

KUSTAANKARTANON TYÖHYVINVOINTIMUOTOILU PROJEKTI

***”Asiakaslähtöisen työn osaamisen vahvistaminen ja henkilöstön työhyvinvoinnin edistäminen
muutosten keskellä”***

Loppuraportti 15.8.2022

Päivi Markkanen

Sirpa Impinen

Piia Kokko

Sini Vallin

Hanketunnus: 220134

Toteutusaika: 18.2.2022-15.8.2022

Työsuojelurahasto

Yhteyshenkilö: Mikael Saarinen

Sisällys

1 Lähtötilanne ja hankkeen käynnistäminen.....	3
2 Hankkeessa sovellettu tutkimus ja ulkopuolinen asiantuntija	3
3 Hankkeen toteutuminen ja eteneminen	5
5 Hankkeen tulokset, hyödyt ja vaikutukset	7
6 Hankkeen arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet.....	10
7 Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä.....	11
8 Organisaatiosi ja ulkopuolisen asiantuntijan yhteystiedot	12

1 Lähtötilanne ja hankkeen käynnistäminen

Kustaankartanon seniorikeskus on yksi Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen seniorikeskuksista. Meille kustaankartanolaisille on tärkeää olla paikassa, jossa ihmiset haluavat elää, asua, työskennellä ja oppia. Emme ole koskaan valmiita, mutta rakennamme Kustaankartanoa yhdessä joka päivä. Kunnioitamme toisia ihmisiä, meille yksilöllisyys ja yhteisöllisyys ovat tärkeitä arvoja. Ilo, huumori ja lämpö ovat läsnä meidän jokaisessa päivässä. Kustaankartanossa yhdistyy myös moderni teknologia ja innovatiivinen gerontologinen hoitotyö. Toiminnan kehittämisessä käytämme mm. RAI ja LEAN- ajattelua. Henkilöstöä kaiken kaikkiaan Kustaankartanon seniorikeskuksessa on yli 300 henkilöä.

Lähdimme tähän kehittämishankkeeseen havaittuamme henkilöstötilanteiden sekä ikääntyneiden palvelukentän muutospainet sekä henkilöstön resilienssin kehittämisen tarpeet. Työhyvinvoinnin kehittämisen tarve nousi myös Kustaankartanon seniorikeskuksessa työelämän jatkuvien muutoksien myötä esille. Projektin tarkoituksena on yhteiskehittää vastuuhoidajuutta, jolla tavoitellaan sujuvampaa työtapaa ja resilienssiä muutosten keskellä sekä työhyvinvointia. Projektissa muodostetaan toimivaa yhteisöllistä työelämää työhyvinvointimuotoilun avulla mm. työpajatyöskentelyllä.

2 Hankkeessa sovellettu tutkimus ja ulkopuolinen asiantuntija

Projektiryhmässä mukana olivat Kustaankartanon seniorikeskuksesta ylihoitaja Päivi Markkanen, palvelupäällikkö Sirpa Impinen, osastonhoitajat Piia Kokko ja Sini Vallin. Kehittämistyötä tehtiin yhteiskehittämisen periaatteita noudattaen, jossa Laurea AMK:n sekä LAB AMK:n Palvelumuotoilijat toimivat ohjaajina fasilitoiden kehitysryhmän yhteistyötapaamisia ja työpajoja varmistaen myös projektin etenemisen sen jokaisessa vaiheessa.

Hankkeessa hyödynnettiin vuonna 2021 tehtyjä taustahaastatteluita sekä malleja pohja-ajatuksina. Hankkeessa haastateltiin henkilöstöä ja kerättiin taustatietoa kyselyin. Kehittämistyötä lähdettiin suunnittelemaan koko Kustaankartanon seniorikeskuksen toiminnan näkökulmasta ja toiminta pilotoitiin erikseen valituissa yksiköissä. Kehittämistyötä toteutettiin Kustaankartanon seniorikeskuksessa projektiryhmän, yhteistyötahon sekä henkilöstön yhteiskehittämis-hankkeena.

