

wilhelmiina

”Sujuvat hoivatilat”
Hankkeen loppuraportti

Työsuojelurahaston avustus 2022–2023
Minna Saranpää
Wilhelmiina Palvelu Oy

Sisällysluettelo

1. Lähtötilanne kohdeorganisaatiossa ja syyt hankkeen käynnistämiseen
2. Hankkeen kuvaus
3. Hankkeen tavoitteet ja merkitys
4. Sovellettu tutkimus ja ulkopuolinen asiantuntija
5. Toteutuminen ja eteneminen
6. Tulokset, hyödyt ja vaikutukset
7. Arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet
8. Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä
9. Yhteystiedot

1. Lähtötilanne kohdeorganisaatiossa ja syyt hankkeen käynnistämiseen

Wilhelmiina Palvelut Oy tuottaa asumisratkaisuja sekä hoiva- ja kuntoutuspalveluja ikäihmisille. Asumispalvelukeskus Wilhelmiina aloitti toimintansa Helsingin Pikku-Huopalahdessa vuonna 1995. Nykyisin Wilhelmiinassa on koteja noin 160 ikäihmiselle. Lisäksi Wilhelmiinaan voi tulla kuntoutumaan ja asumaan myös lyhytaikaisesti. Wilhelmiinassa työskentele lähi- ja sairaanhoitajia, toiminta- ja fysioterapeutteja, erikoislääkäreitä, psykologi, sosiaalityöntekijä sekä ravintola- ja hallintohenkilöstöä. Wilhelmiinassa inhimillisyys, ystävällisyys ja ihmisten kunnioittaminen yhdistyvät sosiaali- ja terveydenhuollon vankkaan asiantuntemukseen. Wilhelmiina on asukkaille koti. Visionamme on mahdollistaa asukkaillemme ja henkilöstöllemme Enemmän näköistäsi elämää. Kehitämme toimintaamme olemalla mukana Miina Sillanpään Säätiön kehittämishankkeissa ja viemällä hyväksi todettuja toimintamalleja käytäntöön. Oma Wilhelmiinan Tapa Toimia - laatujärjestelmämme ohjaa arjen toimintoja. Wilhelmiina Palvelut Oy:n omistaa 100 %:sti Miina Sillanpään Säätiö.

Wilhelmiina Palvelut Oy:lle valmistuu keväällä 2023 uusi toimitalo. Meille on tärkeää, että tämä on miellyttävä ja turvallinen ympäristö niin henkilökunnalle kuin asukkaillemme. Haluamme toteuttaa asiat niin, että ympäristö tarjoaa hyvät ja toimivat puitteet sekä kognitiivinen ergonomia, että fyysinen ergonomia huomioiden. Vanhusten ympärivuorokautisessa hoivassa työskentelevien hoitajien työssä saattaa esiintyä kuormittavia tekijöitä, joihin hyvällä tilasuunnittelulla voidaan vaikuttaa. Uusissa tiloissa on usein panostettu paljon asukkaiden ja henkilökunnan viihtyvyyteen, mutta tämän lisäksi koemme, että on tärkeää huomioida myös työntekijöiden mallintaminen mahdollisimman sujuviksi.

2. Hankkeen kuvaus

Hoitajien arkeen kuuluu usein suuret määrät kävelyä, kurottelua sekä tarvikkeiden varastoimista. Pyykkihoidon toiminta tiloissa voi olla vaikeaa, jos esim. pyykin säilytykseen tai lajitteluun ja viikkaukseen ei ole varattu tilaa. Varastotiloja täytyy olla järkevästi, ettei asukkaiden ja työntekijöiden viihtyvyys kärsi, ja hoitotyön arjesta tule hankalampaa. Tavoitteena hankkeessa on ollut yhteiskehittää ja optimoida uuden Wilhelmiinan tilaratkaisuja jo rakennuksen suunnittelu- ja toteutusvaiheessa ja varmistaa käytänteiden toimivuus henkilöstön vahvalla mukanaololla suunnitellussa.

