



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Ensiapupäivystysvastaavan työprosessin kuvaus

Suomen Punaisen Ristin
Helsingin ja Uudenmaan Piirissä

Oksanen, Rina

Laurea-ammattikorkeakoulu

Ensiapupäivystysvastaavan työprosessin kuvaus
Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirissä

Oksanen Rina
Kriisi- ja erityistilanteiden johtaminen
Opinnäytetyö
Syksy, 2017

Laurea-ammattikorkeakoulu
 Terveystiedon edistämisen ohjelma
 Kriisi- ja erityistilanteiden johtaminen (YAMK)

Tiivistelmä

Rina Oksanen

**Ensiapupäivystystyösuostavaan työprosessin kuvaus
 Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirissä**

Vuosi 2017 Sivumäärä 64

Punaisen Ristin pitkä historia erottaa sen toisista lyhytikäisemmistä ja ei-pysyvän työntekijäkaartin järjestöistä. Työn muutos vapaaehtoisesta projektityön kautta vakinaiseksi työsuhteiksi mahdollistaa pysyvien toimintamallien luomisen. Suomen Punaisen Ristin (SPR) laissa määritelty tehtävä on harjoittaa ja kehittää vapaaehtoista pelastustointia yhteistyössä viranomaisien kanssa. Pitkäaikaisen työn kehittämisen tarkoituksena on saada lisää aikaa vapaaehtoisten työn tukemiseen, kehittämiseen ja valmiustyön koordinointiin. Nämä ovat koko ensiapupäivystys- ja valmiustiimin vakinaisen henkilöstön työn tarkoitus.

Tämän ylemmän ammattikorkeakoulun opintoihin kuuluvan toimintatutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli tuottaa prosessikuvaus SPR Helsingin ja Uudenmaan piirin ensiapupäivystyspalveluista. Kehittämistyö toteutettiin opinnäytetyön tekijän omassa työyhteisössä ensiaputoiminnan koordinaattorin töiden aikaan ja niiden jälkeen. Lisäksi tarkoituksena oli sisällyttää niin kutsuttua hiljaista tietoa prosessikuvauksiin. Kuvauksia voidaan käyttää johtamisen ja hallinnoinnin sekä perehdyttämisen työkaluna ensiapupäivystystyösuostavaan työhön.

Kehittämistyön tiedot kerättiin havainnoimalla ja haastatteleamalla ensiapupäivystystiimin jäseniä ja sen johtoa. Lisäksi käytettiin prosessikuvauksen tiedonkeruutyökaluja. Prosessikuvaukset tehtiin MS Office -ohjelmilla. Kehittämiskokouksessa kehitystiimin jäsenet tarkistivat ja hioivat luotujen prosessikuvauksen oikeellisuutta. Lopulliset prosessikuvaukset luotiin yksityiskohtaisen mallinnustyön jälkeen käyttämällä yleis-, kokonais- ja osaprosessikarttoja ja sanallisia kuvauksia työn kuvailemiseksi ja ensiapupäivystystyösuostavaan työn ymmärtämiseksi.

Prosessikuvauksesta on löydettävissä yhdeksän pääprosessia. Nämä ovat 1) Tarjous, 2) Suunnittelu, 3) Ilmoittautuminen, 4) Tukeminen 5) Raportointi, 6) Laskutus, 7) Kulu- ja päivystyskorvaukset, 8) Tilastointi ja 9) Arkistointi. Ydinprosesseiksi nimettiin tarjous, suunnittelu ja ilmoittautuminen. Pääprosessit jaettiin osaprosesseihin, mikä helpotti työketjujen ymmärtämistä. Erilaiset prosessikuvaukset löytyvät kokonaisuudessaan opinnäytetyön liitteistä.

Käsillä oleva opinnäytetyön raportti kuvaa kehittämistoimintaa järjestö- ja vapaaehtoistyön kentällä. Jatkokehitysideoiksi nousi työtaakan keventämistä ja näkökulman muuttamista manageroinnista aktiiviseksi SPR:n vapaaehtoisia tukevaksi läsnäoloksi, kehittämiseksi ja johtamiseksi. Nämä ideat sisältävät ulkoistamisen ja automaation hyödyntämistä tiedonkulun hallinnassa aina tarjouksesta tilastointiin asti.

Perinteisesti ensiapupäivystykset toteutetaan vapaaehtoisvoimin, mutta Helsingin alueella tässä työssä autetaan palkatun työntekijän avulla. Prosessikuvaus myös auttaa kohtalaisen tuoreen työn kuvan arvioinnissa ja kehittämisessä sekä roolien ja toimien tarkastelu. Prosessikuvaus auttaa SPR:n vapaaehtoisten kanssa tehtävän työn hahmottamisessa ja ymmärtämisessä. Prosessikuvauksia voidaan käyttää hyödyksi toisten piirien ja paikallisosastojen ensiapupäivystystyösuostavissa. Tämän opinnäytetyön tekijän toiveena on, että prosessikuvaukset palvelisivat työn kehittämisen tavoitteissa, jotta työntekijöillä olisi lopulta tarpeeksi aikaa kehittää työtä.

Asiasanat: toimintatutkimus, prosessikuvaus, järjestöpalkkatyö, työn kehittäminen, vapaaehtoistyö, ensiapupäivystystoiminta

Rina Oksanen

First Aid Service process description in Helsinki and Uusimaa district of the Finnish Red Cross

Year	2017	Pages	64
------	------	-------	----

The long history of the Red Cross distinguishes it from other non-permanent organizations. Changing the job from volunteering through project work to permanent employment opportunities has created an opportunity for permanent operating models. The task defined in the Law of the Finnish Red Cross (FRC) is to engage in and develop voluntary rescue operations in co-operation with the authorities. The purpose of this continuous developing work is to get more time to support, develop and coordinate emergency readiness. This is the purpose of the First Aid and Emergency Readiness teams.

The purpose of this Master thesis is to produce a process description of the First Aid Service in Helsinki and Uusimaa District of the FRC. The work was carried out during and after the author's work as a First Aid Coordinator. In addition, the purpose was to include silent special knowledge to this process description. The Process Description can thus be used as a tool for leading and teaching the work of a first aid responsible person. Furthermore, the purpose of this Master thesis is to point out some developing ideas for the future.

The data were collected by observing and interviewing workers and managers using operational research method. The tools designed for process data collections were used. Process descriptions were made using MS Office. The persons involved checked the validity of the designed process descriptions several times during developing meetings. During these meetings work process descriptions were fine-tuned. After detailed descriptive work, the final process description was formed using different methods - general, universal and sub-process maps and verbal descriptions to widen the perspective of the work of First Aid Service Responsible person.

The process description is divided into nine different upper main categories. These are 1) First Aid Service Quote, 2) Planning, 3) Enrollment, 4) Support 5) Reporting, 6) Invoicing, 7) Billing and Compensation for Services, 8) Statistics and 9) Archiving. Core processes - quote, planning and enrollment - were named. The upper main categories were further divided into sub-categories, which give easy understanding of the work chain of the work in question. Different process descriptions are found from the annexes.

Some future developing ideas were described. Especially easing the workload, shifting the perspective from management to leadership, development and active supportive presence of the district worker for the volunteers of the FRC. These ideas included outsourcing supportive tasks and the use of automated information software to help maintain the information needed for information flow from Quote all the way to the Statistics.

The process description helps to perceive and understand the work carried out together with the first aid volunteers of the FRC. Traditionally the first aid service is executed by these volunteers only but in Helsinki area, extra help has been provided in the form of a paid worker. The process description also helps to evaluate and to develop the moderately new job description. To examine the functions and the roles of the parties involved is thus made possible by this process description. This Master thesis student humbly wishes that this will serve the purpose of developing the work into the point where workers feel they have enough time to do so.

Keywords: process description, organizational work (NGO), workplace development, voluntary work, first aid service

Laki- ja lyhenneluettelo

Laki Suomen Punaisesta Rististä L 238/2000, 3-4§

Tasavallan presidentin asetus Suomen Punaisesta Rististä (811/2005)

Pelastuslaki 379/2011, 16§;

Valtioneuvoston asetuksessa pelastustoimesta (407/2011, 3§)

Poliisilaki 872/2011)

Valtioneuvoston päätös huoltovarmuuden tavoitteista. Finlex 857/2013. 5.12.2013.