Pilottiin osallistuvat osastot: Osasto B1, arviointi- ja kuntoutusyksikkö sekä kriisiyksikkö. Osasto B1 on 21-paikkainen muistisairaiden asiakkaiden koti. Osastolla toteutetaan yksilövastuista hoitotyötä ja panostetaan asiakkaiden elämän laatuun. Työntekijät työskentelevät moniammatillisessa tiimissä. Osaston henkilöstöön kuuluvat sairaanhoitajat (3), lähihoitajat (11), hoiva-avustaja ja fysioterapeutti. Osastolla työskentelee myös lääkäri. Hoitohenkilökunnan esihenkilönä toimii osastonhoitaja. Henkilöstö tekee työtään kolmessa vuorossa ja työvuorojen suunnittelussa hyödynnetään autonomista sekä ergonomista työvuorosuunnittelua. Henkilöstö osallistuu yhdessä toiminnan kehittämiseen ja ideoimiseen. Työ muistisairaiden osastolla vaatii henkilöstöltä jatkuvaa läsnäoloa sekä asiakkaiden kohtaamista.

Arviointi- ja kuntoutusosasto on 22-paikkainen osasto, johon asiakkaat ohjautuvat sairaalasta tai kotihoidosta yhteisen lähetejärjestelmän kautta. Asiakkaat tarvitsevat kuntoutusta pärjätäkseen kotona. Asiakkaan ensisijainen tavoite on yleensä kotiin palaaminen. Asiakkailla on usein monia sairauksia, joista tyypillisemmät ovat erilaiset muistisairaudet ja mielenterveydelliset haasteet. Arviointi- ja kuntoutusosastolla työskentelee sairaanhoitajia (7), lähihoitajia (8) sekä hoiva-avustaja. Moniammatilliseen tiimiin kuuluu myös toimintaterapeutti, fysioterapeutti, lääkäri sekä sosiaalihoitaja.

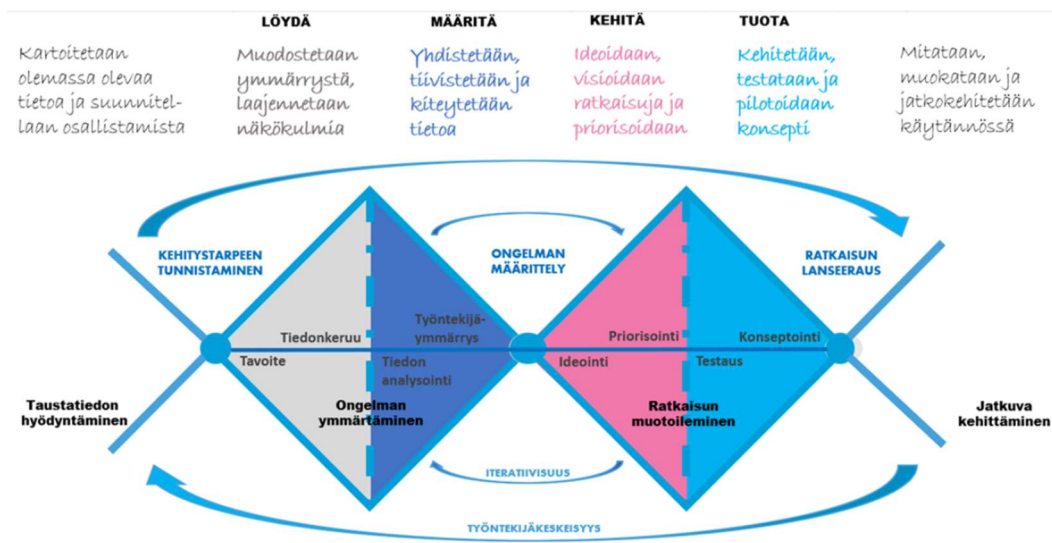
Kriisiosastolle asiakkaat tulevat erityyppisten äkillisten ja vakavien sosiaalisten kriisitilanteiden vuoksi. Asiakkaat ohjautuvat sairaalapäivystyksen, kotihoidon tai sosiaalipäivystyksen kautta osastolle. Osastolla työskentelee sairaanhoitajia (5) ja lähihoitajia (7). Osastolla on 16 asiakaspaikkaa.

