

ASUMISNEUVONTA

Työhyvinvointi

Rakenteet

Tiimityöskentely

Työnhallinta

Kehittäminen

Arvostava puhe

Muutos

Mittarit ja
vaikuttavuus

Tulokset

Asumis
neuvon
ta

TIIMIN TAUSTAA: 17 asumisneuvojaa, hankekoordinaattori, psyk.sh, asumiskummiht

Asumisneuvonta on kehittänyt sosiaalityötä vastaamaan erityisesti Helsingin erilaisiin asumiseen liittyviin ilmiöihin.

Mihin
asumisneuvontaa
tarvitaan?

Asiakkaan asumisen ongelma:

**Asumisneuvojan
Interventio:**

Mekanismi

Keskeiset tulokset

- Vuokravelka
- Muu häätöuhka eri asumisen ongelmista johtuen

Maksusuunnitelma
Vuokravelka estetty
menemästä
käräjäoikeuteen
Vuokravelka pois
käräjäoikeudesta
Vuokranmaksun seuranta
Asumisen seuranta
Häätö peruttu

Asiakas saa palvelua
perusteltua asumisen
jatkamista edistetään
Häätö estetään
Asiakasta
vastuutetaan ja
tuetaan
Verkostoyhteistyö
käynnistyy

- Asiakkaan asuminen jatkuu
- Asiakkaan hyvinvointi lisääntyy
- Häädöt vähenevät
- Kriisimajoitustarve vähenee
- Vuokrasaamiset vähenevät
- Julkistalouden ja kansantalouden kustannukset vähenevät

Helsinki



Kunta-10 tulokset v. 2018 olivat erinomaiset ja niissä toteutuivat Sote-toimialan strategisia tavoitteita työn vaikuttavuuden lisäksi; itseohjautuvuus, henkilöstökokemus, valmentava esimiestyö ja johtaminen ja tavoitteellinen työskentely. Erityisesti kehittäminen, innovointi, sosiaalinen pääoma ja työilmapiiri koettiin erittäin **hyvänä**.

YHTEENVETO: prosentuaalinen sijoittuminen Kunta10-työyksiköiden joukossa (1-100) ASUMISNEUVONTA

TYÖ-mittarit	76	sijoittuminen (100=paras)
TYÖYHTEISÖ-mittarit	99	sijoittuminen (100=paras)
JOHTAMISEN mittarit	88	sijoittuminen (100=paras)
KUNTA10-kokonaissijoitus	88	sijoittuminen (100=paras)

Asumis
neuvon
ta



*”Organisaation kyky
ymmärtää ja johtaa ihmisiä
ihmisinä on kaikkein suurin
tuottavuuden kasvun lähde
tai sen este” - S.Remes*

Itseohjautuva tiimi

Asumisneuvonta on kaupunkitasoinen ja työntekijät työskentelevät eri puolilla Helsinkiä- tämän vuoksi tiimi on itseohjautuva ja työkuultuuri on oppiva/ongelmaratkaisukulttuuriin perustuva



Esimiehen rooli on valmentava ja sisältää ajatuksen, että työntekijöillä on kompetenssia ratkaista itsenäisesti ongelmia ja tiimi on itseohjautuvat; tähän viittaavat myös tehdyt kunta-10 kyselyt, joissa tiimin yhteisen työn pisteet ovat korkeat (99/100 2018). Tiimi jakaa työkuultuurin arvon, jossa ongelmien tunnistamisella on vahva yhteys työn tuloksiin ja kehittämiseen.

Helsinki

Tiimi uskoo työn ja siitä nousevien ongelmien ratkaisemisella olevan merkityksellistä itselleen ja organisaatiolle ja sitä kautta myös suoraan asiakkaalle.

Tiimi on tottunut arvioimaan ja analysoimaan omaa työtään (jatkuva tilastointi, sosiaalisen raportin käyttö, vaikuttavuusanalyysit) ja ymmärtävät datan keruun ja kehittämisen yhteismerkityksen.

Ongelmat ja niiden ratkaiseminen johtaa hyvin usein uusien toimintojen kehittämiseen kokeilujen ja hankkeiden kautta



Tämä lisää kompetenssin tunnetta



Työtyytyväisyys lisääntyy

Helsinki

Mitä menestyminen on?

