi on rauhallinen, harkitseva ja konsultoiva. mikä tarkoittaa, että hän tekee päätöksiä perusteellisesti ja huolellisesti. Tämä lähestymistapa luo turvallisuutta organisaatioon ja työyhteisön toimintaan.

Lisäksi Harmaakorven vahva kokemus vammaispalveluista ja siihen kytkeytyvän liiketoiminnan kehittämisestä voidaan katsoa olevan erityistä hyötyä haettavana olevan tehtävän hoitamisen kannalta.

Hakuasiakirjoihin, haastatteluihin sekä henkilöarviointiin perustuen on



19.06.2024

Asia/2

katsottava, että Harmaakorvella on parhaat edellytykset edellä kuvattujen Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtaja virkaan kuuluvien tehtävien menestykselliseen hoitamiseen.

Hänen valintaansa puoltaa hänen pitkä ja vahva kokemus liiketoiminnan johtotehtävistä. Hän on johtajana käytännönläheinen, rauhallinen, kuunteleva sekä keskusteleva. Hänen toimintaansa ohjaa vahva henkilöstö- ja asiakaslähtöisyys. Hänestä välittyy vahva empaattisuus ja yhteistyöhakuisuus. Harmaakorven eduksi on luettava hänen kykynsä katsoa asioita kokonaisuuksina. Hänellä on myös hyvät tehtävän edellyttämät viestintä ja neuvottelutaidot. Johtamisessaan Harmaakorpi on jämäkkä, vaativa ja tavoitelähtöinen mutta suuntaa antava sekä ihmiset huomioon ottava. Harmaakorpi pystyy myös sopeuttamaan omaa johtamistaan ottaen tilanteet ja toimintaympäristö huomioon. Hän on selkeästi tavoitteisiin ja tuloksiin suuntautunut. Päätöksiä tehdessään hän punnitsee ja arvioi eri vaihtoehtoja ratkaisujensa tueksi. Toimintatavaltaan Harmaakorpi on johdonmukainen ja systemaattinen mikä omalta osaltaan edistää hyvää asiakas- ja henkilöstökokemusta. Lisäksi Harmaakorvella on taito tarkastella ja arvioida omaa toimintaansa.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Minna Hoffström

Lisätiedot

Jaana Bruce, henkilöstöpäällikkö, puhelin: 27132
jaana.bruce(a)hel.fi

Liitteet

1 Hakijaluettelo

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, palvelukeskusliikelaituksen johtokunta