3 Hankkeen toteutuminen ja eteneminen

Hanke aloitettiin maaliskuussa 2022. Hankkeen aikataulutusta mietittiin yhteistyössä Laurea ammattikorkeakoulun kanssa. Yhteistyöskentely aloitettiin viikolla 7, 18.2.22, ja päätettiin viikolla 26, 30.6.2022. Hankkeessa yhteisiä henkilöstölle suunnattuja kehittämistyöpajoja oli kevään aikana kolme. Lisäksi esihenkilöiden ja projektiryhmän tapaamisia oli viikoittain. Esihenkilöiden tapaamisissa sisältöihin liittyivät myös teoreettiset tiedot työhyvinvointimuotoilusta sekä käytetyistä menetelmistä.

Hankkeessa hyödynnettiin työntekijälähtöistä työhyvinvointimuotoilua. Työhyvinvointimuotoilulla tarkoitetaan työhyvinvointiin liittyvien tekijöiden kehittämistä luovasti, osallistavasti ja työntekijäkeskeisesti palvelumuotoilun menetelmien avulla. Tarkoituksena on hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja, joiden avulla voidaan kehittää systemaattisesti ja ketterästi organisaation toimintaa työhyvinvoinnin parantamiseksi. Kehittämisen keskiössä ovat työntekijät, jotka toimivat osana työyhteisöään ja isompaa kokonaisuutta. Työntekijäkeskeisyys tarkoittaa myös työntekijän näkemistä subjektina. Työntekijän kokemukset, ajatukset ja näkemykset otetaan tiiviisti huomioon työhyvinvointimuotoilun jokaisessa vaiheessa.

Työhyvinvointimuotoilu on osallistavaa, jossa pyritään yhdessä kehittämällä löytämään sopiva ratkaisu tutkimuksen kautta löytyneeseen ja tarkennettuun haasteeseen tai ongelmaan. Ratkaisua ideoidaan monipuolisesti, ideoita arvioidaan, priorisoidaan ja testataan käytännössä. Työhyvinvointimuotoilu on iteratiivista kehittämistä. Se merkitsee kokeilevaa ja joustavaa etenemistapaa, jonka myötä edetään kohti implementaatiota. Työhyvinvointimuotoilun prosessin kulkua voidaan jäsentää ja havainnollistaa palvelumuotoilusta tutun tuplatimantti-prosessimallin avulla. Prosessi jakaantuu kahteen eri ns. timanttiin: ongelman määrittelyyn ja ratkaisun muotoiluun (Kuva 1.).



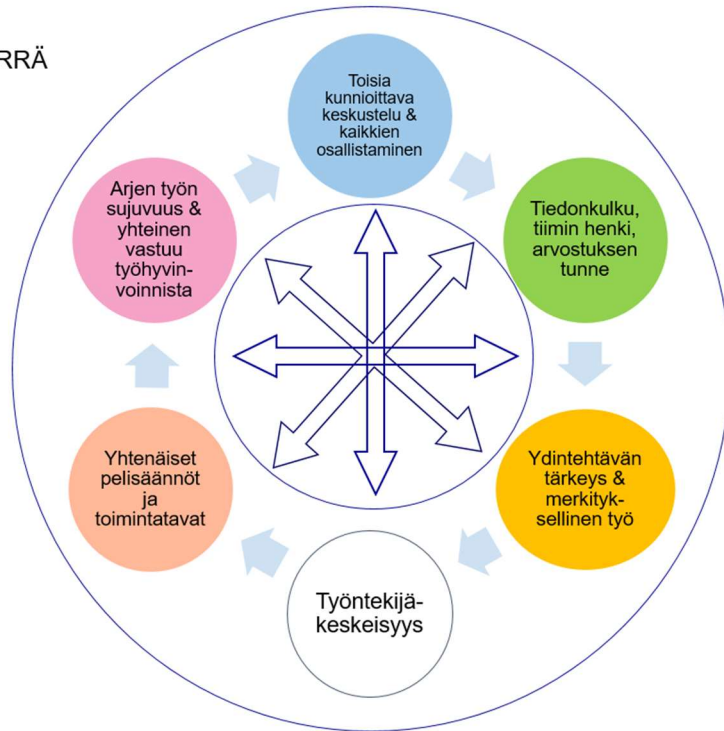
Kuva 1. Työhyvinvointimuotoilun prosessin kuvaus