- Menestys on jotain laajempaa kuin yleisesti ajatellaan
- Työntekijän omien vahvuuksien tunnistaminen ja hyödyntäminen auttavat tiellä menestykseen.
- Menestyjiä yhdistää työn imu. Yhdysvalloissa sanotaan onnistujalle luontevasti, että olet ansainnut tämän ja myös aidosti iloitaan toisen menestyksestä.

Miten asumisneuvonnassa huomioidaan työhyvinvointia



Työhyvivoinnista...

Ajatus siitä, että menestys olisi vain mainetta, mammonaa ja kilpailua, on mennyttä maailmaa



TYÖNTEKIJÄN HYVINVOINTI

Stressi = yksilön voimavarat eivät riitä jonkin tilanteen läpiviemiseen, jolloin hänen hyvinvointinsa vaarantuu (Folkman, 1984)

Työn kuormitus, hallinta ja vaikutusmahdollisuuksien vähäisyys ennustaa stressireaktioiden syntyä



Työhyvinvoinnin kokemukset yksilöllisiä: siihen vaikuttavat perhetilanne, persoonallisuus, ikä, koulutus yms. asiat

Tämä saattaa altistaa myötätuntopuutteelle (sijaistraumatisoituminen), joka voi johtaa pitkäaikaisena oireena työkyvyttömyyteen .

Työhyvinvointia pitää johtaa kokonaisvaltaisesti



Esimiestyö

- *Tiedon johtaminen:*
- Tiedon tuottamisen ja johtamisen vastuu
- Tiedonkulusta huolehtiminen
- säännölliset tiimipalaverit, tarvittaessa yksilökeskustelut esimiehen kanssa, kehityskeskustelut, työnohjaus ja kouluttautuminen.
- Arviointi ja palaute tulisi olla ammatillista osaamista tukevaa ja refleктоivaa dialogia.
- Palkitseminen ja kollegiaalinen työtovereiden kannustaminen
- Konfliktien hallinta ja avoimuus, riskitilanteiden hallinta tehtävät sopivan haastavia: *taitotaso ja haastetaso = Flow-kanava*

Esimerkistö: ”*johtajalla on velvollisuus olla optimisti*” - Tommi Laitio

- *Itsenäinen työskentely ja laajan viranomaisverkoston kanssa tehtävä työ asettaa haasteita, jotka tarvitsevat vahvan työyhteisön, tiimin kollegiaalista tukea ja tilanteiden mukaista esimiehen tukea*



KARTOITETAAN TIIMIN YKSILÖLLISET VAHVUUDET

- SOVELLETAAN VAHVUUDET TOIMINTAAN, MAHDOLLISTETAAN KOKEILUT
- Itsenäinen työskentely ja laajan viranomaisverkoston kanssa tehtävä työ asettaa haasteita, jotka tarvitsevat vahvan työyhteisön, tiimin, mukanaoloa.

Työntekijän näkökulmia

Asumisneuvojen kommentteja: ” me kaikki olemme vastuussa tiimin hyvinvoinnista, *mutta myös vastuussa omasta hyvinvoinnista*: fyysinen kunto, lepo, ravinto, ennenkaikkea työn ammatillinen rajaaminen; mikäli työtä ei osaa rajata riittävästi, uupuu”

”On tärkeää miettiä, minkä fiiliksen tuot työyhteisöön, se leviää; kannusta ja iloitse toisen onnistumisesta”

Helsinki

Toiminnan johtaminen:

- Toiminnan kehittäminen luo jatkuvan oppimisen ilmapiirin ja ympäristön, joka omaksuu ja hyväksyy muutoksia.
- **Malli on mahdollista vain mikäli:** 
- ihmisiä kunnioitaan ja osallistetaan
- TYÖNTEKIJÄ SITOUTUU TOIMINTAAN

JOLLOIN TOTEUTUVAT: 

Asiakaslähtöisyys, arvoa tuottava organisaatio, yhteiset toimintatavat, flow 

merkittävää parannusta toimintojen laadussa, tehokkuudessa ja tuottavuudessa (Liker 2004, 9.)

MITEN KEHITÄMME TYÖYHTEISÖÄMME VOIMAANNUTTAVAKSI?