SPR	Suomen Punainen Risti
HUP	Helsingin ja Uudenmaan piiri
Vapepa	Vapaaehtoinen pelastuspalvelu
Hupsis	Valtakunnallinen päivystystietokanta (nimeltään Hupsis)

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Kehittämisympäristön kuvaus - Suomen Punainen Risti	9
2.1	Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri	9
2.2	Varautuminen onnettomuuksiin ja katastrofeihin.....	11
2.3	Toimintamuotona ensiapupäivystystoiminta	12
3	Tutkimuksellinen kehittämishanke laadullisena toimintatutkimuksena.....	14
4	Kehittämishankkeen kuvaus.....	15
4.1	Kehittämistarpeen määrittelijänä tarve työn toisin tekemiseen	16
4.2	Tarkoitus ja tavoite.....	17
4.3	Menetelmät, aineiston kerääminen ja sen analysointi	17
4.4	Teoreettiset lähtökohdat kehittämistyölle	19
4.4.1	Ensiapupäivystystoiminta	19
4.4.2	Järjestöpalkkatyö	20
4.4.3	Vapaaehtoistoiminta.....	21
4.4.4	Prosessikuvaus	22
5	Ensiapupäivystyksen koordinoinnin prosessikuvaus Helsingin ja Uudenmaan piirissä	24
5.1	Yleisen tason prosessikartta toimijoineen	26
5.2	Ensiapupäivystyksen ylimmän tason prosessikuvaus	27
5.3	Ensiapupäivystyksen osaprosessit	28
6	Kehittämishankkeen arviointi.....	30
6.1	Eettisyys	31
6.2	Luotettavuus	32
6.3	Siirrettävyys ja yleistettävyys.....	33
7	Johtopäätökset ja jatkokehitysaiheet.....	34
7.1	Työaikaa vievien työvaiheiden selvittäminen	36
7.2	Prosessien kehittäminen ja edelleen kirjaaminen	37
7.3	Osaamiskartoitus	37
7.4	Työn keventäminen palvelumuotoilun avulla	38
7.5	Tarjouspyyntölomake nettiin	40
7.6	Muita kehittämisideoita	40
	Kuviot.....	46
	Liitteet.....	46

1 Johdanto

Järjestöt auttavat viranomaisia yhteiskunnan kriisivalmiuden ja -kestävyyden kohentamisessa kouluttamalla viranomaisia täydentäviä resursseja ja tarjoamalla niitä hyödynnettäväksi tarpeen niin vaatiessa. Koulutetut vapaaehtoiset voivat toimia ensiapupäivystäjänä, etsintäpartion jäsenenä ja henkisen huollon vapaaehtoisena. Suomessa kansalaisjärjestöjen vahvuutena on laaja koulutettujen ja motivoituneiden vapaaehtoisten verkosto ja heidän oman alansa asiantuntemus. (Puolustusministeriö 2011, 8-9.)

Punaisen Ristin Suomen kansallinen yhdistys on perustettu vuonna 1877. Suomen Punainen Risti on osa maailmanlaajuista liikettä, jossa Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun kansallisten liikkeiden (189 kpl), miljoonat vapaaehtoiset auttavat onnettomuuksien ja katastrofien uhreja. (Suomen Punainen Risti 2014a, 4.) Suomen Punainen Risti (SPR) tukee ja avustaa viranomaisia kriiseissä ja onnettomuuksissa pelastaen ihmishenkiä kotimaassa ja ulkomailla. SPR:n tehtävänä on vahvistaa yhteisöjen valmiutta ja toimintaedellytyksiä onnettomuuksien ehkäisyssä ja auttaa välittömästi onnettomuuksien ja katastrofien uhreja. Toimiva ja aktiivinen osastojen verkosto on kaiken auttamistoiminnan perusta. (Suomen Punainen Risti 2014a, 10-11, 14.) Vuonna 2015 Suomen Punaiseen Ristiin kuului 27.000 vapaaehtoista ja 83.000 jäsentä (Suomen Punainen Risti 2017a, 3). Yksi näkyvimmistä ja tunnetuimmista Punaisen Ristin toimintamuodoista on ensiapuryhmätoiminta. Ensiapuryhmien ensiapu-, ruokahuolto-, viestiliikenne-, kuljetus-, ensiapuväline- ja ensiaputarvikevalmiutta ja osaamista pidetään jatkuvasti yllä ensiapupäivystyksien yhteydessä.

SPR koordinoi Vapepan yleistä vapaaehtoista pelastustoimintaa yhdessä Suomen Lentopelastusseuran ja Suomen Meripelastusseuran kanssa. Suomen Lentopelastusseura koordinoi vapaaehtoista palolento- ja lentopelastustoimintaa ja Suomen Meripelastusseura vapaaehtoista pelastustoimintaa merellä ja järvillä. (Vapepa 2013, 2.) Vapepaan kuuluu 50 eri järjestöä ja yhteisöä, 20 000 vapaaehtoista ja noin 1300 hälytysryhmää. Monet SPR:n ensiapuryhmät kuuluvat Vapaaehtoisen pelastuspalvelun (Vapepa) hälytysorganisaatioon. Yleisin auttamistehtävä on kadonneen etsintä. (Vapaaehtoinen Pelastuspalvelu 2014, 2; Torstila 2014, 66). Vuonna 2016 SPR:n ensiapuryhmiin (228 kpl) kuului 3051 henkilöä. Koulutetut ensiapuryhmäläiset auttoivat 2793 ensiapupäivystyksessä 13.032 ihmistä. (Suomen Punainen Risti 2017a, 12-13.)

Valtaosa operatiivisesta ensiaputoiminnasta toteutetaan suurissa yleisötapauksissa yhteistyössä alueen pelastusviranomaisten kanssa. Ensiapupäivystysryhmää voidaan käyttää paikallisesti täydentämään viranomaisresursseja myös äkillisissä auttamistilanteissa. Yhteistyötä tehdään pelastussuunnitelmien ja viranomaisilta saatujen tehtäväpyyntöjen kautta. (Hatakka 2014, 73.)

Suomessa on kaksitoista Punaisen Ristin piiriä. Piirien tehtävänä on edustaa Punaista Ristiä omalla alueellaan, koordinoida osastojensa toimintaa, tukea ja edistää vapaaehtoisten toiminta- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Lisäksi piirit kanavoivat ja toteuttavat hätätilanteessa Punaisen Ristin kotimaan apua omalla alueellaan sekä ylläpitävät toiminta- ja auttamisvalmiutta. (Suomen Punainen Risti 2006, 2§.) Piirin ensiapupäivystykseen liittyvät tehtävät ovat ensiaputoiminnan kehittäminen, koulutuksen järjestäminen, ensiapupäivystäjien testaus, osastojen tuki ja ohjaus sekä tiedottaminen, laadun varmistus, piirien yhteistyö ja asiakirjojen arkistointi arkistointiohjeen mukaan. (Suomen Punainen Risti 2014b, 5.) SPR:n piireissä palkattuna työtä tekevät terveydenhuollon sihteerit ja ensiaputoiminnan koordinaattorit. SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piirissä ensiapupäivystyksen päivittäisiä tehtäviä varten on palkattu henkilö päivystyspalveluvastaavaksi. Suomessa ensiapupäivystyksiä järjestetään pääosin vapaaehtoisvoimin.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on tuottaa prosessikuvaus, jossa esitetään SPR Helsingin ja Uudenmaan piirin ensiapupäivystysten koordinoinnin ja järjestämisen työtehtävät, vastuut sekä erilaiset toimijat. Tavoitteena on hiljaisen kokemustiedon dokumentoinnin keinoin saada näkyväksi ensiapupäivystysten organisointiin liittyvä osaaminen ja tuottaa materiaalia työhön perehdyttämisen, kehittämisen ja johtamisen tueksi. Kehittämishankkeen tietoperusta muodostuu pääkäsitteistä *ensiapuensiapupäivystys, järjestötyö, vapaaehtoistoiminta ja työprosessit* sekä niiden kuvaaminen. Edelleen alakäsitteinä ovat *asiantuntijatyö, hiljainen tieto, tiedon jakaminen ja kirjaaminen*. Ensiapupäivystyksen käsitteeseen liittyy kiinteästi *järjestötyön, vapaaehtoistyön, ensiavun, pelastustoimen, vapaaehtoisen pelastuspalvelun, valmiuden ja varautumisen* käsitteet.

Tämän kehittämistyön toimintaympäristön kuvaus pyritään välittämään lukijalle huolellisesti, jotta kehittämistyön luonne, haasteet ja tuotokset avautuvat lukijalle mahdollisimman vavattomasti ja kokonaisuudessaan.

