

Työpaja 2. Yhteistyö- ja osallisuus sisäilmaprosessissa

Työpajan tarkoituksena oli miettiä ja kerätä kokemuksia siitä, mitä hyvä yhteistyö ja osallisuus tarkoittavat sisäilmaprosessin eri vaiheissa.

1. Haittojen ennaltaehkäisy
2. Ongelmaepäilyjen käsittely
3. Haitan selvittäminen
4. Haitan korjaaminen ja toimet ennen sitä
5. Jälkiseuranta ja toimet, jos ongelmat jatkuvat

Työpaja toteutettiin siten, että ryhmä jaettiin edellä oleviin rasteihin ja jokainen ryhmä keskusteli n. 15 vuorollaan eri vaiheista. Rasteilla pohdittiin seuraavia asioita:

- Ketkä ovat keskeiset toimijat ko. vaiheessa?
- Miten yhteistyö eri toimijoiden kesken on järkevä hoitaa?
- Miten tilan käyttäjät tulee huomioida ja mitä osallisuus tarkoittaisi?
- Missä pitää ehdottomasti onnistua?
- Mitä pitää varoa/välttää?
- Hyvä kokemuksia
- Kehitystarpeita

Ylös kirjattiin seuraavia huomioita ja kommentteja:

1 Haittojen ennaltaehkäisy

Ketkä ovat keskeiset toimijat ko. vaiheessa?

- Tilan käyttäjät
- Kiinteistöhuolto
- Tekninen toimi/ tilakeskus
- Työsuojeluvaltuutettu
- Terveystarkastaja/ympäristöterveys
- Työsuojelutarkastaja
- Siivoustoimi
- Kiinteistön omistaja
- Rakenne ja IV asiantuntijat
- Työterveyshuolto
- Perusterveydenhuolto

Miten yhteistyö eri toimijoiden kesken on järkevä hoitaa?

- Tilan käyttäjä tarkkailee olosuhteita --> ilmoitus ja palautemenettelyjärjestelmä
- Yhteistarkastus
- Säännölliset palaverit - palaverit ennen kuin on ongelmia
- Avoimuus tärkeää
- Selkeät säännöt

- Tilapalvelut opastavat tilojen käyttäjiä ja yhdessä seuraavat tilojen käyttöä + hyvä suunnittelu

Miten tilan käyttäjät tulee huomioida ja mitä osallisuus tarkoittaisi?

- Jokainen tietää ja vastaa omasta roolistaan, myös käyttäjät.
- Luotava helppo mahdollisuus ilmoittaa havainnot epäkohdista.
- Reagoidaan palautteeseen
- Toimintaohjeet tiloille, käyttöönotto-opastus
- Kerrotaan mitä tapahtuu ja mitä on tulossa
- Siivoajien rooli --> mihin havaitut ongelmat ilmoitetaan?
- Asiakastyytyväisyyskyselyt --> vaikutus tulospalkkaukseen tai vuokraan.

Missä pitää ehdottomasti onnistua?

- Viestintä
- Käyttäjä näkee, että palaute johtaa toimintaan
- Toimenpiteiden nopeus
- Oma vastuu tilan käytöstä
- Tarkastukset ja huolto (katsastustoiminta)
- Osaaminen
- Kerrotaan mitä kaikkea kiinteistöhuolto tekee ja miksi
- Laatuvaatimukset ja seuranta
- Säännöllinen ja suunnitelmallinen seuranta
- Ilmoituskanava + matala kynnys + kannustaminen

Mitä pitää varoa/välttää?

- Salailua, negatiivisuutta, vähättelyä.
- Ei saa laiminlyödä tarkastuksia
- Prosessia ei saa tehdä liian monimutkaiseksi
- Monimutkaiset lomakkeet
- Sokea ja kuuromykkä kiinteistöhuolto

Hyvä kokemuksia

- Yhteistarkastukset avaavat silmiä näkemään asiat myös muiden osapuolten vinkkelistä
- Myös uudiskohteissa aktiivinen jalkautuminen ja palautteen kysely koetaan hyväksi
- Sähköinen palautelomake/palvelupyynnö --> yksinkertainen
- Senaatti
- Kiinteistöhuollon tiimit