Hankkeessa käytiin yhdessä läpi erityisesti asukkaiden hoivaan, pyykkihuoltoon, aterijakeluun ja siivoukseen liittyvät työntekijöiden ja niiden vaateet tiloille. Tämän jälkeen esitettiin arkkitehdeille ja insinööreille konkreettiset parannustoiveet. Hankkeen avulla uusissa tiloissa on panostettu asukkaiden ja henkilökunnan viihtyvyyteen ja työntekijöiden mallintamista on pyritty suunnittelemaan mahdollisimman sujuvaksi. Tällä on tavoitteena minimoida hoitajien työpäivän aikana turhaa kulkemista ja askeleita, liiallista kurottelua tai tarvikkeiden varastoimista. Pyykkihoidon toiminta tiloissa tulee olemaan sujuvampaa ja se tukee myös hygieenistä pyykkien käsittelyä, kun tilat on suunniteltu tukemaan likaisesta - puhtaaseen mallin mukaisia työntekijöiden. Pyykin säilytykseen, lajitteluun ja viikkaukseen on varattu myös runsaasti tilaa. Kokonaisuutena asukkaiden ja työntekijöiden viihtyvyyteen on näin työntekijöiden ennakkosuunnittelulla ja tilojen

organisoinnilla työkulkujen pohjalta tavoiteltu selkeää parannusta ja sujuvampaa hoitotyön ja asumisen arkea.

3. Hankkeen tavoitteet ja merkitys

Tavoitteena hankkeessa on ollut:

- suunnitella vanhustenhoivassa ja sen tukitoiminnassa toimivat tilat
- vähentää hoitajien työkuormittavuutta ja vapauttaa aikaa asukkaiden kanssa tehtävään yksilölliseen ja ryhmissä tapahtuvaan harrastamiseen ja erilaiseen vapaa-ajan toimintaan, pelaamiseen ja ulkoiluun.
- tehdä työstä sujuvampaa ja miellyttävämpää
- lisätä työhyvinvointia sekä -ergonomiaa ja työssä jaksamista
- välillisesti samalla parantaa työvoiman saatavuutta ja pysyvyyttä.
- rakentaa palvelutalo, jonka toimivissa tiloissa työntekijät viihtyvät
- osallistaa aidosti alan ja hoivatyön asiantuntijoita, kuulla aitoa kokemusta ja soveltaa sitä käytäntöön
- saada toimiva kokonaisuus käyttöön

Omalta osaltaan hanke on tukemassa kokonaisvaltaisesti sitä, että tulevassa hoivakodissa viihdytään, se houkuttelee asukkaita ja sen käyttöaste on näin korkea. Arjen ja hoivatyön sujuvuudella on myös vaikutus liiketoiminnan kannattavuuteen. Työn sujuvuus ja työprosessien mielekkyys tukee työn tuottavuutta, vähentää työn fyysistä ja henkistä rasitusta ja tätä kautta niiden aiheuttamia sairauspoissaoloja ja lisää samalla myös työntekijöiden viihtyvyyttä ja pysyvyyttä. Haluamme, että uusi palvelu- ja hoivakotimme voisi olla eräänlainen lippulaiva Suomalaisessa vanhusten hoivassa.

4. Sovellettu tutkimus ja ulkopuolinen asiantuntija

Työskentelymenetelmänä sovelsimme Lean Plant Layout design ja Systematic Layout Planning-työskentelymalleja, joita yleensä käytetään tuotantotilojen suunnitteluun. Niitä on myös sovellettu sairaalaympäristön suunnitteluun, mutta hoivatilojen suunnittelun osalta emme löytäneet esimerkkejä sovelluksista. Kehitysmenetelmissä kuvataan tiloissa tapahtuvat työkulut ja tunnistetaan niissä oleva mahdollinen hukka, kuten turha kulkeminen, kurottelu, tavaroiden siirtely, logistiikan pullonkaulat ja työn jouhevan suorittamisen tarvitsemat tilantarpeet. Työskentelyssä yhdistetään myös asiakasviihtyvyyttä ja työympäristön toimivuus.

Hyvällä suunnittelulla mm. huoneistot ovat asukkaille esteettömiä, ja samalla ne ovat henkilökunnalle toimivia. Lean Plant Layout Designissä pyritään löytämään työssä tarvittaville varastoille ja tarvikkeille optimaaliset sijoittelupaikat ja toisaalta rakentamaan varastoinnille täydennysrytmit, joiden avulla tarvikkeet eivät koskaan lopu ja varastoissa ei koskaan ole ylimääräistä. Työpajojen lopputuloksina tuotimme arkkitehdeille ja muille rakennuksen suunnittelijoille havainnepiirroksia siitä, miten väliseinät, kaapistot, varastot, koneet ja laitteet, erilaiset kärryt ja muut hoitotyössä tarvittavat tarvikkeet tulisi sijoittaa. Näin suunnittelussa voidaan sitten sijoittaa tilojen tekniikkaa ja rakenteet sekä tehdä kalustaminen ja varustelu niin,

että hoivatyö ja sen tukityö mahdollistuvat mahdollisimman optimaalisina, ergonomisesti, työturvallisesti ja työnsuoritusalueen sujuvana.