- Tarvitsemme henkilökohtaisia ja yhteisiä päätöksiä:
 - Miten hoidamme yhteisiä asioita?
 - Miten kohtelemme toisiamme?
 - Miten kannamme vastuuta?
 - Missä hengessä puhumme asioista?
 - Miten muistamme iloita onnistumisesta?

• JOKAPÄIVÄISTÄ, ARKISTA, SOVITTUA



Miten luodaan toimiva työilmapiiri ja sparrataan itseä ja työtovereita?



TOIMIVA TYÖILMAPIIRI

- Positiiviset ja negatiiviset tekijät voidaan tasapainottaa korostamalla sitä mikä toimii:
 - **Arvostus, hauskuus, onnistumiset, välittäminen**
 - Negatiivisten tekijöiden, kuten loukkaukset, kritiikki, *ongelmien vatvominen*
- 
- *Aiheuttavat helposti noidankehän, mikäli pohditaan niiden syitä ja keksitään syytöksiä – vuorovaikutustilanne johtaa helposti umpikujaan, mikäli kielletään omat virheet ja syytetään toisia.*
 - *Toisia arvostavassa tiimissä kaikki voi hyvin huonoista päivistä huolimatta*

HARJOITUS 2 (pari/ryhmä)

- Onnistumisen hetki (Tähtihetki)
- Kerro tilanne, johon liittyy onnistumisen tunne
- Miten tarkalleen teit sen, (konkreettisesti) kuvaile elokuvamaisesti toimintasi
- Mitä taitoja Sinulla on täytynyt olla, jotta olet voinut onnistua tuossa?
- Millä tavalla olet oppinut tuollaiset asiat, oletko aina osannut nuo?
- Mitkä luonteen ominaisuudet ovat myötävaikuttaneet noiden taitojen oppimisessa?
- Jos nämä taidot vahvistuvat edelleen, mihin hyvään ne voivat Sinua kantaa?

TOIMIVA TYÖILMAPIIRI

- Työpaikan ilmapiiriin vaikuttavat tekijät:
- Osoita hyväksyntää ja aitoa kiinnostusta työkavereillesi
- Pyydä neuvoa ja apua kollegoiltasi – osoitat näin arvostustasi toisen erityisosaamiseen – anna palaute
- Kaikki työntekijät ovat vastuussa työpaikan ilmapiiristä ja työyhteisön toimivuudesta
- *Jokainen voi parantaa työyhteisön henkeä ilon ja myönteisen tunnelman ilmaisulla – ilo tarttuu!*
- ***Ilo myös aktivoi aivojen toimintaa ja vahvistaa immuunijärjestelmää***