Kehitystarpeita

- Tiedon lisääminen kiinteistönhoidolle, mutta myös käyttäjille/asiakkaalle miten hänen tulee toimia

- Tilankäyttäjän vastuu tilasta
- Omavalvonnan ottaminen todesta
- Pitkän tähtäimen suunnitelmat
- Riittävän osaamisen varmistaminen
- Yhteyshenkilö tiedossa
- Korjausten jälkeisen luottamuksen palauttaminen
- Palvelumuotoilun keinot avuksi
- Säännölliset katsastukset lakiin

2 Ongelmaepäilyjen käsittely

Ketkä ovat keskeiset toimijat ko. vaiheessa?

- Tilan käyttäjät
- Esimies
- Huolto
- Ylläpito/isännöinti
- Tilan omistaja / tilakeskus
- Työterveyshuolto
- Työsuojelu
- Terveysturvaviranomainen
- Työsuojeluviranomainen
- Poliittinen päätöksentekijä
- Viestinnän ammattilainen

Miten yhteistyö eri toimijoiden kesken on järkevä hoitaa?

- Sähköinen lomake (esimies tekee yhdessä käyttäjän kanssa). Sähköinen järjestelmä, josta ilmoitus näkyisi mahdollisimman monelle taholla samalla.
- Tieto käyttäjille, että asia etenee.
- Eri toimijoiden ja eri hallinnonalojen välillä
- Sisäilmatyöryhmät

Miten tilan käyttäjät tulee huomioida ja mitä osallisuus tarkoittaisi?

- Käyttäjän mahdollisuus tehdä ilmoitus helposti
- Tieto käsittelyn etenemisestä (aikataulu)
- Valitus otetaan vakavasti
- Tilan käyttäjän edustaja esim. työryhmissä
- Sovitut toimintamallit
- Työsuojelun rooli huolehtia tilan käyttäjien edusta

Missä pitää ehdottomasti onnistua?

- Tieto ongelmista tavoittaa oikeat henkilöt
- Matala kynnyksellä ilmoittamiselle ja vastaus asian etenemisestä

- Haitan selvittäminen
- Viestintä
- Oireiluun ei saa suhtautua ylimielisesti
- Sovittu vakioitu toimintamalli
- Viestinnän sopiminen

Mitä pitää varoa/välttää?

- Vähättely
- Viivyttely
- Pelottelu
- Salailu
- Salassa pidettävien terveystietojen ym. säilyttäminen, kysyminen, jakaminen
- Ammattijargonin taakse piiloutuminen

Hyvä kokemuksia

- Rauhoittelu
- Pienistäkin asioista viestiminen
- Tiivis yhteydenpito
- Tiedotustilaisuudet
- Oikea ihminen selittää/viestii asioista (Rehtorin ei tarvitse yksin tietää)
- Välitön palaute
- Esimies ottaa asian vakavasti --> ohjaus työterveyteen
- Työterveys mukana

Kehitystarpeita

- Oikean tiedon jakaminen
- Seuranta ja käyttäjien kuuleminen toimenpiteiden jälkeen
- Dokumentointi (mitä on tehty)
- Aisiantuntijoiden käyttö
- Kohderyhmän huomioiminen viestinnässä
- Asiantuntijuuden parantaminen koulutus
- Kaikkien tekijöiden työn arvostus myös siivouksen ja ylläpidon
- Riittävä resurssointi
- Ongelmaa ei välttämättä ole vielä löydetty
- Poliitikkojen vastuunkanto

3. Haitan selvittäminen

Ketkä ovat keskeiset toimijat ko. vaiheessa?

- Tilan käyttäjät
- Työterveys
- Tilakeskus/isännöinti
- Työsuojelu

- Rehtori/esimies
- Terveysturvallisuus
- Kiinteistöhuolto
- Työsuojeluviranomainen
- Kiinteistön omistaja
- Sisäilmatyöryhmä
- Monialainen tutkimusryhmä
- Konsultti (RTA:rak-lvi)
- Iltakäyttäjät
- Perusterveydenhuolto
- (lastensuojelu)

Miten yhteistyö eri toimijoiden kesken on järkevä hoitaa?