Projektin ”löydä vaiheessa” kartoitimme työntekijöiden ja esihenkilöiden näkemyksiä projektiin valittujen pilotti-osastojen arjen ja etenkin tiimityöhaasteista muuttuvassa arjessa. Menetelmänä tässä tiedon keruun vaiheessa käytettiin ”*Mikä tökkii työssäsi*” -kyselyä sekä yksilö- ja ryhmähaastatteluja. Lyhytaikaisille sijaisille tehtiin oma kysely.

Löydä -vaiheessa olikin tärkeää, että tunnistettiin kehittämistarpeeseen ja – tavoitteeseen liittyvät keskeiset tekijät niin työhyvinvoinnin kuin toiminta- ja työympäristön sekä työntekijöiden ja esihenkilöiden näkökulmasta. Vaiheen tavoitteena oli myös kokonaiskuvan hahmottaminen kerätyn tiedon avulla. Monipuolisen tiedon avulla muodostetaan syvälinen ymmärrys ja varmistetaan, että oikeat tutkimuskysymykset ja -teemat tunnistettiin.

Kehittämisen menetelminä käytettiin työntekijäkeskeisesti kyselyitä (Questback), yksilöhaastatteluita, empatiakortteja, mind-map ja Miro työskentelyä sekä Disney – menetelmää (kuva 2.) työpajoissa henkilöstön kanssa. Kerättyjen aineistojen analysoinneissa hyödynnettiin yhteisessä analysoinnissa palvelumuotoilun menetelmiä Miro-pohjassa.

