

Strategian jalkautuminen varmistettiin henkilöstön osallistamisella

Case: Kipinä Terveys

Kipinä Terveys tarjoaa eri kokoisille ja eri toimialoilla toimiville yrityksille työterveyspalveluita. Yrityksen juuret ovat Lahdessa, jossa yritys on toiminut vuodesta 1974 asti. Yritys työllistää noin 15 henkilöä ja palvelee tällä hetkellä noin 150 asiakasyritystä. Kipinä Terveys tarjoaa ennaltaehkäisevän työterveyshuollon palvelut sekä työterveyspainotteisensairaanhoidon palvelut.

- Tarjoamme Päijät-Hämeen alueella toimiville yrityksille hyvän vaihtoehdon työterveyspalveluiden kentällä. Olemme suomalainen yritys ja keskitymme työterveyden peruspalveluihin, kertoo Kipinä Terveiden toimitusjohtaja **Tarja Tenhonen**.



Kipinä Terveiden toimitusjohtaja Tarja Tenhonen

Asiakaskokemus keskiössä

Kipinä Terveiden strategian keskeinen tavoite on erinomainen asiakaskokemus.

- Kipinä Terveiden kohdalla lähdettiin liikkeelle siitä, että strategia käytiin yhdessä henkilöstön kanssa läpi. Samalla henkilöstöllä oli mahdollisuus vaikuttaa strategian tavoitteisiin. Yhteisissä kehittämistyöpajoissa oli mahdollisuus käydä yhdessä läpi tulevaisuuden suunnitelmia ja kuulla kipinälaisten näkemyksiä tulevasta toiminnasta, Tenhonen kertoo.

Kehittämistyöpajojen tavoitteena on ollut käydä yhdessä läpi työterveyden perusprosessit ja kehittää niitä vaikuttavammiksi sekä asiakaslähtöisemmiksi. Työn tuloksena yritys on kehittänyt peruspalveluiden prosesseja, jotka ovat välttämättömiä tuloksen ja työn vaikuttavuuden kannalta.

Koko hankkeen ajan tekemistä on leimannut systemaattisuus ja suunnitelmallisuus.

- Toiminnan formaatti on toiminut meille, eli yhdessä suunnitellaan, yhdessä tehdään ja yhdessä kootaan tulokset ja pohditaan implementointia, Tenhonen kiittelee

Vaikuttavuus varmistettiin henkilöstön osallistamisella

Työskentelyä henkilöstö kanssa tehtiin työpajatyylisesti, joka mahdollisti henkilöstön vastuuttamisen yhteisestä tekemisestä. Työpajatyöskentely on tehnyt myös arjessa tilaa ideoinnille, kehitystyölle ja uudelle motivoitumiselle.

- Hankkeesta oli suuresti hyötyä, kun jalkautimme uudistuksia henkilöstön suuntaan. Olen voinut toimitusjohtajana asettua tietyllä tavalla tarkkailijan rooliin, kun työpajat on juoksutettu ulkopuolisen fasilitoijan puolesta. Tämä on mahdollistanut oivalluksia, jotka olisivat muuten jääneet syntymättä, Tenhonen kertoo.

Suurin onnistuminen on ollut se, että henkilöstö on saatu mukaan kehittämiseen. Henkilöstö on rohkaistunut heittäytymään mukaan toimintaan uudella tavalla.

- Olemme löytäneen kipinälaisille uudelleen tavan olla mukana toiminnassa. Uskon vahvasti osallistamiseen ja vastuuttamiseen, ja tapa, jolla on toimittu, on ollut oikea, Tenhonen kertoo ja jatkaa:
- Ei riitä, että muutos näkyy organisaation sisällä, vaan sen täytyy näkyä myös arvona asiakkaille.

Kilpailukyky säilytetään asiakastuntemuksella

Toiminnan uudistaminen ja kehittäminen nähdään Kipinä Terveudessa ehtona kilpailukykyisyydelle.

- Ideaalitalanteessa olisimme aina askeleen edellä asiakkaita ja kilpailijoita, sekä markkinoiden kehityssuuntia. Kilpailukykyisyys ja hyvä asiakaskokemus vaatii jatkuvaa hereillä oloa, on tarkkailtava alan ja yritysten kehityssuuntauksia ja hakea aktiivisesti ratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin, Tenhonen kiteyttää.

Tässä myös Verkostoituvat sote-yritykset -hanke on osaltaan ollut avuksi.

***Verkostoituvat sote-yritykset hanke päättyy kesäkuussa 2020. Hanke on palvellut yli 80 yritystä Päijät-Hämeen alueella menneen kahden ja puolen vuoden aikana. Lisää yrittäjien kokemuksia hankkeesta voit kuulla täällä:

<https://www.youtube.com/watch?v=b0lk6qQJD0s&t=24s>

<https://www.youtube.com/watch?v=HVGBIcAiyM>

Yrityksen kotisivut <https://www.kipinaterveys.fi/>