2 Kehittämissympäristön kuvaus - Suomen Punainen Risti

SPR tukee ja avustaa viranomaisia niin rauhan kuin sodan ja aseellisten selkkausten aikana kriiseissä ja onnettomuuksissa pelastaen ihmishenkiä kotimaassa ja ulkomailla. Laissa SPR:lle on määritelty tehtäväksi harjoittaa ja kehittää vapaaehtoista pelastustointia yhteistyössä viranomaisten kanssa. SPR edistää kansalaisten keskuudessa auttamismieltä ja yhteisvastuuta sekä vahvistaa yhteisöjen valmiutta ja toimintaedellytyksiä ehkäistä onnettomuuksia ja auttaa välittömästi niiden uhreja inhimillisten kärsimysten ennaltaehkäisemiseksi ja lieventämiseksi. (Suomen Punainen Risti 2014a, 10-11, 14; Laki Suomen Punaisesta Rististä L 238/2000, 3-4§.)

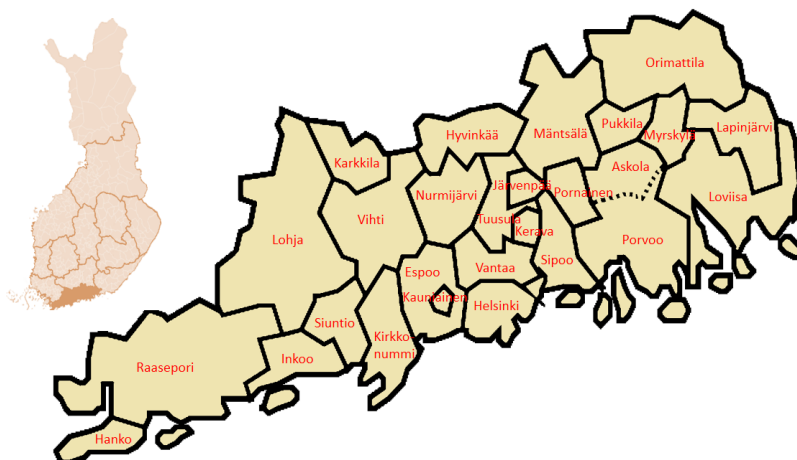
Suomen Punaisen Ristin toimintaa ohjaavat Geneven sopimukset, Punaisen Ristin yleismaailmalliset periaatteet, laki Suomen Punaisesta Rististä (238/2000), Tasavallan presidentin asetus Suomen Punaisesta Rististä (811/2005) sekä toiminnan sisäiset arvot. SPR:n koko toimintaa ohjaavat periaatteet ovat inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, ykseys ja yleismaailmallisuus. Järjestö pyrkii olemaan toiminnan arvojensa mukaisesti avoin, palvelualtis, aikaansaava ja yhteistyökykyinen. SPR:n toiminta-ajatuksena on auttaa avun tarpeessa olevia ihmisiä. Järjestön visiona on olla rohkea ja luotettava auttaja kotona ja maailmalla. (Suomen Punainen Risti 2014a, 5-7.)

Koko maan auttamistoimintaa koordinoi keskustoimisto. Sen vastuulla on järjestön toiminnan kehittäminen, viranomaisyhteistyö ja valtakunnalliset kampanjat. (Suomen Punainen Risti 2006, 2§.) Piirien (12) palkatut työntekijät tukevat paikallisosastojen vapaaehtoisia. Paikallisosastot ja piirit järjestävät alueensa vapaaehtoisille koulutuksia ja tapahtumia. Piirien toimieliminä ovat piirin kokous ja piirin hallitus (Tasavallan presidentin asetus Suomen Punaisesta Rististä 811/2005, 5§). Tämä kehittämishanke toteutettiin SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piirin (HUP) ensiapupäivystystoiminnassa. Työyhteisöllä tässä kehittämistyössä tarkoitetaan piiritoimiston ensiapupäivystystiimiä, joka kuuluu valmistisiin. Vapaaehtoisista koostuva piirihallitus ja sen valmiuden ohjausryhmä sekä ohjausryhmän kehittämistyöryhmät liittyvät valmiustiimin työhön.

2.1 Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piiri

SPR:n suurimman piirin, Helsingin ja Uudenmaan piirin (HUP) alue käsittää Uudenmaan maakunnan sekä Orimattilan kunnan (kuvio 1). Sen alueella on 27 kuntaa: Askola, Espoo, Hanko, Helsinki, Hyvinkää, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Lapinjärvi, Lohja, Loviisa, Myrskylä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Pukkila, Raasepori, Sipoo, Siuntio, Tuusula, Vantaa ja Vihti sekä Uudenmaan läänin ulkopuolinen kunta Orimattila. Yhteensä Helsingin ja Uudenmaan piirissä vuonna 2016 asui 1 654 572 ihmistä (Tilastokeskus 2017).

Helsingin ja Uudenmaan piirin toiminta-alue



Kuvio 1. Helsingin ja Uudenmaan piirin toiminta-alue 2015

HUP:n alueella on viisi sairaanhoitoaluetta: Helsinki, HYKS, Hyvinkää, Lohja, Länsi-Uudenmaa ja Porvoo (HUS 2017, Sairaanhoitoalueet). Eri viranomaisten aluejaot eivät vastaa Punaisen Ristin piirin hallinnollisia rajoja, mikä luo haasteita toiminnalle. (Suomen Punainen Risti 2017b, 12.) Piirin alueella toimii 55 Punaisen Ristin paikallisosastoa, jotka vastaavat toiminnasta alueellaan. Paikallisosastoilla on 36 ensiapuryhmää, joissa vuonna 2016 toimi 668 koulutettua ensiavun vapaaehtoista. (Suomen Punainen Risti 2017a, 43.)



Kuvio 2. Kartta Uudenmaan maakunnasta 2015. Lähde Uudenmaanliitto 2017

HUP on maantieteellisesti ja toimijoiltaan hyvin monipuolinen. Alueen ja tapahtumien luonteen moninaisuus heittää suuren haasteen ensiapupäivystysten laadukkaalle suunnittelulle ja toteutukselle. HUP:n alueelta löytyy merisaaristoa, merirannikkoa, jokia, järviä, maaseutua, suurkaupunkeja, lähiöitä, kansallispuisto, kyliä, lentokenttiä, moottoriteitä, ostoskeskuksia, aktiviteettipuistoja ja mm. laskettelurinteitä. Moninaisia tapahtumia järjestetään ulkona ja sisällä, luonnossa ja kaupungissa. Tapahtumien koot ovat myös laidasta laitaan - pieniä muu-

taman kymmenen hengen yksityistilaisuuksia kymmenien tuhansien ihmisten massayleisötilaisuuksiin. Tilaisuudet saattavat myös olla yhden rajatun juhlatilan sisällä tai ulottua samaan aikaan monen eri kaupungin alueelle. Tapahtumien luonteet myös vaihtelevat paljon - on urheilua, kulttuuria, ilmailua, eläintapahtumia, messuja, uskonnollisia juhlia, valtion ja suurten yritysten, lasten ja ikäihmisten tapahtumia.

Vuonna 2015 SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piirissä työskenteli 28 henkilöä. Vuoden 2016 aikana määrä nousi yli neljään sataan, missä näkyy erityisesti maahanmuuttajatyön aiheuttama työmäärän lisäys (Suomen Punainen Risti 2017a, 41). Toimintaa johtaa piirihallituksen nimeämä toiminnanjohtaja. Henkilöstö on jaettu eri tiimeihin: vapaaehtoistyön, ensiapukoulutuksen ja toimistotiimi. Vapaaehtoistyön tiimi sisältää toimialoittain jaetut tiimit kuten valmiustiimin. Valmiustiimiin kuuluu neljä henkilöä; esimies, valmiuspäällikkö, ensiaputoiminnan koordinaattori ja ensiapupäivystysvastaava (päivystysvastaava). Valmiustiimin työmuotoihin kuuluu ensiapuryhmien tuki ja ohjaus sekä ensiapupäivystysten koordinointi lähinnä pääkaupunkiseudulla sekä Vapaaehtoisen pelastuspalvelun työn koordinointi. (Hakala 15.4.2016)

Organisaatiomuutoksen yhteydessä vuonna 2013 valmiustoiminnan koordinaattorin työnimike muutettiin ensiaputoiminnan koordinaattoriksi. Valmiustiimin esimieheksi siirtyi järjestöpäällikkö. Tämän kehittämistyön tekijä oli valmiustiimin nuorin jäsen, uusin tulokas ja tiimin ainoa nainen. Muutoksia tiimiin tehtiin jälleen syksynä 2015, jolloin koordinaattori jäi opintovapaalle. Koordinaattorin sijaisuus päättyi kesällä 2016 ja sijainen vakinaistettiin opinnäytetyön tekijän vaihtaessa työtehtäviä järjestön sisällä. Vuonna 2017 syyskuussa toteutettiin jälleen uudelleenorganisointi. Valmiustiimin esimiehenä toimii ohjelmapäällikkö Heidi Juslin-Sandin.