Käytännössä työpajat toteutettiin siten, että kehitystyön aluksi arvioitiin nykyisten tilojen toimivuutta työntekijöiden ja asukkaiden näkökulmasta. Tämä toteutettiin edellä kuvatuin tavoin havainnoimalla ja kyselyyn vastaamalla. Näistä syötteistä ulkopuolinen asiantuntija laati yhteenvetoraportin. Nykytilojen havainnointi oli eräänlainen sovellus leanin Gemba Walk-arvioinnista, jossa työympäristön arviointi tehdään oikeasti työtä seuraamalla ja sen tekijöitä haastatteleamalla ja osallistamalla. Tämän jälkeen työpajassa jaoteltiin ensin nykytiloissa koettu hukka eri kategorioihin ja listattiin tärkeimpiä vältettäviä asioita.

Näiden vaiheiden jälkeen läpikäytiin eri tiloja ja niiden ratkaisuja yksi kerrallaan:

- Pyykkihuollon tilat
- Asukashuoneet
- Varastot
- Hoitajien kanslia
- Lääkehuone
- Sauna- ja pesutilat
- Keittiötilat
- Ruokailutilat
- Yhteiset tilat
- Jätehuollon ratkaisut
- Ruokalogistiikka
- Tarviketilausten järjestäminen

Jokaisesta osa-alueesta keskusteltiin ensin yhdessä henkilökunnan kanssa, mitkä tekijät tekevät työstä sujuvaa kyseisessä tilassa, mikä aiheuttaa hukkaa ja mitä voidaan vielä muuttaa. Tämän jälkeen henkilökunta jakaantui yleensä kahteen ryhmään, jotka tekivät keskenään ”kilpailevat” versiot kyseisestä tilasta ja tämän jälkeen yhdessä keskusteltiin eri ratkaisujen hyvistä ja huonoista puolista ja luotiin yhteinen tahtotila. Työskentelyssä apuna olivat eri tiloista tulostetut pohjapiirustukset. Näihin piirrettiin tiloissa kulkeminen, työnkulut ja sen jälkeen post-it lapuilla määriteltiin, mitä kalusteita tarvitaan ja miten ne sijoitetaan.

Työn virtauksen lisäksi Wilhelmiinan Muistimontessori- toiminnasta vastaavat toiminta- ja fysioterapeutit arvioivat työpajoissa tilojen ja ympäristön toimivuutta asukkaan itsenäistä toimijuutta tukevien elementtien näkökulmasta. Työpajoihin osallistui myös hankkeen sisustussuunnittelija arvioi sekä ratkaisujen viihtyvyyttä, esteettömyyttä, mutta myös sitä, miten ne tukevat muistisairaana asukkaan hahmottamista ja toimimista tiloissa. Mietimme tiloihin myös elementtejä, jotka helpottavat muistisairaana omaehtoista toimimista tiloissa. Väreillä ja muilla visuaalisilla ohjauskeinoilla voidaan helpottaa muistisairaana elämää ja näin vähentää tilanteita, joissa henkilökuntaa tarvitaan auttamaan.

Tilaratkaisun lisäksi mietittiin myös sitä, kuka eri työtehtävät suorittaa ja millainen tulee olemaan uuden toimipisteen päivärytmi. Esimerkiksi ateriaritmejä päätettiin muuttaa hieman nykyisestä, jotta asukkailla olisi enemmän mahdollisuuksia omaehtoisesti päättää päivärytmistään. Tämä taas aiheuttaa sen, että pitää miettiä, kuka hoitaa aterioita liittyvät tehtävät ja millaisessa ympäristössä se olisi sujuvinta suorittaa.

Päivärytmin suunnittelu tehtiin niin, että toisaalta päivään kiinnitettiin ateriat ja toisaalta pesukoneiden ja kuivausrumpujen vaatimat ajat. Käytännössä erilaisten pesukoneiden pitää käydä koko työvuoron ajan, jotta pyykkihuolto ei ruuhkaannu. Näin päivärytmiin saatiin paikat aterioiden kattamiselle, tiskeille ja pyykinpesulle, kuivaukselle, pyykkitupaan kuljettamiselle ja taas takaisin asukashuoneisiin tuomiselle. Sitten näille päätettiin tekijät ja mitä kaikkea väleissä tehdään.