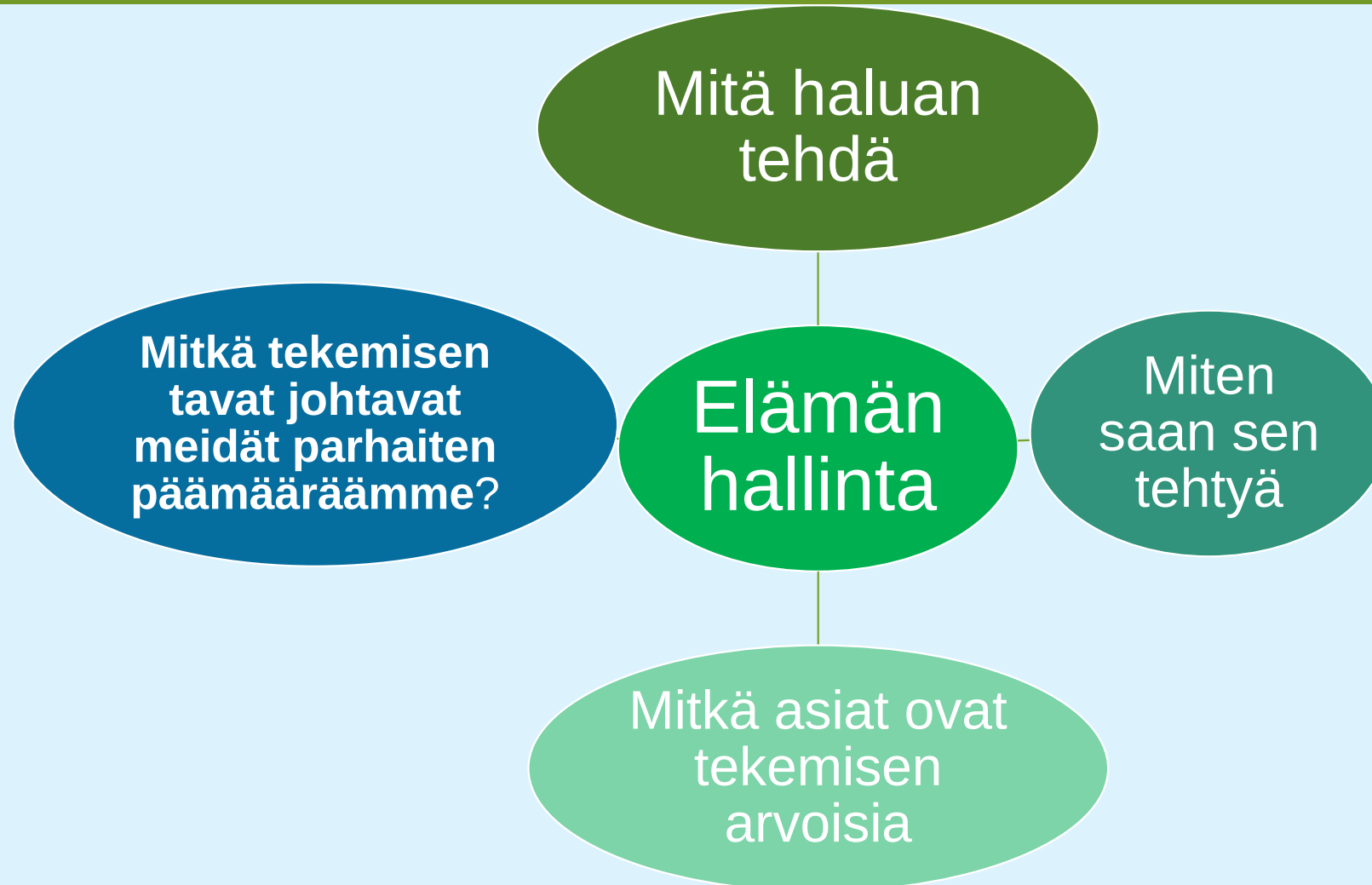
Motivaatioon on mahdollista vaikuttaa

- Sitä voi herättää, kasvattaa ja vahvistaa aidossa keskinäisessä dialogisessa vuorovaikutuksessa
- Voi kysyä asteikolla: miten motivoitunut, innokas olet ko. asian suhteen (tätä voi kysyä prosessin kaikissa vaiheissa)
- Miten voit lisätä omaa innokkuuttasi (esim. asteikkokysymys)
- Mistä muut huomaavat ko. innokkuuden lisääntymisen?