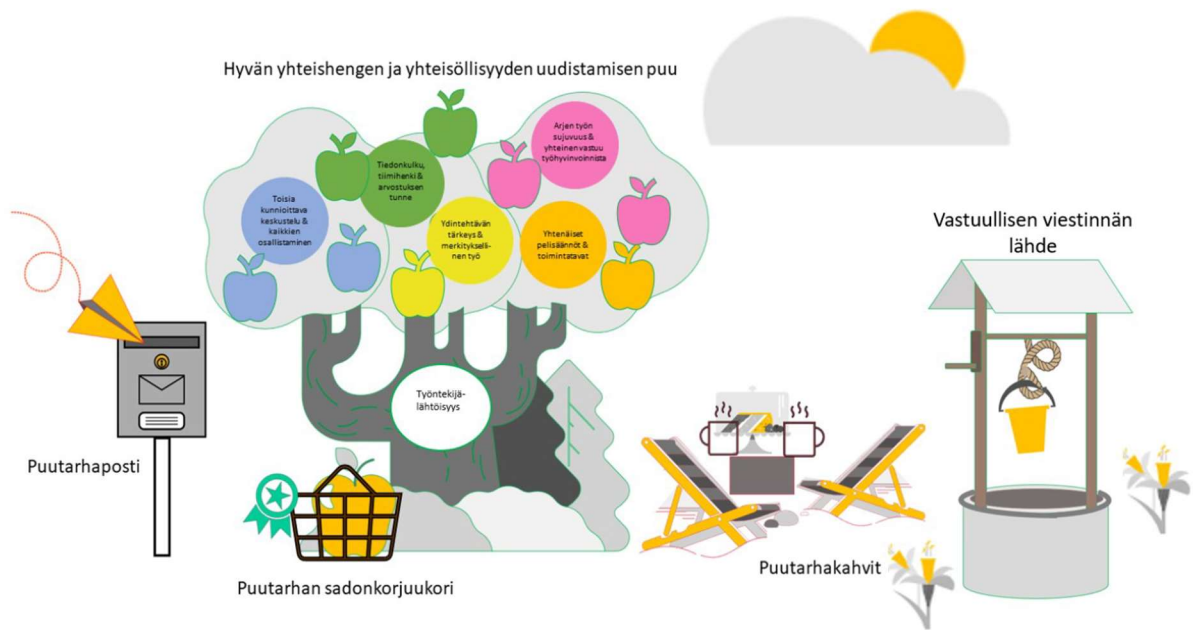
TYÖHYVINVOINTIHYRRÄ



Kuva 3. Työhyvinvointihyrrä

Konseptina Työhyvinvoinnin Puutarha (kuva 4.) toimii jatkuvan työhyvinvoinnin kehittämisen alustana ja tarjoaa lukuisia vaihtoehtoja konseptin laajentamiseen ja uusienkin osakokonaisuuksien jatkokehittämiseen.

Vastuuhoitajuuden yhdeksi tärkeäksi osa-alueeksi todettiin viestintä, sillä viestinnän avulla tietoa siirretään asiakkaiden hyvinvoinnista työntekijältä toiselle. Viestinnästä osa-alueina esille nousivat saavutettava ja esteetön viestintä työssä sekä arjessa. Resilientti-viestintä, jolla tarkoitetaan viestintää muutostilanteissa ja äkillisissä tilanteissa. Viestinnän pelisäännöt katsottiin vaikuttavan siihen, miten kohtaamme toisiamme ja miten viestimme asioista.



Kuva 4. Työhyvinvointipuu kasvaa puutarhaksi ja vastuullisen viestinnän lähde

Työhyvinvointipuutarha sai tässä projektissa uuden osan, jota kuvaillaan vastuullisen viestinnän lähteeksi (kuva 5.). Viestintää kehitettiin projektissa analysoitujen tulosten pohjalta. Tarkoituksenamme oli avoin työntekijäkeskeisen viestinnän kehittämiseen ja siihen liittyen kehitettiin mm. perehdytyksen sijaisten kansio, pohdittiin yhdessä viestinnän merkitystä ja vastuita ja saatiin mallinnettua viestinnän tärkeyttä hoitotyön turvallisen toteutuksen mahdollistamiseksi.

Vuorovaikutusosaamista pitäisikin siis olla myös työyhteisöissä työntekijöiden välillä. Tätä lähdettiin hankkeessa tutkimaan tarinallisuuden kautta. Tarinallisuutta hyödyntäessä osallistajat muotoilevat omaa viestinnällistä tavoitetta tarinoiden kautta. Hankkeessa toteutettiin viestinnän kehittämisen vuorovaikutustyöpaja, jossa osallistajat toteuttivat sarjakuva/ animaatio teemalla tarinaa hyvästä yhteisestä viestinnästä ja vuorovaikuttamisesta (erillinen liite).

Vastuullisen viestinnän lähde

yhäinen vastuu toisia kunnioittava viestintä lupaukset lisäävät turvaa
kommunikoinnin dialogisuus avoimuus aitous

Vastuullisen viestinnän lähde sisältää niin työntekijöiden kuin esihenkilöiden esiin nostamia teemoja, jotka muistuttavat mitä ja miten vastuullinen viestintä muutetaan ja juurrutetaan yhteiseksi toimintatavaksi Kustaankartanossa, niin että työhyvinvointi kasvaa. Vastuulliseksi viestinnäksi määriteltiin niin tiimeissä kuin johdon ja tiimien välillä tapahtuva viestintä, yhteisistä asioista sopiminen, työaverin kohtaaminen ja toista kunnioittava viestintä.

