



Kela tiedottaa 22.3.

Hyvät Kelan toimistot ovat pieniä ja menestyvät vuodesta toiseen

Parhaiten toimivat Kelan toimistot ovat kooltaan pieniä ja niissä käsitellään harvempia etuuksia kuin muissa toimistoissa. Näissä toimistoissa toimintatavat ovat vakiintuneita ja työntekijät ovat päässeet osallistumaan niiden suunnitteluun.

Toimivan toimiston tunnusmerkit ovat peräisin Kelan tutkimuksesta, jossa toimistot luokiteltiin asiakastytyväisyyden, tuottavuuden ja sosiaalisen toimivuuden perusteella hyvin menestyviin ja heikosti menestyviin. Tutkimuksessa oli mukana 263 ns. täyden palvelun toimistoa.

Heikosti menestyviä toimistoja yhdistävät kielteiset kokemukset muutoksista ja herkkyyys joutua työssä kriisitilanteisiin. Näiden toimistojen johtajat ovat tunnistaneeet muutostarpeen, ja he ovat esimerkiksi kokeilleet muita useammin erilaisia johtamistapoja. Kelassa aloitettu töiden siirtäminen ruuhkaisista toimistoista muihin toimistoihin voi toimistojen johtajien mielestä parantaa tilannetta.

Tutkimuksessa todettiin toimiston menestyksen olevan pysyvää: valtaosa vuonna 2002 hyvin menestyneistä toimistoista onnistui toiminnassaan koko tutkimusjaksolla 1997–2002, kun taas samaan aikaan suuri osa heikommin menestyneistä pysyi heikkona. Tutkijan mukaan toimistojen menestymistä selittää osaltaan suuri sairaanhoitokorvausta hakevien asiakkaiden osuus ja pieni asumistukiasiakkaiden osuus.

Lisätietoja:

Mikko Kapanen, tutkija, YTM,
Kelan tutkimusosasto, puh. 020 434 1976, mikko.kapanen@kela.fi

Julkaisu:

Kapanen M. Hyvä kehä. Työyhteisön menestyminen Kelan paikallishallinnossa. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 75, 2004. ISBN 951-669-635-X.

Tilaukset:

Kelan tutkimusosasto, publ@kela.fi tai puh. 020 434 1938

<http://www.kela.fi/tutkimus>