

LOPPURAPORTTI 10.6.2019

Asiakaslähtöisen tunneilmaston ja toimintakulttuurin
kehittäminen: Hyvinvoiva henkilökunta tuottaa hyvän
asiakaskokemuksen

VITA-Terveyspalvelut Oy

VITA Lääkäriasema Oy

Heikki Hurme

Sisällys

1. Lähtötilanne kohdeorganisaatiossa ja syyt hankkeen käynnistämiseen.....	3
2. Hankkeen kuvaus, tavoitteet ja merkitys hakijalle ja soveltajalle/asiantuntijalle	3
3. Hankkeessa sovellettu tutkimus ja ulkopuolinen asiantuntija	3
4. Hankkeen toteutuminen ja eteneminen.....	3
5. Hankkeen tulokset, hyödyt ja vaikutukset	4
6. Hankkeen arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet	5
7. Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä.....	5
8. Hakijan ja ulkopuolisen asiantuntijan yhteystiedot.....	5

Työsuojelurahasto on osallistunut hankkeen rahoittamiseen.

1. Lähtötilanne kohdeorganisaatiossa ja syyt hankkeen käynnistämiseen

Hankeella kehitettiin VITAn asiakaslähtöistä tunneilmastoa ja toimintakulttuuria. Tavoitteena on, että koko VITAn vakituinen henkilökunta, noin 85 ihmistä osallistui hankkeeseen.

Hankkeessa edistettiin kahta asiaa, jotka ovat kytköksissä toisiinsa. Ensimmäisenä on VITAn sisäinen henki ja toimintakulttuuri: minkälaista sisäistä tunneilmastoa tavoittelemme? Mitkä asiat vaikuttavat jaksamiseen ja hyvinvointiin? Toisena tärkeänä asiana oli asiakaskokemus: minkälaisia tunteita haluamme asiakkaidemme kokevan, kun he ovat kanssamme tekemisissä?

2. Hankkeen kuvaus, tavoitteet ja merkitys hakijalle ja soveltajalle/asiantuntijalle

Hanke käynnistettiin koko henkilökunnan starttitilaisuudella syyskuussa 2017. Varsinainen kehitystyö tehtiin kuuden erisältöisen työpajan ja niitä seuraavien välitehtävien avulla kevään 2018 aikana. Jokainen vitalainen osallistui kuuteen erilaiseen työpajaan ja testasi oppimiaan asioita välitehtävien avulla.

Koska henkilökuntaa oli kaikkiaan 85, se jaettiin kolmeen ryhmään, jolloin työpajojen yhteismääräksi tuli 18 kappaletta. Ulkopuoliset asiantuntijat vastasivat interventioden suunnittelusta, toteutuksesta, seurannasta ja raportoinneista. Hanketta varten perustettiin ohjausryhmä, johon kuuluu asiakkaan puolelta neljä henkilöä ja asiantuntijoiden puolelta kaksi henkilöä.

3. Hankkeessa sovellettu tutkimus ja ulkopuolinen asiantuntija

Hanke oli osa Jyväskylän yliopiston Tunto-hanketta. Tunto-hanke on vielä kesken.

4. Hankkeen toteutuminen ja eteneminen

Hanke toteutui suunnitellusti. Työpajat, ohjausryhmätoiminta, kyselytutkimukset ja niiden raportointi toteutettiin suunnitellussa aikataulussa. Sairauspoissaolot ja poikkeustapauksissa työkiireet estivät työntekijöitä osallistumaan yksittäisiin työpajoihin. Ohjausryhmä lopetti toimintansa tammikuussa 2019.

5. Hankkeen tulokset, hyödyt ja vaikutukset

Yhteenveto kolmesta vaikuttavuustutkimuksesta:

Ammatillinen toimijuus

Vastaajien arviot ammatillisesta toimijuudesta olivat saman suuntaisia kaikissa kyselyissä: kokonaisuutena voi sanoa, että arviot vaikuttamisesta työssä, työn kehittamisestä ja ammatillisen identiteetin neuvottelusta olivat varovaisen myönteisiä

- Toimijuuden osa-alueista työn kehittämiseen liittyvän toimijuuden arviot kauttaaltaan korkeimpia kaikilla vastaajilla (jokaisessa kyselyssä)
- Tilastollisesti merkitseviä eroja erityisesti vaikuttamistoimijuudessa (miehillä naisia vahvempaa sekä esimiehillä muuta henkilöstöä vahvempaa) sekä identiteettitoimijuudessa (esimiehillä muuta henkilöstöä vahvempaa)
- Kolmannessa kyselyssä Mikonkadun vastaajat raportoivat heikompaa vaikuttamistoimijuutta kuin Munkkisaaren vastaajat - vaikuttamistoimijuuden kehitys toimipaikkojen välillä päinvastainen

Tunnetaidot ja –ilmasto

- Omat tunnetaidot sekä Tunteisiin vaikuttaminen työpaikalla arvioitiin kaikilla kyselykerroilla Työpaikan tunneilmastoa korkeammiksi
- Tunne-intervention jälkeen (toinen kysely) vastaajien arviot olivat kauttaaltaan hieman myönteisempiä
- Puoli vuotta Tunne-intervention jälkeen (kolmas kysely) arviot olivat edelleen toisen kyselyn jälkeisellä tasolla
- Työpaikan tunneilmaston osalta vastaajien arviot nousseet eniten
- Tunnetaitoja ja tunneilmastoa koskevat arviot samanlaisia toimipaikasta, asemasta tai sukupuolesta riippumatta

Työpajakokemukset

- Kokemus työpajojen annista omaa työhön positiivinen
- Kokemus yhtä voimakas puolen vuoden päästä. Noin puolet vastaajista arvioi, että työpajoista on melko paljon tai suuressa määrin hyötyä omaan työhön.
- Työpajan annit kiinnittyneet yksilöiden tai tiimien arjessa moneen kohtaan
- Tavoitellun tunneilmaston toteutumista ei arvioitu kovin voimakkaasti

6. Hankkeen arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet

Hanke suoritettiin suunnitelman mukaan ilman poikkeamia ja tulosityhteenvedon perusteella se saavutti tavoitteensa. Luotua tavoitetunneilmastoa sovelletaan yrityksen toimintaa suunnitellessa.

7. Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä

Tunnetaitovalmennuksella saavutettiin tavoiteltuja hyötyjä. Tarkempi hyödynnettävyys selviää Jyväskylän yliopiston Tunto-hankkeen valmistuessa.

8. Hakijan ja ulkopuolisen asiantuntijan yhteystiedot

Heikki Hurme (hakija)
Vita Laboratoriot Oy
040 809 4623, heikki.hurme@vita.fi

Jarkko Rantanen
Emergy Oy
040 123 4567, jarkko@emergy.com

Heikki Kankaanpää
Emergy Oy
040 501 3136, hex.kankaanpaa@gmail.com

Heini Ikävalko
Tutkijatohtori, Jyväskylän yliopisto
heini.a.ikavalko@jyu.fi