Tarkoitus: Vastuullisen viestinnän lähteen perustaksi muodostui unelmointiin keskittyvissä ideointi työpajoissa ja tarinallistamista sisältävässä kehittä – työpajassa työyhteisön vuorovaikutusosaaminen. Symbolisesti ajateltiin, että Kustaankartanon Työhyvinvoinnin Puutarha tarvitsee uuden elementin, joka ravitsee siihen osallisia. Lähde osana Puutarhaa muistuttaa dialogisesta kommunikaatiosta, toisia kunnioittavasta ja resiliensistä viestinnästä ja sujuvasta tiedonkulusta Kustaankartanon avoimuuteen ja aitouteen pyrkivässä arjessa.

Toteutus: Lähteen sisältö on ideointi- ja kehittä -työpajojen sekä Työhyvinvointimuotoilu projektin osallistuneen ja siihen nimetyn kehitysryhmän tiedon tuottamisen tuotos, jota uudistetaan tarvittaessa resiliensistä työympäristön muutoksen tai vaihtuvan henkilöstötarpeiden johdosta. Lähteen teemat muokkautuvat ja lisääntyvät työyhteisön kulloistenkin työhyvinvointitarpeiden ja -toiveiden mukaisesti. Vastuullisen viestinnän lähde toimii myös pohjana Kustaankartanon Vuorovaikutusosaamisen kuvataululle (Tuotos 2.).

Tavoite: Kustaankartanon eri yksiköiden ja tiimien rajojen ylittävien yhteisesti sovitujen käyttäytymis-, vuorovaikutus- ja viestinnän pelisääntöihin sitoutuminen ja niistä yhteisen vastuun kantaminen arjessa sekä erityisesti muutoksessa.



Kuva 5. Vastuullisen viestinnän lähde

Viestinnän pelisääntökeskustelun pohjalta päädyttiin laajemmin pohtimaan kohtaamisiin liittyvää osaamista, joka korostuu sosiaali- ja terveysalalla. Esille nousi termi *”gerontologinen kohtaamisosaaminen”*, joka määriteltiin tarkoittavan enimmäkseen asiakastyössä tapahtuvaa vuorovaikutusta henkilöiden välillä. Gerontologisen vuorovaikutuksen osaava henkilö siis huomioi vuorovaikutuksessaan ikääntyneen henkilön toimintakyvyn erityispiirteet (kognitio, ymmärrys, puheentuotto) ja pystyy sopeuttamaan oman toimintansa sen mukaan.

Viestinnän ja vuorovaikutusosaamisen pohdintojen ja tehtyjen työpajojen pohjalta päästiin henkilöstön toiveesta toteuttamaan myös viestintään ja vuorovaikutukseen, tiimien yhteiseen arjen työn tekemiseen liittyvä video.

Tehty video löytyy myös:

<https://biteable.com/watch/3662684/650088b49538b76469b55d0dbd7de1e0>

6 Hankkeen arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet

Pandemia aikana nopeisiin muutoksiin sopeutuminen on osoittautunut uusien työhyvinvointi menetelmien kehittämisen tarpeellisuuden. Lisäksi työntekijöiden työhyvinvoinnin tarpeet ovat muuttuneet ja kärjistyneet. Työntekijäymmärrys kasvoi ja syveni projektin myötä, mikä on jatkuvassa kehittämistyössä erittäin arvokasta. Projektin palvelumuotoiluprosessi johdatti kehittämistä systemaattisesti sekä rajasi ja kiteytti yhteiskehittämistä. Yhteiskehittäminen oli sujuvaa ja antoisaa. Henkilökunnalle järjestetyt ideointi- ja kehittämistyöpajat olivat onnistuneita ja innostavia.