- Kokoukset/työryhmät
- Vastuualueet jaettava (esim. viestintä)
- Tiedottaminen (vaikka ei ole erityistä tiedotettavaa)
- Vuorovaikutteiset tilaisuudet --> kokoontuminen, vastaanotto opettajanhuoneessa (vaikka koko päivän)
- Yhtenäiset toimintaohjeet
- Projektipankki, yhteiset tiedot
- Solved (digitaalinen alusta)

Miten tilan käyttäjät tulee huomioida ja mitä osallisuus tarkoittaisi?

- Viestintä ja tiedotus / työnjako
- Sisäilmasivusto
 1. radikaalin avoimuuden ongelmat?
 2. mahdollisuus esittää kysymyksiä ja saada vastauksia
- Kyselyt, kuulemiset, haastattelut --> tuloksista kertominen
- Yhteisen asian ajaminen
- Ymmärrettävä viestintä eri osapuolille

Missä pitää ehdottomasti onnistua?

- Tutkimussuunnittelu (että tutkitaan oikeat asiat)
- Suojaustoimenpiteet, rakenneavaukset
- Riittävän kattavat tutkimukset --> myös korjaussuunnittelun lähtötiedot
- Dokumentointi
- Laatu ja osaaminen tutkimusten tekijöillä
- Tuloksista ymmärrettävästi tiedottaminen

Mitä pitää varoa/välttää?

- Vääränlaisen mielikuvan luominen

- Liian vähäinen viestintä
- Liian nopeita johtopäätöksiä (edustavuus)
- Vastakkainasettelu
- Turhat uhkakuvat
- Epärealistiset aikataulut

Hyvä kokemuksia

- Avoimuus + nopeus valttia
- Kuunteleminen

Kehitystarpeita

- Raportit julkisiksi
- Terveysten ja turvallisuuden tarkastusten kehittäminen
- Oikeiden tutkijoiden löytäminen
- Panikointi pois hyvällä tavalla
- Yksittäisen oireilevan henkilökohtainen altistumishistoria

4. Haitan korjaaminen ja toimet ennen sitä

Ketkä ovat keskeiset toimijat ko. vaiheessa?

- Hankintatoimi
- Kiinteistöhuolto
- Korjaussuunnittelija
- Kiinteistön omistaja
- Käyttäjät
- Työterveyshuolto
- Työsuojelu
- RTA (tiedon siirtyminen tutkimusten tekijältä)
- Urakoitsija, materiaalitoimittaja
- Viestinnän ammattilainen
- Rakennustyön valvoja
- Terveystensuojelu
- Sisäilmatyöryhmä (kohdekohtainen)
- Rakennusvalvontaviranomainen

Miten yhteistyö eri toimijoiden kesken on järkevä hoitaa?

- Projektikokoukset
- Projektipankki
- Työmaakokoukset
- Suunnittelukokoukset
- Työmaakerros käyttäjille
- Kyselyt tilan käyttäjille
- Tiedotustilaisuudet
- Säännölliset tiedotteet (viikkotiedote)

Miten tilan käyttäjät tulee huomioida ja mitä osallisuus tarkoittaisi?

- Avoin viestintä, ajantasainen viestintä
- Infotilaisuudet
- Tilojen käyttäjien kuuleminen
- Väistötilat
- Työmaakerrokset
- Korjausten aikana tiloissa työskentelevien huomioiminen (työskentelyolosuhteet)
- Ennakkotiedot häiriötekijöistä
- Mitä on suunniteltu ja mitä on korjattu + perustelut

Missä pitää ehdottomasti onnistua?

- Viestintä
- Vuorovaikutus, yhteistyö
- Suunnittelu ja korjaaminen --> ongelman poistaminen
- Luottamuksen rakentaminen/säilyttäminen
- Tiedonkulun varmistaminen
- Valvonta
- Laadunvarmistus
- ”Pelote” urakoitsijalle ???
- Loppusiivous ja muuttovaihe
- Vastuiden selkeys
- Korjaushankinnan johtaminen
- Onnistunut kilpailutus

Mitä pitää varoa/välttää?