2.2 Varautuminen onnettomuuksiin ja katastrofeihin

SPR sai sisäasiainministeriöltä vuonna 1958 tehtäväksi kouluttaa väestösuojeluhenkilöstön rauhan aikana. SPR:n ensiapuryhmiä koulutettiin operatiivisiksi hälytysryhmiksi rauhanaikaisen onnettomuuksien uhrien auttamiseksi. Säännöllisesti harjoittelevia ensiapuryhmiä perustettiin SPR:n omiin osastoihin, kouluihin, teollisuus- ja liikelaitoksiin. Ryhmät päivystivät suurissa väestönkokouksissa ja urheilutapahtumissa. (Rosén 2002, 405-406.) Vuonna 2014 SPR:n ensiapuryhmiä vapaaehtoiset jäsenet (3.035 henkilöä) tekivät noin 94.200 vapaaehtoistyötuntia. Vuonna 2016 SPR järjesti noin 2800 ensiapupäivystystä ja auttoi 13 032 ihmistä. (Vapaaehtoinen Pelastuspalvelu 2014, 2; Suomen Punainen Risti 2017a, 13).

Kunnat ja pelastuslaitokset käyttävät vapaaehtoisia erilaisissa tehtävissä normaali- ja häiriöoloissa. Häiriöoloja ovat esimerkiksi energia-, viesti-, ruokahuolto-, ja liikennekatkot sekä terroristi-isku-, pandemia-, myrsky- ja onnettomuustilanteet. (Puolustusministeriö 2011, 80-83.) Vapaaehtoisia voidaan käyttää koulutus-, neuvonta- ja valistustehtävissä (Pelastuslaki

2011/379, 51§). Viranomaiset odottavat vapaaehtoisilta erityisesti henkilö- ja kalustotukea. Vapaaehtoisille on suunniteltu tehtäviä mm. muonitus, aineellisen apu, vaatetus, ensiapukoulutus, etsintätehtävät, puhelinpäivystys, henkinen tuki, tulkkaus ja tiedotus, kuljetus ja ohjaus sekä viranomaisten huoltotehtävät. Vapaaehtoisten käyttö edellyttää, että heidän osastonsa kehitetään ja ylläpidetään. (Hatakka 2014, 31-32, 34.) Alueellista ja paikallista harrastus- ja koulutustoimintaa kehitetään huoltovarmuuskeskuksen ja aluehallintoviranomaisten kanssa yhteistyössä (Valtioneuvoston päätös huoltovarmuuden tavoitteista, luku 2.2; Puolustusministeriö 2011, 2, 6, 12; Rapeli 2014, 31, 33).

Valtioneuvoston päätös huoltovarmuuden uusista tavoitteista (säädös 857/2013) nosti paikallisen ja alueellisen yhteistyön sekä tilannetietoisuuden viranomaisten, yritysten, kuntien ja järjestöjen kanssa yleistavoitteeksi (Kananen 2015, 309, 311). SPR toimii viranomaisten toiminnan tukena ja täydentäjänä. SPR:n onnettomuuksiin ja katastrofeihin varautumiseen kuuluu mm. piirien ja osastojen valmiussuunnittelu ja auttamisvalmiuden ylläpito, ensihuolto ja henkinen tuki, ensiapuryhmät ja ensivastetoiminta, ensiapupäivystykset, hätäapukeräykset, katastrofirahasto ja katastrofivalmius- ja logistiikkakeskus, henkilötiedustelu ja perheiden yhdistäminen sekä kansainvälinen katastrofiapu. (Suomen Punainen Risti 2014a, 10-11; Puolustusministeriö 2011, 6.) Materiaalista ja henkistä apua annetaan mm. kotinsa menettäneille tulipaloissa, onnettomuuksien uhreille tai omaisille (Suomen Punainen Risti 2017c).

SPR:n toimintalinjauksen (2014) mukaan vuosina 2015-2017 lisätään hälytysvalmiudessa ja erityisesti äkillisen avun tehtävissä olevien vapaaehtoisten määrää. Näitä tehtäviä ovat mm. ensihuolto ja henkinen tuki. Koulutusta sekä eri paikallisosastojen ja alueiden yhteisiä harjoituksia tullaan lisäämään. Harjoittelulla varaudutaan myös poikkeusolojen energia-, viesti-, ja muiden liikennekatkojen varalle. Jokainen osasto laatii omat vuosittain päivitettävät valmiussuunnitelmansa, jotka perustuvat paikalliseen riskikartoitukseen. Ensiapuryhmät vahvistavat koko SPR:n valmiutta ja niihin kuuluvien kansalaisten omaa auttamisvalmiutta. Ensiapuryhmätoimintaa pidetään arjen selviytymistä tukevana harrastuksena. Ensiapuryhmissä koulutetaan ensiaputaitoisia ihmisiä, jotka ovat valmiita auttamaan hätätilanteissa. (Suomen Punainen Risti 2014a, 5, 11.)

2.3 Toimintamuotona ensiapupäivystystoiminta

SPR:n ensiapupäivystystoimintaa ohjaa järjestön sisäinen laatuohje (2014). Laatuohjeessa määritellään punaisen ristin tunnuksen alla toteuttavan toiminnan yleiset raamit ja laatunimit piirin, osaston, ensiapuryhmän ja yksittäisen ensiapuryhmäläisen kannalta. Paikallisosasto vastaa omalla alueellaan ensiapupäivystysten toteuttamisesta, huolehtii ensiapuryhmän taloudellisista ja henkilöresursseista sekä seuraa osaston päivystysten laatua. Ensiapuryhmän toiminnan laadusta ja hallinnosta vastaavat paikallisosastojen hallitukset. Ensiapu-

ryhmän harjoittelua, koulutusta ja välineistöä sekä ensiapupäivystysten suunnittelua ja toteutusta ohjataan. Erityisesti ensiapupäivystyshenkilön työtä tuetaan määrittelemällä tarkasti siihen kuuluvat tehtävät. Ensiapupäivystykset ovat SPR:n osastoille merkittävä varainhankintamuoto. (Suomen Punainen Risti 2014b, 4-7, 14.) SPR:n ensiapupäivystykset tekevät Punaista Ristiä tunnetuksi ja tuovat harjoittelumahdollisuuksien kautta osaamista paikallisastoon (Kuusela 15.4.2016).

Suomen Punaisen Ristin järjestämä ja ylläpitämä ensiapupäivystystoiminta kuuluu päivystyksellisiin, ennalta sovittuihin ns. kiireettömiin tehtäviin. Valtaosa SPR:n operatiivisesta ensiaputoiminnasta toteutetaan suurissa yleisötapahtumissa yhteistyössä alueen pelastusviranomaisten kanssa. Yhteistyötä tehdään viranomaisilta saatujen tehtäväpyyntöjen ja pelastussuunnitelmien kautta. (Hatakka 2014, 73.) Pelastussuunnitelma tehdään vähintään 200 henkilön tilaisuuksiin tai jos tapahtuman luonne lisää onnettomuuksien riskiä (Pelastuslaki 379/2011, 16§; Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2017, 3-4; Valtioneuvoston asetuksessa pelastustoimesta 407/2011, 3§.). Suunnitelman ydin on yleisötilaisuuden riskikartoitus (Valtioneuvoston asetus 407/2011, 3§). (Hatakka 2014, 73).

Yleisötilaisuuden järjestäjän vastuulla olevan ensiapuvalmiuden tarkoitus on mahdollistaa ajoissa tehty hätäilmoitus, viranomaisten ohjaus paikalle sekä antaa ensiapua tapahtumapaikalla loukkaantuneille ja sairastuneille. Riskiarvio auttaa määrittämään tarvittavan ensiapuhenkilöstön, heidän koulutustasonsa sekä ensiaputarvikkeiden määrän ja luonteen. Suuronnettomuus- ja monipotilastilanteessa ensiapuorganisaatio auttaa aluksi tilaisuuden turvallisuusorganisaatiota ja myöhemmin paikalle saapuvia viranomaisia. Palolaitosten kumppanuusverkon mukaan (2017) ensiapuvalmius yleisötapahtumassa on tärkeä osa tapahtuman turvallisuutta. (Palolaitosten kumppanuusverkosto 2017, 10-11.)