Erityisesti pyykkitilojen ja varastojen suunnittelussa käytettiin apuna Leanin työsolujen suunnittelun periaatteita. Työ pitäisi pystyä tekemään mahdollisimman vähillä askeleilla, välivarastoilla ja lajitteluvaiheilla. Tämä johti siihen, että esimerkiksi pyykkituvan vesipisteiden paikkaa vaihdettiin ja tiloihin suunniteltu kuivaushuone poistettiin ja korvattiin muulla pyykinkäsittelyn tilalla.

Asukashuoneiden, yleisten tilojen ja sauna- ja pesutilojen suunnittelussa mietittiin myös asukkaiden kulkemista tiloissa. Tämä vaikutti mm. suihkutilojen pesujakkaroiden sijoitteluun, saunan ovien avautumissuuntiin, peflettihyllyn sijaintiin ja moneen muuhun yksityiskohtaan.

Ulkopuolisena asiantuntijana hankkeessa toimi Tommi Elomaa. Hänellä on laaja kokemus sote-alan kohteiden leanauksesta ja prosessien sujuvoittamisesta. Näin hän osasi paitsi fasilitoida työpajojamme, myös kyseenalaistaa toimintatapojamme. Erityisen hyödyllistä oli hänen osaamisensa työnkulkujen mallintamisessa ja päivärytmien suunnittelemisessa.

5. Toteutuminen ja eteneminen

Hankkeen toteutus tapahtui alkuperäisen suunnitelman mukaisesti, mutta sairauslomista johtuen osaa työpajoista jouduttiin lykkäämään. Tämä aiheutti aikataulun viivästymisen vuoden vaihteen yli ja viimeinen suunnitelmien ja yhteenvetojen läpikäynti toteutui 20.1.2023.

Vaihe	Tavoite	Osallistujat	Työmäärä
Valmistelu	Koulutusmateriaalin ja työpajamateriaalien valmistelu		2 htp
Perusvalmennus	Ymmärtää työn sujuvuutta haittaavat 8 hukkaa ja erityisesti toimintaympäristön vaikutus näihin	Suunnitteluun osallistuvat henkilöt: Hoivakodin johtaja ja esihenkilöt, tiimivastaavat, vastuuhoidajat, sekä fysio- ja toimintaterapeutit	1 pv
Havainnointi nykyisessä työympäristössä	Tukityön ja hoitotyön työnkulkujen havainnointi	Asiantuntija	1 pv
Havaintojen koonti ja presentaatio	Kiteyttää havainnot – mitä reunaehtoja eri toiminnot tiloille asettavat	Hoivakodin johtaja ja esihenkilöt, tiimivastaavat, vastuuhoidajat, sekä fysio- ja toimintaterapeutit	0,5 pv
Työpaja: Pyykkihauolto	Pyykkihauollon työnkulkujen mallintaminen uusissa tiloissa ja vaateet tilasuunnittelulle. Vesipisteiden sijainnit, työpisteiden tilantarpeet, konetarpeet, pyykin kuljetusreitit, pyykkihauollon varastot, pesu+kuivatus vaateet asukaspyykille, hoitajien työasut, siivoajan mopit + desinfioitavat materiaalit	Hoivakodin johtaja ja esihenkilöt, tiimivastaavat ja vastuuhoidajat, hygieniavastaava ja hoiva-avustaja, fysio- ja toimintaterapeutit	2 x 0,5 pv

Pyykkihuollon Tilavaateiden kiteytys suunnitteluun	Tilavaateiden kiteytys arkkitehdille + talotekniikan ja maanrakennuksen suunnitteluun		0,5 pv
Työpaja: Hoivaprosessit	Hoivan työkulkujen mallintaminen uusissa tiloissa ja vaateet tilasuunnittelulle. Asukkaiden hoito- ja pesutoimenpiteet, tarvikevarastojen sijoittelut ja layoutit, päivittäisen johtamisen tilat, lääkejakehut, suihkussa ja saunassa käynnit. Kulku tiloissa pyörätuoleilla, rollaattoreilla ja laverisängyillä	Hoivakodin johtaja ja esihenkilöt, tiimivastaavat ja vastuuhoidajat, fysio- ja toimintaterapeutit	2 x 0,5 pv
Hoivan Tilavaateiden kiteytys suunnitteluun	Tilavaateiden kiteytys arkkitehdille + talotekniikan ja maanrakennuksen suunnitteluun		0,5 pv
Työpaja: Ateriapalvelut	Ateriapalveluiden työkulkujen mallintaminen uusissa tiloissa ja vaateet tilasuunnittelulle. Aterioiden ja tarvikkeiden toimitusreitit, ruuan jakelu, jakelutilojen layout-suunnittelu, asukashuoneissa tapahtuvat ruokailut, tiskihuolto, henkilökunnan aterioiden säilytys. Hygieniavaateet ja lämpökettujen varmistus	Hoivakodin johtaja, ravintolan henkilöstö, hoitajat ja hoiva-avustajat, toimintaterapeutti	2 x 0,5 pv