- Tietokatkokset
- Turhat uhkakuvat
- Vähättely
- Vältetään kontaminaatiota (vanhat materiaalit ja kalusteet)
- Kiire pois, liian tiukat aikataulut
- ”Putkinäköisyys”, kokonaisuuden huomioimatta jättäminen
- Syyttely/syyllistäminen
- Puoskarointi

Hyvä kokemuksia

- Osapuolet tyytyväisiä lopputulokseen
- Dokumentointi
- Onnistuneet esimerkit
- Kokonaisuuden hallinta
- Onnistunut yhteistyö suunnittelun ja työmaan välillä
- P1 puhtaustaso rakentamisessa tilaajan vaatimana
- Elinkaarimalli
- Kuivaketju -10
- Kiinteistön käyttäjien edustajan läsnäolo työmaakokouksissa viikoittain (ei oijota työssä)

Kehitystarpeita

- Vireistä kannatta oppia
- Virhepankki epäonnistumisista
- Seuranta
- Hyvä dokumentointi, työkalut
- Työterveyshuollon hyödyntäminen
- Jaetaan onnistumisia
- Onnistunut kilpailutus (hinta-laatu-suhde)
- Läpinäkyvyys
- Viestintä ja tiedottaminen
- Väistötilojen saattoliikennejärjestelyt
- Aikataulutus
- Käyttäjien osallistaminen suunnitteluun ja esivalmisteluun (kun peruskorjaus/uudisrakennus)

4. Jälkiseuranta ja toimet, jos ongelmat jatkuvat

Ketkä ovat keskeiset toimijat ko. vaiheessa?

- Tilaaja
- Terveysturvajelu
- Käyttäjät
- Sisäilmatyöryhmä
- Työterveyshuolto
- Kouluterveydenhuolto
- Työsuojelu
- RTA
- Siivoojat
- Laitoshuolto
- Kiinteistönhuolto
- Valvonta/valvoja
- Toteutus ja suunnitteluvaiheen kaikki osapuolet

Miten yhteistyö eri toimijoiden kesken on järkevä hoitaa?

- Sisäilmatyöryhmässä, seurantaryhmä --> palautteen perusteella kokoontuminen tai tiedottaminen, tiedotustilaisuus tehdyistä toimenpiteistä
- Sähköiset kanavat
- Käyttäjäkysely
- Viestintä jatkuu –vuorovaikutus

Miten tilan käyttäjät tulee huomioida ja mitä osallisuus tarkoittaisi?

- Viestintä, tiedottaminen, kaksisuuntainen viestintä, palaute käyttäjäkyselyiden vastauksista
- Kysytään! (ei niin, että kerro jos ongelmia) --> vastaaminen helpoksi, myös avoimia vastauksia

- Edustus ryhmissä (huomioitava myös siihen liittyvät ongelmat)
- Työmaakerrokset
- Työpaikkaselvitys (työterveyshuolto)
- Käyttöönottokoulutus
- Matala kynnyks ilmoittaa mahdollisista uusista/jatkuvista ongelmista.

Missä pitää ehdottomasti onnistua?

- Laadukkaassa ja relevantissa tiedottamisessa
- Tehostettu siivous + laadunvarmistus
- Laadunvarmennus
- Dokumentointi
- IV:n säätäminen ja seuranta
- Erilaisten ihmisten huomioiminen
- Viivästytetty muutto herkimille
- Vastuun kanto

Mitä pitää varoa/välttää?

- Vältettävä on sellaista jälkivalvontaa, joka ylläpitää ongelmaa. Tilalle tarkoituksenmukaista jälkivalvontaa
- Vähättely, vältä kiire
- Tiukka aikataulu
- Turhat lupaukset
- Tiedon pimittäminen
- Ongelman siirtäminen, vastuun väistäminen

Hyvä kokemuksia

- Nopeus reagoimisessa ja päätöksissä
- Avoimuus
- Hyvät toimintatavat
- Onnistumisen pankki
- Ennen – jälkeen –kyselyt
- Siirtyminen jatkuvaan ja säännölliseen seurantaan + tiedotus jatkotoimista
- Monitorointi

Kehitystarpeita

- Analyysien & seurantamenetelmien yhtenäistäminen
- Virheistä oppiminen
- Ohjeiden jalkauttaminen
- Seurannan dokumentointi
- Solved (palautekanava)
- Rohkeutta päätöksentekoon