SPR:n ensiapupäivystyksistä pääosa toteutetaan osaston omana toimintana tai osastojen välisenä yhteistyönä. Ensiapusuunnitelma, päivystäjien resursointi, tarvikkeiden hankinta ja logistiikka sekä mm. laskutus toteutetaan vapaaehtoisvoimin. (Lempinen 17.1.2016.) Pääkaupunkiseudun ja erityisesti Helsingin osastojen ensiapupäivystäjät osallistuvat suurimmaksi osaksi Helsingin ja Uudenmaan piirin (HUP) organisoimiin ensiapupäivystyksiin itse organisoitujen tilaisuuksien sijaan. Piiri koordinoi maantieteellisesti laajojen, monen osaston alueella toteutettavien, runsaasti henkilö- tai tavikeresursseja vaativien isojen, toistuvien tai erityisosaimista vaativia tapahtumia. Myös toistuvaluontoiset, paljon resursseja vaativat pienemmät Helsingin alueen ensiapupäivystykset kuuluvat usein piirin koordinoituvastuun alle. (Lempinen 17.1.2016; Hupsis-tilastotietokanta 18.01.2016; Kaukiainen 27.10.2017.)

SPR Helsingin ja Uudenmaan piiri noudattaa toiminnassaan alueensa pelastuslaitosten antamia ohjeita yleisötilaisuuden ensiavun järjestämisestä. Julkaistujen oppaiden (2014 ja 2017) mukaan pelastussuunnitelman perustana ovat tapahtuman riskien ja vaarojen kartoitus ja arviointi sekä niiden yksityiskohtainen ennaltaehkäisy ja niihin varautuminen (vrt. kuvio 9). Varautumisella todetaan etukäteen tilaisuuden turvallisuusjärjestelyt, ensiapuvalmius ja suunniteltuja toimenpiteitä onnettomuuden varalle ja vahinkojen minimointiin. (HUS 2014, 2, 5-6.)

Järjestäjän tilatessa lain määräämän ensiapuvalmiuden palvelut SPR:ltä, tekee ensiapupäivystyksen vastuuhenkilö tarjoukseen ja tehtyyn riskikartoitukseen perustuen ensiapusuunnitelman (Suomen Punainen Risti 2014b, 8; kuvio 9). HUP koordinoi vuosina 2006-2012 vuosittain keskimäärin 345 ensiapupäivystystä. Ensiapupäivystysten määrää on pyritty vähentämään vuodesta 2013 asti ja lukumäärä on vuodesta 2013 lähtien pysynyt vuosittain noin 250 päivystyksenä. (HUP Ensiapupäivystykset sisäinen tilasto, ensiapupäivystykset vuosina 2006-2015). HUP:n alueella osastojen omien päivystysten määrä on nousussa (Lempinen 17.1.2016).

3 Tutkimuksellinen kehittämishanke laadullisena toimintatutkimuksena

Tutkimuksellisella kehittämistyöllä saadaan dokumentoitua työelämän hiljaista tietoa, uudistettua sen osaamis- ja tietoperustaa pohjaksi kehittämiselle. Tutkimushankkeita kuvaa projektinomaisuus, toiminnallisuus, uudelleen ohjautuvuus, parannushakuisuus ja käytännön sovellusten toteutuksen varmistus ja perustelu tutkimuksen tiedoin ja taidoin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 20-21.) Kehittämishanke toteutettiin laadullisena toimintatutkimuksena, jossa kehittäjä/ opinnäytetyön tekijä oli osallisena koko prosessissa. Kehittäminen kohdistui omaan työtiimiin ja työtehtäviin. Kehittäjä toimi prosessin ajan eri rooleissa - työntekijänä, kehittäjänä, opiskelijana ja tutkijana. (vrt. Saari 2007, 123)

Toimintatutkimuksessa aloitteen tekijänä voi olla itse tutkittava työyhteisö. Siinä etsitään ongelmiin ratkaisuja sekä tutkitaan ja yritetään muuttaa vallitsevia työtapoja. Olennaisinta on ottaa tutkimuksen kohteet mukaan tutkimuksen toteuttajiksi ja yhteistyö tutkijan ja käytännön ihmisten välillä on tiivis. Toiminnantutkimuksen avulla voidaan saada aikaan muutoksia tai saada selville muutosta estäviä työkulttuureja, asenteita tai valtarakenteita. (Kuula 2009, 41-42.) Tämän kehittämistyön tarpeellisuus nousi esille uuden työntekijän perehdyttämisen prosessin aikana. Tarpeiden määrittelyä vahvasti havainnot mm. työvapaiden ja työlomien kertymistä.

Kehittämiskohteen tunnistamisen ja tietoperustan luomisen jälkeen ja niiden avulla määritellään työstettävä kehittämistehtävä, rajattu kehittämisen kohde sekä tutkimus- ja kehittämismenetelmät. Kehittämismenetelmänä toimii mm. aivoriihityöskentely. Muutoksen toteut-

tamista eli implementointia ja tulosten kirjallista raportointia tulee painottaa. (Ojasalo ym. 2009, 23-25.)

Toimintatutkimus etenee vaiheisesti, uuden vaiheen tai kierroksen ottaessa vauhtia aina edellisestä vaiheesta. Muodostuva kuvaus toiminnan kehittämisestä on jatkuvassa muutoksessa oleva spiraali ja tähtää asioiden kehittämiseen ja muutokseen. (Saari 2007, 123.) Spiraalimalissa tehtävien kulku etenee kehämäisesti, jatkuvana syklinä. Tämän mallin aloittaa perusteluvaihe, joka jatkuu organisoinnilla, toteutuksella ja lopuksi arvioimisella. Kehämaisuudesta johtuen kehittämisprosessi toimii jatkuvana prosessina. Prosessi ei välttämättä lopu saatuaan tulokseen vaan jatkuu vuorovaikutuksellisenä ja reflektiivisenä kehittämisenä eteenpäin. (Toikko & Rantanen 2009, 66-67.)

Ojasalo ym. (2009, 25) painottavat tutkimuksellisissa kehittämishankkeissa jatkuvan raportoinnin merkitystä. Tämä tarjoaa mahdollisuuden itsearviointiin ja ohjaavan palautteen saamiseen kehittämistyön aikana. Vataja korostaa, että aidon vuorovaikutuksen puute ja johdon ja työntekijän tavoitteiden eroavaisuudet saattavat jättää työyhteisötasoiset kehittämisponnistukset ylhäältä johdettujen muutosten jalkoihin. Kehittämisprosessin tehokas eteneminen vaatii, että sitä koordinoidaan työyhteisön yhteiselle keskustelulle ja reflektoinnille varataan aikaa ja tilaa. Onnistumisprosenttia lisää, jos perustehtävän ja työntekijöitä yhdistävien teki-
jöiden määrittämiseen ja tunnistamiseen panostetaan. Oppiminen ja kehittyminen pitäisi liittää hyvissä ajoin osaksi yksittäisten työntekijöiden työhön ja työyhteisöjen yhteisiin tavoitteisiin. (Vataja 2012, 249-250; Bamber, Stanton, Bartram & Ballardie 2014, 2884.)

4 Kehittämissankkeen kuvaus

Suomen Punaisen Ristin (SPR) Helsingin ja Uudenmaan piirin (HUP) valmiustiimin henkilövaihdokset vuonna 2013 ja sisäisen organisoitumisen muutokset loivat tarpeen ja tilaisuuden uudelleen roolitukselle sekä vastuiden ja työtehtävien uusjaolle (Hakala, Kaukiainen 8/2013). Tähän toivottiin uudelta koordinaattorilta kehittämistoimenpiteitä. Aluksi työhön piti kuitenkin tutustua ja oppia oma sekä päivystysvastaavan työ loma-ajan sijaistamista varten. Tämän havainnoinnin aikana tehtiin pohja tulevalle, nyt käsillä olevalle kehittämistyölle. Koko kehittämishankkeen ideointiprosessi alkoi siis kehittämistyön tekijän omaan työhön perehdytysprosessin aikana syksyllä 2013.