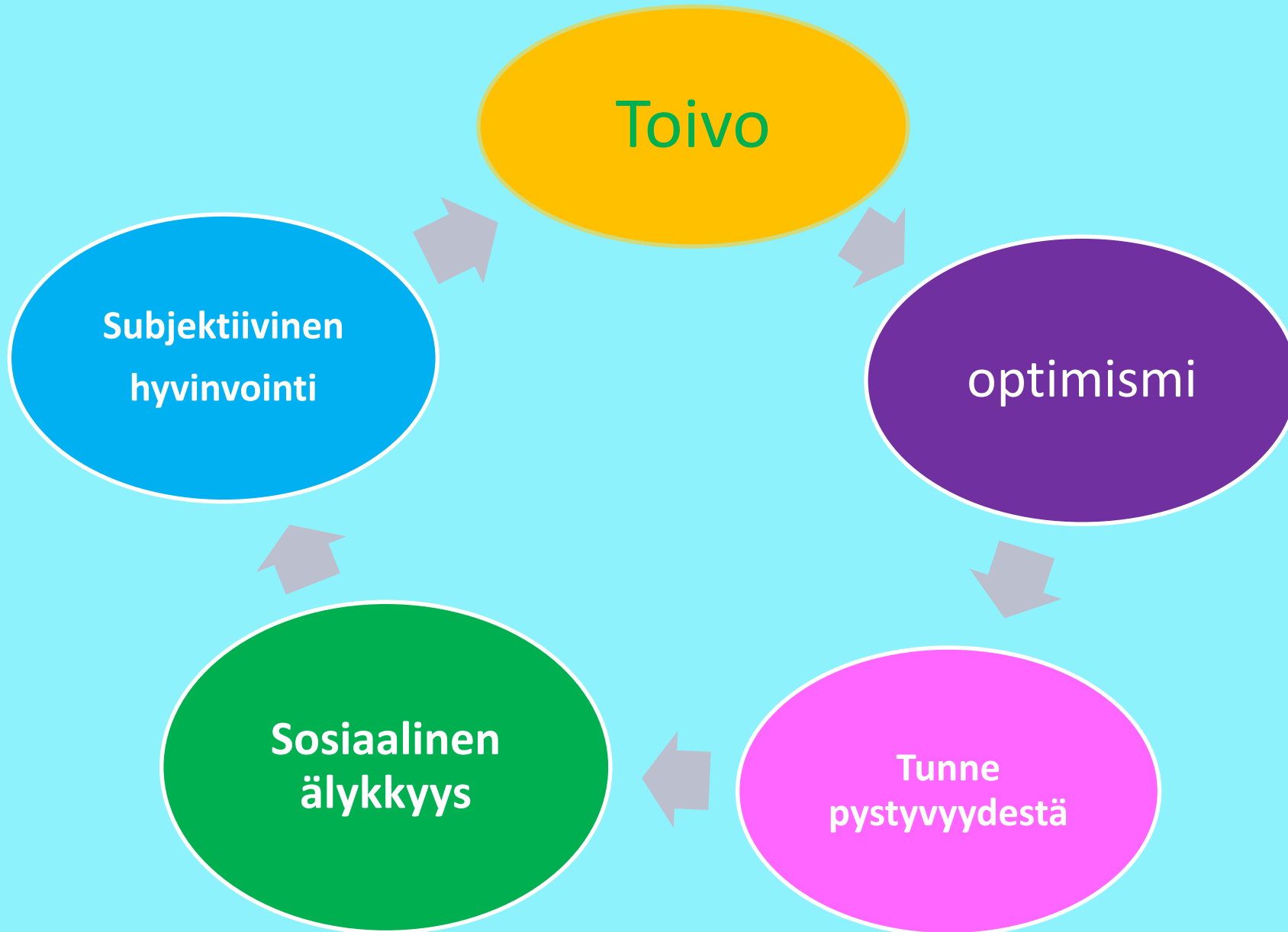
Positiivinen työpsykologia(Seligman, Csikszentmihalyi, 2002)

- Työhyvinvointi= engagement= työn imu- työuupumuksen vastakohta
- Työntekijä kokee itsenä energiseksi, sitoutuneeksi ja pystyväksi-
työntekijää ei nähdä ongelmakeskeisesti, vaan huomioidaan kokonaisvaltainen hyvinvointi ja terveys ennakoivasti
- *Vahva tunne omasta kompetenssista ja pystyvyydestä ehkäisevät uupumusta*
- *Jokaisella ihmisellä on luonteenvahvuuksia, joihin kannattaa paneutua*

Sisäinen motivaatio (Frank Martela, 2015)



Positiivinen työpsykologia(Luftans, 2002)



”Muutos on hyvä asia. Ainut tapa luoda uutta on konfliktoida vanhaa.”
- Kirsi Piha

- **Joustava rakenne** tarjoaa parhaan keinon organisoitumiselle. *Rajoittuneet ja jäykät työnsisällöt sekä asemavaltaan perustuva yhteistyö eivät enää toimi rajussa ympäristön muutoksessa, koska organisaatio ei silloin pysty nopeasti vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin.*
- *Siksi tarvitaan luottamukseen, toiminnalliseen joustavuuteen ja henkilöstön osallistamiseen perustuva toimintakulttuuri*

