

Loppuraportti
Työntekijän työnkuvan, vastuiden ja
osaamistason selkeyttäminen
työntekijäkeskeisesti eläinsairaalan arjessa.

Laatija Laura Kortelainen, Evidensia Eläinlääkäripalvelut

31.1.2022

1. Lähtötilanne ja keskeiset tavoitteet projektissamme

Lähtötilanteessa eläinsairaaloissamme vallitsi ajoittain tyytymättömyys työnantajaa ja työolosuhteita kohtaan. Halusimme tällä projektilla selvittää tilanteen ja saada ratkaisuja työyhteisön arkeen.

Tavoitteemme:

- a) Kerätä tietoa ja ymmärrystä henkilöstön toiveista, tarpeista ja kipukohdista työhyvinvointiin liittyen
- b) Alustava projektin lähtökohta: tunnistaa missä kohdissa ja millä tavalla eläinpotilaan hoitopolkua henkilöstön työnkuviin, vastuualueisiin ja keskinäiseen viestintään ja kommunikointiin liittyvät ongelmat erityisesti näyttäytyvät? Miten nämä ongelmat vaikuttavat työhön?
- c) Projektin myötä tarkentuneet kehityskohteet: lisätä työntekijöiden arvostuksen tunnetta ja parantaa kommunikointia ja viestintää työpaikalla.

2. Hankkeen merkitys organisaatiollemme

- a) Keräsimme projektin aikana valtavan määrän dataa henkilöstömme työhyvinvoinnista: syvähaastattelimme yhteensä 17 henkilöä (kaikista edustetuista ammattiryhmistä). Kahteen eri kyselyyn vastasi yhteensä 143 henkilöä, ja työpajoihin osallistui noin 25 henkilöä. Kerätty ymmärrys on konkretisoitu mm. empatiakorteiksi
- b) Tehtyjen tutkimusten ja työpajojen pohjalta eläinpotilaan palvelupolun vaiheet, organisaatiomme toiminnot ja tunnistetut haasteet konkretisoitiin visuaaliseksi eläinpotilaan poluksi
- c) Loimme ja pilotoimme 'Yhteiset toimintatavat'-konseptin, jota esitellään julisteena sekä konseptin jalkautussuunnitelmassa

3. Hankkeeseen sovellettu tutkimus ja hankkeen asiantuntija.

Asiantuntijaorganisaationa projektissa toimi Laurea-ammattikorkeakoulu ja kehittämismenetelmänä toimi Työhyvinvointimuotoilu, jonka prosessi pohjautuu muotoilun tuplatimantti-malliin (Double Diamond, Design Council UK), sekä mm. Työterveyslaitoksen (2020) ja Mankan (2016) esittämiin näkemyksiin työhyvinvoinnin tasoista ja kehittämisestä. Prosessi etenee tutki-määritä-ideoi-toimita-vaiheiden kautta iteratiivisesti, eli kokeilevasti ja prototypoiden uusia toimintatapoja.

4. Hankkeen toteutuminen ja eteneminen

Hankkessa toteutetut tutkimus- ja kehittämismenetelmät valittiin kunkin Työhyvinvointimuotoilu-vaiheen mukaisesti (liite 1): **Löydä-vaiheessa kartoitettiin** olemassa olevaa dataa (mm. aiemmat henkilöstökyselyt) sekä toteutettiin 17 puolistruktutoitua yksilöhaastattelua, joiden pohjalta luotiin ammattikohtaiset empatiakortit (liite 2.) **Määritä-vaiheessa** aineisto analysoitiin ja teemoiteltiin, kehityshaasteita tunnistettiin sekä luotiin visuaalinen kuvaus eläinpotilaan hoitopolusta (liite 3.) Aineiston pohjalta saatua ymmärrystä kehityshaasteista ja työhyvinvoinnin tarpeista syvennettiin henkilöstölle järjestetyssä työpajassa. Työpajassa valittujen kehityshaasteiden pohjalta luotiin survey-kysely, joka lähetettiin toimipisteiden koko henkilöstölle. **Kehitä-vaiheessa** valittuihin kehityshaasteisiin ideoitiin käytännön ratkaisuja henkilöstölle järjestetyssä työpajassa. Idea-aihioita jatkokehitettiin projektiryhmän johdolla 'Yhteiset toimintatapamme'-konseptiksi, jolle luotiin pilotointisuunnitelma blueprint-muodossa (liite 4.) sekä tarvittavat aineistot (esim liite 5.). Uusi konsepti ja pilotointisuunnitelma esiteltiin kunkin toimipisteen sairaalan johtoryhmälle.

Tuota-vaiheessa pilotti käynnistettiin kahdessa toimipisteessä suunnitelman mukaisesti. Ennen käynnistämistä tehtiin myös pilotin vaikuttavuuden ja onnistumisen arvioimiseen suunnattu mittaus survey-kyselyn avulla.