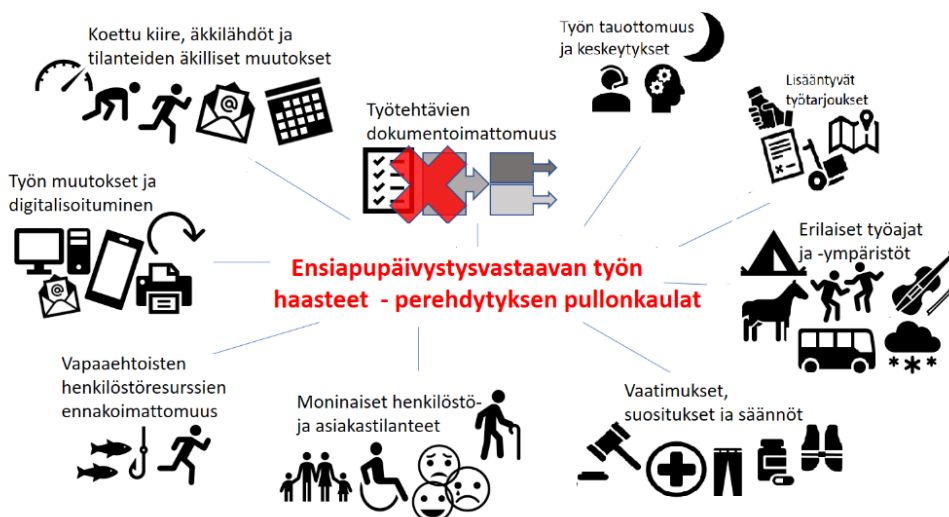
Tässä työssä eri prosessikuvausten malleja käyttäen on luotu työkaluja työyhteisön jatkuvalla työn kehittämiselle, vakauttamiselle sekä jatkuvuudelle. Pitkäaikaisen kehittämistyön tarkoituksena on keventää ja virtaviivaistaa päivystysvastaavan sekä koko ensiapupäivystystiimin työtä. Tarkoituksena on saada lisää aikaa vapaaehtoisten työn tukemiseen, kehittämiseen ja

valmiustyön koordinointiin, jota varten koko ensiapupäivystys- ja valmiustiimin vakinaisen työvoiman voidaan pohjimmillaan katsoa olevan olemassa (Juslin-Sandin 24.10.2017).

4.1 Kehittämistarpeen määrittelijänä tarve työn toisin tekemiseen

Kolmannella sektorilla tehtävänkuvat saattavat olla epämääräisiä ja työhön liittyy myös näkymätöntä tai ei-virallista työtä. Tästä voi olla seurauksena töiden ajoittainen kasaantuminen ja oman työn hallinnan tunteen menetys. Yli 70%:lla kolmannen sektorin työntekijöistä työ sisälsi tiukkoja aikatauluja. Töiden tekeminen vaatii usein työpäivän venyttämistä eikä työtä ehdi tekemään niin huolellisesti kuin haluaisi. Työ- ja keskittymisrauhan puute vähensi työmotivaatiota. (Ruuskanen, Selander & Anttila 2013, 63, 65, 95; Ruoholinna 2009, 294, 297.) Ensiapupäivystystiimin rutiinien seassa muutos ja ainaiset keskeytykset ovat läsnä päivittäin työaikana ja sen ulkopuolella. Tämä lisää työn kuormitusta ja aiheuttaa stressiä.

Tämän kehittämistyön taustalla on sekä piirin johdon asettamia työn hallittavuuden, johtamisen ja kustannustehokkuuden tavoitteita, että työntekijöiden työn kuormittavuuden kokemuksia ja muutostarpeita (vrt. Rantanen & Toikko 2009, 15; Ruuskanen ym. 2013, 51-53). Prosessin kehittämällä tähdätään toiminnan laadun ja palvelutason parantamiseen, yleiseen tehostamiseen, ongelmatilanteiden ratkomiseen ja kustannussäästöihin. Pohjana kehittämistyölle ovat työyhteisön toimintaperiaatteet, visiot ja strategiat. (JUHTA 2012, 3; vrt. kpl 2.1) Prosessikuvaus on tehty perehdyttämisen edistämiseksi, työn pullonkaulojen löytämiseksi (kuvio 3) ja työhön etukäteen kohdistettujen muutostoiveiden motivoimana.



Kuvio 3. Ensiapupäivystysvastaavan työn haasteet - perehdytyksen pullonkaulat

4.2 Tarkoitus ja tavoite

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on selvittää, mitkä ovat Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirin koordinoimien ensiapupäivystysten työprosessit. Tätä tarkoitusta lähestytään seuraavilla alakysymyksillä:

- Miten prosesseihin kirjataan hiljaista asiantuntijätietoa työnjohtoa, perehdytystä ja työn dokumentaatiota ja kehittämistä varten.
- Mitä kehittämideoita luotujen työprosessikuvausten 360-tarkastelulla saadaan nostettua esille jatkotyöskentelyn tueksi.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön konkreettisenä tavoitteena on tuottaa prosessikuvaus, jossa esitetään Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirin ensiapupäivystysten koordinoimien ja järjestämisen työtehtävät, vastuut sekä erilaiset toimijat. Kehittämistyön tavoitteena on saada näkyväksi ensiapupäivystysten organisointiin liittyvä osaaminen sekä tuottaa materiaalia työhön perehdyttämisen, kehittämisen ja johtamisen tueksi.

4.3 Menetelmät, aineiston kerääminen ja sen analysointi

Kehittämishankkeen ideointi ja pohjatyö aloitettiin ennen tätä YAMK-opintojen opinnäytetyötä vuoden 2013 aikana. Puuttuva ensiapupäivystysten työohje kirjattiin tutustumalla työprosessiin, havainnoimalla päivystyspalveluvastaavan työtä, kysymällä ja kirjaamalla työvaiheita ylös mahdollisimman pikkutarkasti. Tutustumisvaiheessa heränneet kysymykset ja spontaanit kehittämisideat kirjattiin ylös ko. työvaiheen kohdalle. Sen jälkeen työohjetta testattiin käytännössä mm. loma-aikojen sijaistuksen aikaan. Työohje toimi kehittämishankkeen ytimenä, jonka ympärille prosessikuvausta lähdettiin rakentamaan esimiehen kanssa käytyjen keskusteluiden tukemana.

Kehittämistyö sai YAMK-opintojen myötä ryhtiä, sisältöä, ohjausta ja tehoa sekä lisää osaamista mm. hankesuunnitteluun ja muutosten toteuttamiseen ja dokumentointiin. Kehittämistyön aikana työyhteisöä kuultiin ja tekeillä olevaa kehittämistyön versioita tarkasteltiin useaan kertaan. Näin varmistettiin, että työprosessit sisältävät kaikki työn osa-alueet ja tehtävät. Tämän tarkoituksena oli varmistaa, että mahdollinen hiljainen, dokumentoimaton kokemustieto tulee kirjattua ylös. Virolainen (2010, 148, 150) toteaa väitöskirjassaan, että hiljainen tieto siirtyy parhaiten kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, käytäväpalaverissa ja spontaaneissa kanssakäymisissä. Hiljainen tieto ei siis siirry ilman inhimillistä yhteenkuuluvuuden ja luottamuksen tunnetta.

Työyhteisöltä myös kysyttiin luodun prosessikuvausten hyödyistä ja käyttömahdollisuuksista puolistrukturoidulla kyselyllä. Kyselyyn vastanneet olivat työyhteisöstä toteutuksen, suunnittelun, valvonnan sekä johdon edustajia. Näin saatiin pidettyä kehittämistyö lähellä käytännön työelämää, totuudellisena ja työelämän monialainen ääni kuuluvana. (vrt. aineisto- ja menetelmätriangulaatio luotettavuutta lisäämässä - Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 16) Tiedonhankinnassa käytettyä prosessien mallinnus- ja arviointityökalu (liite 1) on käytetty Päijät-Hämeen koulutusyhtymässä (2010) sekä Laurean ammattikorkeakoulussa opinnäytetyöprosessin kuvaamiseen. Prosessien mallintaminen lähtee siitä, että johto tunnistaa prosessit ja määrittelee niiden omistajat. Käytännön tieto on saatu haastatteluilla, työryhmätyöskentelyllä, vertaisarvioinnilla, refleктоivalla havainnoinnilla ja kokemuseräisen oppimisen kokemuksia käsitteellistämällä.