Työntekijälähtöisyyttä on tämän Työhyvinvointi puutarhamallin avulla mahdollista soveltaa laajemmin suomalaisessa työelämässä. Kattavan taustatyön ja sen analysoimisen tuloksena muodostunut Työhyvinvointihyrrä hyödyttää oman yksikön lisäksi mahdollisesti jatkossa muitakin kuin Kustaankartanon yksiköitä. Kustaankartanon Työhyvinvointi puutarha toimii kantavana viitekehysenä, kun kokonaisuutta edelleen kehitetään ja sovelletaan laajemmin Kustaankartanossa. Viestinnän lähteestä saatiin hyvä ja tärkeä uusi lisäys puutarhaan. Viestinnällä on monenlaista merkitystä nykyisin nopeasti kehittyvässä työelämässä.

Hankkeen uutuusarvo muodostuukin henkilöstön osallistamisesta yhteisten arvojen ja viestinnän kehittämiseen. Hyvä yhteishenki työpaikalla lisää hyvinvointia ja sille yhteiset tavoitteet, jotka koostettiin hyvinvointihyrrään, lisäsivät myös henkilöstön ymmärrystä viestinnän, vuorovaikutuksen sekä kohtaamisen tarpeista työelämässä. Tuotetut materiaalit ovat sovellettavissa useissa työyhteisöissä toimialalasta riippumatta. Kokonaisuudessaan hanke toi osaamista ja uusia ajatuksia erityisesti työntekijäkeskeisen kehittämisen menetelmiin sekä työhyvinvoinnin osatekijöiden ymmärrykseen.

7 Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä

Kehittämishankkeesta tiedotettiin ohjausryhmän kautta, eri palaverissa omassa organisaatiossa ja Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan pohjoisen palvelualueen johtoryhmässä. Hanke oli esillä myös Johdossa! –lähetyksessä, jonka kuulijakuntana oli Helsingin kaupungin useat esihenkilöt. Kustaankartanon seniorikeskuksessa hanketta käsiteltiin esihenkilöiden palaverissa ja henkilöstön edustajien kanssa tuumaustiimeissä. Projektin tuotokset tulevat

olemaan esillä myös 16.9. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan sairaala, - kuntoutus, - ja hoivaosastojen hyvien käytäntöjen päivässä.

Tämän hankkeen tuotoksia voidaan hyvin soveltaa myös muualla suomalaisessa työelämässä. Projektin tuotosta voidaan hyödyntää Helsingin kaupungin muihin yksiköihin. Konseptina Työhyvinvoinnin Puutarha toimii jatkuvan työhyvinvoinnin kehittämisen alustana ja tarjoaa lukuisia vaihtoehtoja konseptin laajentamiseen ja uusienkin osakokonaisuuksien jatkokehittämiseen.

8 Organisaatiosi ja ulkopuolisen asiantuntijan yhteystiedot

Asiantuntijana kehittämishankkeessamme toimii Laurea Ammattikorkeakoulu Oy. Laurea on johtava palvelumuotoilun tutkija ja kouluttaja, jolla on vahva työelämälähtöisen kehittämisen osaaminen. Yhteistyö Laurean kanssa on ollut kustannustehokasta ja luotettavaa.

Kustaankartanon seniorikeskuksen projektiryhmä:

Päivi Markkanen, ylihoitaja, projektipäällikkö, paivi.markkanen@hel.fi

Sirpa Impinen, palvelupäällikkö, projektipäällikkö, sirpa.impinen@hel.fi

Pia Kokko, osastonhoitaja, projektipäällikkö, piia.kokko@hel.fi

Laurea ammattikorkeakoulun projektiryhmät:

Minna Pietikäinen, Laurean projektipäällikkö, minna.pietikainen@laurea.fi

Jenna Pennanen, palvelumuotoilija, jenna.pennanen@laurea.fi

Johanna Kuisma, palvelumuotoilija, johanna.kuisma@lab.fi

Kustaankartanon seniorikeskuksen projektin ohjausryhmä:

Carita Parviainen, Hr partner, carita.parviainen@hel.fi

Tarja Sainio, Kustaankartanon sk johtaja, tarja.sainio@hel.fi

Virve Martikainen, henkilöstöasiantuntija, virve.martikainen@hel.fi

Virpi Paajanen, henkilöstön edustaja virpi.paajanen@hel.fi