Lisäksi kussakin neljässä Työhyvinvointimuotoilu-projektin päävaiheessa Evidensian projektiryhmä osallistui Laurean vetämään kehittämispäivään, jossa työhyvinvoinnin kehittämisen näkökulmia ja projektien etenemistä refleктоitiin yhdessä muiden yritysten kanssa.

5. Hankkeen arviointi

Työntekijäkeskeisyyden ja poikkileikkaavan yhteistyön siemenet ovat projektin myötä juurtuneet Evidensialle, työntekijöitä on opittu kuuntelemaan ja näkemään uudella tavalla ja tähän on saatu työkaluja. Tämän johdosta nähdyn ja kuulluksi tulemisen kokemus on työntekijöiden parissa lisääntynyt. Olemme myös onnistuneet avaamaan ja rakentamaan uudenlaista keskustelukulttuuria, varsinkin eri ammattiryhmien välille.

Hyvin konkreettinen pilottiprojekti ja suunnitelma tulevaisuuden kehitysaskelista.

Haastavimmat asiat:

- Kehittämiseen käytettävissä olevan ajan vähyys, normaali arki vie suurimmat resurssit. Myös sairauslomat rasittivat projektia.
- Projektin aloitus sijoittui lomakauteen, työryhmäläisten mukaan pääseminen ja viestintä haastavaa.
- Olemme työskennelleet vain etäyhteyden varassa, ja tämä on luonut haasteensa
- Projektiryhmän osallistujat ovat tapaamiskohtaisesti vaihtuneet ja sitoutuminen on vaihdellut - osalle jäänyt isompi taakka ja vastuu.
- Jos olisimme voineet tavata useammin ja kasvokkain, tulokset olisivat voineet olla vielä parempia.

6. Hankkeen vaikutus työhyvinvointiin organisaatiossamme

- Keskustelukulttuurin avautuminen ja vahvistuminen.
- HR:n ja työntekijärajapinnan lähentyminen - olemme oppineet uuden tavan ja saaneet uusia työvälineitä arkeemme (kyselyt, moniammatilliset työpajat).
- Halu kehittää toimintaa ja rakentaa yhteistyötä osastojen välille on lisääntynyt
- Yhteisöllisyys ja toisten kuunteleminen on lisääntynyt
- Itsereflektointi on lisääntynyt ("mikä osuus minulla on työhyvinvoinnin lisääntymisessä?")

Mitä muuta hyötyä saimme?

- Ymmärrys siitä, että myös 'itseselvyyksien' äärelle on syytä pysähtyä moninäkökulmaisesti, jotta ongelmiin voidaan löytää ratkaisuja
 - Projektiin osallistuminen lisäsi henkilöstön motivaatiota yritystämme kohtaan

Jatkosuunnitelmat

- Olemme rakentaneen pohjan yhteisille, arvostukseen, joiden pohjalta voimme johtaa ja parantaa arjessa toimista sekä eri prosesseja. Tätä työtä tukee Blueprint, jossa vaiheet on määritelty.
- Muut tunnistetut kehityshaasteet (yht 22.) ja tuotetut ideat (joita ei tämän projektin aika käsitelty) ovat hyvin ajankohtaisia ja niitä käsitellään myöhemmin

- Kerättyä dataa on valtavasti, ja sitä tullaan hyödyntämään HR-työssä jatkossa.
 - Jalkautamme saamamme opit yrityksen muihin toimipisteisiin
- Kulttuurin muutos: työhyvinvointikyselystä osallistavaan ja työntekijälähtöiseen työelämään
 - Avoimuuden tuominen osaksi arkea
Projektin myötä työntekijäkeskeisyyden ja poikkileikkaavan yhteistyön siemenet ovat juurtuneet Evidensialle: työntekijöitä on opittu kuuntelemaan ja osallistamaan oman työnsä kehittämiseen uudella tavalla ja tähän on saatu hyviä työkaluja. Työntekijälähtöisyyden ja uudenlaisen, ammattiryhmien välille rakentuneen keskustelukulttuurin johdosta nähdyn ja kuullun tulevaisuuden kokemus on lisääntynyt työntekijöiden parissa.
 - Vastaavanlainen, työntekijälähtöinen ja muotoiluprosessiin perustuva kehittämisprosessi soveltuu työhyvinvoinnin kehittämiseen myös muihin yrityksiin, toimialasta riippumatta.

Yhteystiedot

Laura Kortelainen, HRD päällikkö, Evidensia Eläinlääkäripalvelut, P. 040 5192065,
laura.kortelainen@evidensia.fi

Aletta Purola, R&D Project manager | Service designer, Laurea University of Applied Sciences, P. 040 3588818, aletta.purola@laurea.fi