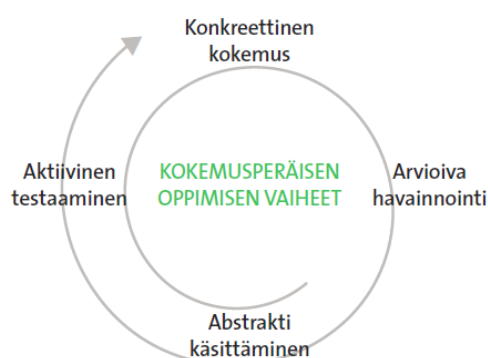
Haastattelu ja havainnointi ovat perinteisiä menetelmiä laadullisen tutkimuksen tiedonhankintaan. Havainnoinnilla saadaan suoraa tietoa toiminnasta ja käyttäytymisestä. Toimintatutkimuksessa käytetään eniten osallistuvaa havainnointia. Havainnoinnista on myös mainittu, että sen avulla saadaan tietoa, toimivatko ihmiset oikeasti niin kuin kertovat toimivansa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 47, 59.) Tässä kehittämistyössä havainnoinnilla ei ollut tällaista testaavaa tarkoitusta vaan tavoiteltiin pelkästään tiedonhankintaa suoraan lähteestä.

Opinnäytettä varten luotiin havainnollistava prosessikuvausmetodi. Tavoitteena on antaa yhdellä silmäyksellä mielikuva, mitä työhön kokonaisuudessaan ja osatekijöitä pilkkomalla erikseen kuuluu. Metodissa kuvataan työketjut ensin pääprosessien tasolla. Tämä tarjoaa visuaalisen kokonaiskuvan työnkulusta. Kukin pääprosessi pilkkotaan siihen kuuluvien osaprosessien ketjuksi ja kuvataan omilla yksityiskohtaisemmillä kuvioilla. Kukin osaprosessi rakentaa uutta ja käyttää hyväksi edellisten pää- ja osaprosessien luomaa tai hankkimaa tietoa. Kuviot on saatu aikaiseksi käyttämällä hyväksi työohjeita ja tiimipalavereita.

Pääprosessit on nimetty juoksevalla numeroinnilla (#1, #2...). Osaproessit pääprosessien sisällä on nimetty pääprosessin numerolla ja juoksevalla aakkostuksella (#2a, #2b...). Nollalla nimetty osaprosessi kuvaa kuhunkin pääprosessiin liittyviä ennakkovalmisteluita, jotka ovat edellytyksiä koko toiminnan ylläpitämiseksi ja ensiapupäivityksien järjestämiseksi.

Työssä sovellettiin kokemuseräisen oppimisen mallia, joka näyttäytyy lisääntyvän tiedon ja kokemuksen kehänä (kuvio 4). Mallissa toiminta edeltää toiminnan havainnointia ja havaintojen käsitteellistämistä. Mallia testataan käytännössä ja tehdään taas uusia havaintoja konkreettisista kokemuksista. (Valtionkonttori 2009, 57.) Tässä kehittämistyössä toiminta ei edeltänyt havainnointia, mikäli kehittämistyön tekijän aikaisempaa kokemusta vapaaehtoistyöstä ensiapupäivityksen harrastusmaailmassa ei huomioida.

Kokemusperäisen oppimisen vaiheet Kolbin mukaan



Kuvio 4. Kokemusperäisen oppimisen vaiheet. (Osaaminen muutoksessa 2009)

Aikaisemmat, sijaistamisten kautta saadut kokemukset auttoivat kehittämistyöprosessin suunnittelemisessa - reflektoinnin kautta siirryttiin suunnittelemaan projektia. Tässä kohtaa kehittämishankkeessa käytiin läpi toimintatutkimuksen ensimmäinen sykli ja aloitettiin seuraavaa. Kohdeorganisaatiolta saadun palautteen ja oman kokemuksen perusteella kehittämishanketta pidettiin erittäin tarpeellisena ja ajankohtaisena. YAMK-opintojen kautta saatava lisätuki kehittämishankkeelle oli tervetullut ja arvostettu.

4.4 Teoreettiset lähtökohdat kehittämistyölle

Tutkimuksellisen kehittämishankkeen lähtökohta on kehittämiskohteen tunnistaminen ja ymmärtäminen. Kehittämiskohteen nimeämisen jälkeen jatketaan tiedon haulla. Tietoa, joka saa merkityksensä kehittämishankkeesta ja jonka etenemistä kehittäjän kriittisesti välittu näkökulma ohjaa, kutsutaan tietoperustaksi tai viitekehyykseksi. (Ojasalo ym. 2009, 23-25.) Tämän kehittämishankkeen tietoperusta rakentuu ensiapupäivystyksen, järjestöpalkkatyön, vapaaehtoistoiminnan ja prosessikuvauksen käsitteiden ympärille. Tietoperusta muodostuu kirjallisuudesta ja tutkimuksista, henkilöstön kyselyistä ja haastatteluista sekä havainnoinnin keinoin saadusta tiedosta.

4.4.1 Ensiapupäivystystoiminta

SPR:n toimintaryhmät ensiapuryhmät tukevat toiminnallaan yhteisöjen ja ihmisten omaehtois- ta selviämistä eli resilienssiä. Varautumisen tavoitteena on parantaa kriisinkestävyyttä ja nopeuttaa toipumista turvallisuustilanteiden aiheuttamista vaikutuksista. Myös yhteiskunnan haavoittuvuus ja riskialttius vähentyvät. Vapaaehtoistyössä harjoiteltu yhteistyö järjestöjen ja viranomaisten kesken vahvistaa kykyä toimia koordinoitusti yhdessä yllättävissä onnettomuustilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. SPR pitää aktiivisesti yllä

viranomaisyhteyksiä alueellisella ja paikallisella tasolla. (Suomen Punainen Risti 2017b, 15, 17; Kuusela 15.4.2016; Ahola 2014, 47.)

Ensiapupäivystystoiminnan lähtökohtana on luoda ja tarjota oikeita harjoitustilanteita, joissa osaamista ja valmiutta harjoitellaan sekä testataan. Hyvin organisoidussa yhteiskunnassa poikkeusoloja varten ei muita harjoitustilanteita ensiapuryhmille tarjoudu, koska viranomaisresurssit riittävät päivittäisten hätätilanteiden hoitoon, eikä vapaaehtoista työvoimaa tarvita. Päivystyspalvelu on em. harjoittelutilaisuuksien lisäksi näkökulmasta riippuen myös palveluntuotantoa yhteiskunnalle. Se keventää julkisen palveluntarjoajan paineita ja tarvetta hoitaa pienempiä tapaturmia tai palveluohjausta. Tilaisuuden järjestäjän näkökulmasta ensiapupäivystys lisää jatkuvuutta ja tilaisuuksien toteuttaminen on turvatumpaa, kun se saa ensiapupalveluiden tuottajaksi luotetun kumppanin. (Puolustusministeriö 2011, 6; Suomen Punainen Risti 2017b, 15; Kaukiainen, 27.10.2017.)

SPR:n ensiapupäivystysten taustalla on yleisötilaisuuden järjestäjän lakisääteinen velvollisuus huolehtia pelastussuunnitelmasta. Lakisääteinen velvollisuus sisältää vaatimuksen riittävästä ensiapuvalmiudesta (Opas pelastussuunnitelmasta, HUS 2014, 8-9, 17). Yleisötilaisuuden pelastussuunnitelmasta määrätään Pelastuslaissa (Pelastuslaki 29.4.2011/379, 16§, 2016) ja tarkemmin Valtioneuvoston asetuksessa pelastustoimesta (407/2011, 3§). Ensiapuhenkilöstön tehtävänä on antaa ensiapua tapahtumapaikalla loukkaantuneille ja sairastuneille. Ensiapuhenkilöstön tehtävänä on myös varmistaa hätäilmoituksen teko hätäkeskukseen ja opastaa saapuvat pelastusviranomaiset onnettomuuspaikalle. Ensiapuhenkilöstön tulee myös tukea tapahtuman turvallisuusorganisaatiota ja myöhemmin pelastusviranomaisia mahdollisessa monipoltilas- tai suuronnettomuustilanteessa. (Opas pelastussuunnitelmasta, HUS 2014, 8-9.)