Vastuu kannustavasta ja hyväksyvästä työilmapiiristä kuuluu kaikille

- *”Flow on ihmisenä olon optimitila: tila, jossa kaikki sujuu kuin itsestään” – Järvilehto-*
- *”Ihminen muuttuu tekojensa kautta”- kun tiedostaa omat luonteen vahvuudet, on helppo nähdä niitä muissakin*
- *Toisen työn arvostaminen ja sen sanoittaminen ääneen lisää yhteenkuuluvaisuuden tunnetta – kun ilmapiirin tunnelma ja luottamus rakentuu arvostukselle, on helppo keskustella myös vaikeista asioista-*

PARITYÖ: TYÖTOVERIN SPARRAAMINEN

- Pohdi tavoitteitasi ja kysy pariltasi:
- Kun katsot omia tavoitteitasi, mikä siellä nousee tärkeämmäksi?
- Mitä aiot tehdä sen suhteen, ensimmäinen askel..
- Mitä kiität itseäsi, ketä muita?
- Kun kiität, miten konkretisoit sen, ensimmäinen askel..

SPARRAAMINEN (harjoituksia tiimissä)

- 1. *Vahvistaminen: muutospuheen tukeminen tunnistamalla ja nimeämällä toisen vahvuuksia*
- Pyytämällä esimerkkejä ja tarkennuksia, harkiten kyseenalaistamalla, pohtimalla toisen kanssa hänen arvojaan, tavoitteitaan ja tulevaisuutta
- 2. *Avoimet kysymykset kutsuvat kertomaan tilanteesta, ajatuksista: "kerro lisää"*
- 3. Heijastava kuuntelu tarkoittaa, että reagoidaan toisen kertomaan esimerkiksi toistaa, arvailee ääneen, mitä toinen tarkoittaa ja tarkistaa, onko hän ymmärtänyt oikein

PARITYÖ: TYÖTOVERIN SPARRAAMINEN

- Kerro jokin esimerkki **työstäsi**, jossa olet onnistunut
- Miten onnistuminen on näkynyt?
- Mihin tarkoitukseen haluaisit onnistumista käyttää tulevaisuudessa?
- Mistä näkisin, että mainitsemasi aikomukset ovat toteutumassa?
- Millaisia vaikutuksia aikomuksillasi on itseesi? Entä työtovereihin?
- Miksi nämä aikomukset ovat Sinulle tärkeitä?
- Kun katselet elämääsi taaksepäin, niin tuleeko mieleesi tilanteita, jolloin nämä toiveet ovat jo täyttyneet?

Asumisneuvonnan Lean-hanke (vuokratvelkaprosessin vakiointi asumisneuvonnassa) ja työhyvinvointi

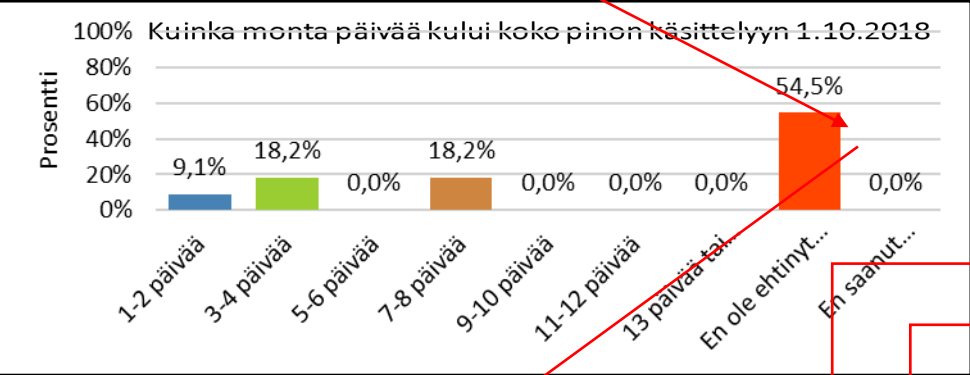


A3-ongelmanratkaisu

Otsikko: Vuokravelkaprosessin vakiointi asumisneuvonnassa

Engelman kuvaus: asumisneuvonnan asiakkaat, joilla on vuokravelkatilanne (2 kk) joutuvat odottamaan asumisneuvojan tilannearvioita ja yhteydenottoa.