6. Tulokset, hyödyt ja vaikutukset

Tulevan hoivakohteen osalta monia asioita pystyttiin työpajoissa muuttamaan ja näin vaikuttamaan alkuperäisen tavoitteen mukaisesti työkulkuihin, työergonomiaan, henkilöstön ja asukkaiden sujuvaan arkeen ja viihtyvyyteen.

Oppina hankkeesta oli myös se, että vastaavien rakennushankkeiden suunnittelussa tulisi jo hyvin varhaisessa vaiheessa pyrkiä huomioimaan tilojen käytettävyyttä lähtien rakennuksen kaavasta urakasuunnitteluun, jossa joudutaan kiinnittämään rakennushankkeen hintalapun ja vuokratason määrittämiseksi ja vuokrasopimuksen mahdollistamiseksi jo monia tilojen toimivuuteen vaikuttavia asioita. Vuokrasopimuksessa tulee määrittellä mm. tilojen varustetasoa ja kiintokalusteratkaisuja ja muutokset näihin eivät kaikilta osin ole olleet mahdollisia. Osa ideoiduista ratkaisuista olisi vaikuttanut mm. kantaviin seiniin tai LVI-kanaviin, joiden muuttaminen ei enää toteutusvaiheessa ollut mahdollista. Näin ollen kaikkia henkilökunnan ideoimia muutoksia ei lopullisissa toteutuksissa ole pystytty huomioimaan.

Paitsi tilojen toimivuutta, on hankkeessa kokonaisuutena katsottu myös toimenkuvia ja päivärytmejä suhteessa tiloihin ja siellä tapahtuvaan toimintaan. Tätä kautta löytynyt keinoja, joilla merkittävästi voimme vapauttaa hoitajien aikaa asukkaiden kanssa vietettävään aikaan.

Koska henkilökunta on päässyt laajasti suunnittelemaan tulevaa kohdetta, sillä on myös ollut merkitystä nykyisen palvelupisteen arjen sujuvuuteen. Uutta suunniteltaessa on tunnistettu erilaisia prosessin vaihteita, joita voidaan kehittää myös nykyisessä työskentely-ympäristössä.

Henkilökunta on erittäin aktiivisesti osallistunut keskusteluun tilojen ja työskentelytapojen kehittämistä. Tämä on synnyttänyt työpajoihin ja suunnitteluun erittäin monipuolisen ja rikkaan näkökulman. Kun hoivakodin arkea suunnitellaan asukkaan toimintakyvyn ja toimijuuden näkökulmasta, on henkilöstö muistanut aina aktiivisesti korostaa sitä, että kuntouttavan työtteen ja asukkaiden osallistamisen näkökulmasta puhtaasti "leanein" prosessi ei aina ole paras tapa asukkaan tukemiseksi. Esimerkiksi aamiaistarjoiluissa henkilökunnan työn virtauksen kannalta optimaalinen tiskien hoitotapa ei välttämättä asukkaiden omatoimisuuden näkökulmasta ole paras mahdollinen. Näin joissakin kohdissa on jouduttu tinkimään tehokkaimmasta prosessivirtauksesta. Mutta samalla ympäristö mahdollistaa asukkaiden omatoimisuuden ja siksi sen loppuarvo asukkaille on suurempi. Työpajoissa onkin käyty poikkeuksellisen paljon keskustelua siitä, mikä on prosessissa asukkaille arvoa tuottavaa.

7. Arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet

Varsinaisten tilaratkaisujen osalta joudumme odottamaan tulevaan kesään, että näemme ratkaisujen toimivuuden arjessa. Tällöin tilat avautuvat asukkaille. Samoin suunnitellut päivärytmit ja toimenkuvamuutokset ovat vielä suunnitelmia. Niitäkin tullaan tarkentamaan ja testaamaan, ja myös todennäköisesti viilaamaan toiminnan alkaessa. Pelkästään pohjakuvien kautta ei täysin pystytä esimerkiksi arvioimaan, kuinka pitkään eri asioiden tekeminen ja kulkeminen uusissa tiloissa kestää. Näin ollen päivärytmissä on vielä tarkentuvia asioita. Tulevan palvelu- ja hoivakodin jo valitun esihenkilön kanssa onkin keskusteltu, että osaltaan tuotetut mallit ovat lähtökohtia jatkuvalla parantamiselle.

Kun toiminta alkaa on tärkeää, että tiloissa otetaan välittömästi käyttöön mahdollisimman sujuvat toimintamallit ja juurrutetaan ne heti alussa päivittäisen johtamisen avulla pysyviksi toimintatavoiksi. Tämä on tärkeää, koska sote-aloilla muutoksen tekeminen, kehittäminen ja jo omaksuttujen työtapojen muuttaminen voi kokemuksemme mukaan olla hidasta, kun työtä tehdään 24/7 rytmillä ja fokuksessa on päivittäinen asukastyö.

8. Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä

Hankkeesta on viestitty toistaiseksi ulospäin pienimuotoisesti. Olemme tehneet työstä muutamia nostoja mm. LinkedInissä ja Facebookissa. Olemme myös hoivahankkeestamme kiinnostuneiden, tulevien mahdollisten asukkaiden tilaisuuksissa, joita on järjestetty tähän mennessä 3 kpl yhteensä runsaalle 100 osallistujalle, kertoneet suunnittelussa käytetyistä yhteissuunnittelun periaatteista ja työpajoista.

Suunnitteilla on nyt, hankkeen valmistuttua, yhdessä ulkopuolisen asiantuntijamme kanssa tehdä asiasta lehdistötiedote ja tarjota sitä esim. terveysalan ja rakennusalan toimittajille. Lisäksi tulemme toteuttamaan videon, jolla haastattelemme hankkeeseen osallistuneita työntekijöitä. Näin saamme näkyviin myös eri henkilöstöroolien tuoman panostuksen, näkökulmien monipuolisuuden tärkeyden ja yhteiskehittämiseen osallistuneiden kokemuksia.

Oman arviomme mukaan suunnittelun rajoitteista huolimatta olemme onnistuneet monessa kohdin vaikuttamaan myönteisesti tulevan palvelukotimme toimivuuteen ja viihtyisyyteen sekä työntekijöiden että tulevien asukkaiden näkökulmasta.

Sovellettavuuden kannalta kehitystyössämme on ollut muutamia keskeisiä oivalluksia:

- Hoivakiinteistöjen vuokrasopimusten ehtona tulisi olla, että lopulliset kalustevalinnat ym. lyödään lukkoon vasta tämän kaltaisten työpajojen jälkeen.
- Suunnittelu pitää tehdä riittävän ajoissa, koska monet asioista lyödään lukkoon jo hyvin alkumetreillä. Myöhäisistä muutoksista tulee kalliita.
- Henkilökunnan monipuolinen osallistaminen tuottaa paremman lopputuloksen monella tapaa
 - o Kohteesta tulee toimivampi, kun oikeasti työtä tekevät miettivät ratkaisuja
 - o Keskustelu työn sujuvuudesta tuo oivalluksia myös nykyiseen työhön. Moniin asioihin voidaan vaikuttaa myös vanhoissa kiinteistöissä
 - o Yleensäkin henkilökunnan osallistaminen yhdessä kehittämiseen parantaa työntekijöiden työssä viihtyvyyttä ja motivaatiota. On tärkeää, että he pääsevät osallistumaan työympäristön kehittämiseen.
- Ulkopuolisen konsultin käyttö kehitystyössä auttaa tulosten kiteyttämisessä, työskentelyn fasilitoinnissa ja nykyisten toimintamallien sekä työskentelyprosessien kyseenalaistamisessa. Pelkästään oman henkilökunnan toimin tehty havainnointi olisi pintauttanut osan ongelmista, koska mutta moneen muutettavissa olevaan asiaan on nykyisessä pisteessä totuttu ja toimintamallien kyseenalaistaminen vaatii usein ulkopuolisen herätteen.

9. Yhteystiedot

Lisätietoja: Minna.Saranpaa@wilhelmiina.fi ja Tommi.elomaa@noste.fi