Nykytilanne: Asiakkaiden vuokravelkapinon käsittelyyn kuluu nykyisin keskimäärin 3-8 pv. Ja yli 50 % työntekijöistä ei ehdi käsitellä pinoa alle 30 pv. Vaihtelu on suurta eri työntekijöiden kohdalla. 14. 11 mitattu läpimenoaika (mitattu aika 3 h) per vuokravelka (11 kpl) 12 min/asiakas (työskentelyaika) **Hukkaa:** 4 min/asiakas. Käsittelyaikaa ei ole systemaattisesti kalenteroitu. Vakioimaton käytäntö aiheuttaa myös työn hallintaan liittyvää ongelmaa.



Tavoite: Vuokravelan käsittelyprosessi on vakioitu ja läpimenoaika on 2 vrk käsittelypäivät (2/kk) kalenteroitu kaikilla työntekijöillä. Kokeilu-aika 3 kk. 1.10. -31.1.2019, jonka jälkeen vaihtelua ei enää ole käsittelyajoissa.

Juurisyyanalyysi: Asiakasprosessi vuokravelan hoidossa pysähtyy kun velat tulevat tiedoksi asumisneuvojalle

- tiedonsaannin hetkellä ei ole käsittelyaikaa varattuna kalenteriin
- Yhteiset käytänteet ovat hajanaiset liittyen vuokravelkapinon käsittelyyn
- Ongelmaa ei ole tunnistettu ja vakioitu aiemmin esim. käyttämällä etäpäivämahdollisuutta asian hoitoon

Tiimi:
Anne Kinni, Maarit Lehtinen, Merja Kallinki, Sanna Mainonen, Pauliina Partanen
Tiimin tapaamiset: 22.8, 12.9, 18.9, 25.9, 30.10, 12.12, 31.1.2019, 27.2. Johdon katselmus 15.3.2019

Laatinut: Anne Kinni 22.3.2019

Juurisyy	P D C A N R O	PPDCA kuvaus	Oletettu hyöty	Status (vihreä = tehty keltainen = kesken punainen = aloittamatta)	Vastuuhenkilö/t	Opitut asiat
Vuokravelkapinon käsittelyajoissa on vaihtelua	1	käsittelypäivät kalenteroidaan	vuokravelkapinon käsittelyaika lyhenee	1.10.2018 alkaen	Esimies	Vuokravelkatilanteen hoito on nopeutunut ja asiakas saa tarvitsemansa palvelun
Tiimin käytänteet eivät ole yhtenäisiä	2	vakioidaan tiimin käytänteet	Hukka vähenee	1.11.2018	esimies	läpimenoaika on parantunut
Etäpäiviä ei ole hyödynnetty riittävästi	3	Käytetään etäpäiviä käsittelypäivinä (2 pv/kk)	Työn hallinnantunne paranee	31.1.2019	työntekijät	Työntekijöiden stressintunne on lieventynyt
Päämäärä		Mittari		Lähtötilanne		Tavoitetilanne
Vuokravelkapinon käsittelyaika nopeutuu		Kuinka monta päivää kuluu koko pinon käsittelyyn		44 % ehti käydä pinon kokonaan läpi 1.10.2018		100 % ehtii käydä pinon kokonaan läpi 31.1.2019
Tiimin käytänteet vakioidaan		Onko 2 käsittelypäivää toteutunut koko tiimillä		Pinon käsittelyaika vaihtelee (50 % ei ehdi käsitellä alle 30 pv:n)		Vuokravelkapino hoidetaan 2 työpäivässä
2 työpäivää kalenteroidaan vuokravelkapinon käsittelyyn ja käytetään etäpäivämahdollisuutta		2 pv kalenteroitu ja etäpäivät käytössä		Etäpäiviä ei sovittu eikä kalenteroitu 1.10.2018		Koko tiimi kalenteroineet 2 pv ja hyödyntävät etäpäiviä 31.1.2019

Seuranta ja tulokset: **Lokakuussa** 54,5% asumisneuvojista ei ehtinyt käydä pinoa kokonaan läpi, jolloin 44,5% ehti. **Kokeilun aikana vuokravelan käsittelyprosessiä saatiin tehostumaan, että jokainen työntekijä ehti käsitellä vuokravelkapinon.** Kun useampi asumisneuvoja ehtii käydä vuokravelkapinon läpi, useampi asiakas saa tarvitsemansa palvelun. Kaikki ovat kalenteroineet käsittelypäivät 28.2.2019. Etäpäiviä käytetään, mutta ei säännöllisesti (28.2.2019). Lean-kokeilun koettiin tehostavan vuokravelan käsittelyä ja lisäävän työn hallinnan tunnetta. Lisäksi se paransi Hekan vuokravalvonnan kanssa tehtävää yhteistyötä. Kokeilun käytänteet tulevat olemaan pysyviä ja työn tuloksista syntyviä ideoita jatkokehitetään käyttämällä päivittäisjohtamisen taulua hyödyksi.

Käsittelyn tehostuminen (ka)

Kuukausi	Käsittelyjen määrä (kpl)
Lokakuu	0,38
Marrasku	4,78
Jouluku	10
Tammi-kuu	10

Palvelua saaneen asiakasmäärän lisääntyminen

Kuukausi	Pinoa ei ehtinyt käydä kokonaan läpi	Pinoa ei ehtinyt käydä kokonaan läpi
Lokakuu	44,50%	55,50%
Marrasku	25%	75%
Jouluku	11,10%	88,90%
Tammi-kuu	0%	100%

Visio tulevaksi päivittäisjohtamisen tauluksi: eri elementtejä jatkojalostamalla ja yhdistämällä kokonaisvaltaiseksi päivittäisjohtamisen tauluksi- toteutus askeleittain kevään 2019 aikana

Työhyvinvointi	Resurssitaulu		Mittaritaulu	
Työajan hallinnan seuranta kvartaaleittain: digium-kysely Tiimille	Henkilöstö& työnsuunnittelu	Materiaalit& tekniikka	Prosessit	Mittarit
	Poissaolot Työmäärän seuranta Tiedotus Lean-kalenteroinnin seuranta (vuokravelkatilanteen käsittely)	Tarvikkeet Tilaukset Laitteiden ja työtilojen huolto	Heka perintäprosessi Heka:n kvartaalitulostot Digium Atj feedbackly	Vuokravelkapinon käsittely Maksukehotusten tietoon tuloaika Asiakaspalautteet: sähköinen asiakas-palautejärjestelmä Tulossa 5/2019:
Aika: kysely joka 3.kk, as.palaute jatkuva	2 x vko	tarvittaessa	joka 3.kk	joka 3
Vastuuhenkilöt tiimi	Esimies	sihteeri	esimies, Hekan johto	esimies,

Mitä opittiin?

*Hyvinvoinnin
näkökulma
toiminnan
kehittämisen pohja:
hallittu työ tuottaa
hyvinvointia ja lisää
priorisointikykyä –
mitataan
henkilöstökokemus
hankkeen alussa ja
lopussa*

Aikatauluta
heti

Hyödynnä
olemassa
oleva data

Sitouta tiimi: mitä
lisäarvoa lean-
hanke tuo

Lisää sitä mikä toimii –
uskalla luopua turhista
käytänteistä!

Varaudu
yllätyksiin – ja
hyödynnä mokia

Iloitse onnistumisista ja
palkitse 😊😊😊

Lopuksi..

- Huomaa onnistumiset ja hyvät asiat työssäsi ja työyhteisössäsi ja iloitse niistä. Pelkästään ongelmiin keskittyminen voi aiheuttaa uupumusta.
- - Tunnista omat asiat mistä saat voimaa.
- - Hoida omaa myötätuntoa olemalla välillä yksin
- - Tunnista itsessäsi miten reagoit raskaisiin asiakastilanteisiin. Älä kysy miksi (voi tulla itsesyytöksiä). Reagoiminen on inhimillistä.
- - Toiset tuntevat enemmän empatiaa kehossaan ja se pitää vain itse hyväksyä
- - Väsyneet aivot tuottavat negatiivisia ajatuksia.
- - Palaa välillä työsi perustehtävään. (Työn tavoite ja miten siihen pyrit).
- - Teet oman työsi ja se riittää
- - Leena Nissinen -

Lopuksi..

miten ylläpidät ammatillista osaamistasi?

miten huolehdit

hyvinvoinnistasasi/jaksamisesi?

miten autat työtovereitasi jaksamaan?

Mitä lupaat itsellesi loppuvuodeksi- mitä kollegallesi?

Kiitos ja työn iloa!