Ensiapuhenkilöstön määrä on suhteutettava tapahtuman yleisömäärään, riskeihin ja alueeseen. Erityisesti sääolosuhteet, tapahtuman luonne, vaikeat maasto-olosuhteet, viranomaisten paikalle pääsy otetaan huomioon ensiapuhenkilöstön määrän ja koulutuksen lisäksi myös vaadittavissa varusteissa. Pelastussuunnitelmaan nimetään myös ensiapuhenkilöstön johtaja. (HUS 2014, 8-9.) Uudenmaan pelastuslaitoksien suosittelemat koulutus- ja henkilöstöminimit ovat luettavissa tarkemmin pelastussuunnitelmaoppaasta. SPR:n suositukset ensiapumiehityksestä ja varustuksesta ylittävät yleiset minimi. Ensiapuryhmäläisten vahvuutena on nopeus ja harjoiteltu valmius. SPR pystyy tarvittaessa lähtemään liikkeelle laadukkaalla ja kattavalla ensiapupäivystäjien kokoonpanolla vain 4-5- tunnin varoitusajalla. (Eloranta 17.1.2016; Suomen Punainen Risti 2017b, 9.)

4.4.2 Järjestöpalkkatyö

Suomessa oli vuoden 2015 lopussa yhteensä 137.897 rekisteröitynyttä yhdistystä, minkä vuoksi Suomi on suhteellisesti arvioituna järjestötoiminnan kärjessä maailmassa. (Turvallisuuskom-

tea 2016; Patentti- ja rekisterihallitus 2016). Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2013 tehdyn tutkimuksen mukaan merkittävä osa kolmannen sektorin asiantuntijoista ja johtajista rekrytoidaan oman järjestön vapaaehtoisten joukosta. Heistä viidennes (20%) tekee päivittäin töitä vapaaehtoisten kanssa. Tutkimuksen mukaan 76% kolmannen sektorin työntekijöistä piti työn sisältöä tärkeämpänä kuin palkkaa (julkisella 71% ja yksityisellä 56%). Tärkeimmät työmotivaatiotekijät olivat saada aikaan jotain arvokasta (93%), itsensä kehittäminen (89%) sekä työn ja tulojen varmuus (90%). Myös työilmapiiri koettiin hyväksi. Tyytyväisyys töiden organisointiin ja esimiestyöhön on heikompaa kolmannella kuin julkisella tai yksityisellä sektorilla. Myös työpaikan sisäisiä ristiriitoja on enemmän kolmannella sektorilla. Erityisesti ongelmana koetaan työn ennakoimattomuus. Työskennellessä vapaaehtoisten kanssa on paine siirtää työaika normaalityöajan ulkopuolelle, iltoihin ja viikonloppuihin sekä luopua palkkatyön sisältämistä eduista ja tehdä työnkuvaan kuulumatonta ns. näkymätöntä työtä. (Ruuskanen ym. 2013, 44-46, 48, 51-53, 60-61, 63, 56.)

Osa järjestötyöntekijöistä toimii tehtävissä, joihin ei vaadita erityistä ammattitaitovaatimuksia. Näiden järjestöosaajien tehtävänä on koordinoida, johtaa, neuvoa ja opastaa sekä edistää järjestön toimintaa. Järjestöosaajiksi palkataan usein sosiaalisesti osaavia monitaitureita, jotka osaavat pitää yllä yhteyttä vapaaehtoiskenttään. Usein heillä on ollut vapaaehtoistyötausta. Harrastuksen muuttaminen työksi on koettu mieluisaksi mahdollisuudeksi. Reinikainen (2013) varoittaa, että työn ja vapaaehtoistyön erottamisessa saattaa olla vaikeuksia vuosia. (2013, 22-26.)

4.4.3 Vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistoiminta on kollektiivista toimintaa, joka on rinnastettavissa harrastustoimintaan. Vapaaehtoistyötä kuvaa yksilöllisen tehtävän suorittaminen ja mahdollisesti tehtävän vaatima sitoutumisen korkeampi aste. Vapaaehtoistyöhön osallistuminen saattaa edellyttää erilaisille kursseille ja koulutuksiin osallistumista. Vapaaehtoistyö saattaa myös viitata konkreettisempiin vapaaehtoisesti suoritettaviin työtehtäviin ja olla auttamistyöhön rinnastettavissa. (Valliluoto 2014, 14.) Vertais- ja vapaaehtoistoiminnan kehittämishanke (Versova) määrittelee vapaaehtoistyön omasta halusta lähteväksi, palkattomaksi toiminnaksi, jota tehdään sen yhteisön hyväksi, jonka arvot vastaavat omaa arvomaailmaa (Laimio & Välimäki, 2011, 10).

Lainsäädäntö mahdollistaa vapaaehtoisten käytön ja osallistumisen viranomaisten avustamiseen. Lainsäädäntö myös velvoittaa viranomaiset käyttämään, lisäämään ja edelleen mahdollistamaan vapaaehtoistyötä. (Hatakka 2014, 18.) (vrt. Pelastuslaki 51 § ja 52 §, Poliisilaki 872/2011). Henkilökunnan antama ohjaus ja tuki auttavat vapaaehtoista jaksamaan työssään. Vapaaehtoiset kohtaavat tilanteita, joihin heillä ei välttämättä ole ammattikoulutusta. Vapaaehtoisia pidetään voimavarana eikä uhkana ammattityölle, vaikka vapaaehtois- ja palkkatyö saattavatkin olla lähellä toisiaan. (Valliluoto 2014, 51.) Yhteiskunnassa pystytään vapaa-

ehtoistoiminnan avulla järjestämään toimintoja, jotka eivät olisi siinä laajuudessaan mahdollisia palkkahenkilöiden työpanoksella. Keskimäärin vapaaehtoistyössä mukana olevat käyttävät kuukausittain kymmenen tuntia vapaaehtoistoimintaan. Lähes puolet suomalaisista osallistuu vuosittain vapaaehtoistoimintaan. Tämä osallistumishalukkuus on kansainvälisesti mitattuna korkea. (Häyrinen 2014, 24, 26.)

Kansalaisjärjestötoiminta ja -auttamistyö ovat kaikkein lähin ja kattavin kansalaisten arkea ja hyvinvointia edistävä toimintamuoto (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 11). Financial Regulation-laskentaa (FinReg) hyväksi käyttäen on arvioitu vapaaehtoistyön arvoa ja kansantaloudellista merkitystä. SPR:n vapaaehtoistyön tekijät tekevät laskennallisesti vuosittain 2,1 miljoonaa tuntia vapaaehtoistyötä. Tämän kansantaloudellinen merkitys eli se lisäkustannus, jonka yhteiskunta joutuisi maksamaan julkisen sektorin hoitaessa SPR:n vapaaehtoisten tekemän työn, oli vuoden 2011 laskelmien mukaan 36 miljoonaa euroa. (Laasanen 2011, 17.)

4.4.4 Prosessikuvaus

Prosesseja voidaan tarkastella ja hyödyntää usealla eri tasolla. Prosesseja voidaan johtaa (Process Management) ja sitoa ne organisaation johdon tavoitteisiin kehittyä ja kehittää. Tällöin prosessin omistajat nimitetään, prosessityökalut määritellään ja kehittämideoita tunnistetaan. Prosessien kartoitusta (Process Mapping) käytetään kehittämistyökaluna yksinään tai yhdistettynä edellä mainittuun Process Management - työskentelyyn. Prosessien tarkasteleminen (Process View) liittyy organisaation arvoihin ja kokonaiskuvan hahmottamiseen ja työstämiseen. Siinä voidaan tarkastella omaa roolia ja työtä osana isompaa kokonaisuutta ilman tarkoitusta parantaa prosessien osia. (Hellström & Eriksson 2008, 172-173.) Tässä työssä keskitytään enemmän Process Mapping ja Process Management -tyylien yhdistämiseen ja uuden tiedon dokumentoimiseen prosessityökalujen avulla.

Prosessikuvaukset ovat prosessijohtamisen, viestinnän, dokumentoinnin ja ajatusten selkiyttämisen välineitä. Erityistä hyötyä prosessikuvauksista saavat organisaatioissa vähemmän aikaa työskennelleet. Prosessien ylös kirjaaminen ja kuvaaminen kehittävät toimintoja ja eri toimijoiden yhteistyötä. Prosessi kuvaa toisiinsa liittyviä tapahtumien ketjua. Kuviot auttavat hahmottamaan toiminnan mahdollisia pullonkauloja ja selkeyttämään kokonaisuuksia. Prosessien kuvaus auttaa tiedon ja tehtävien siirtämisessä henkilöltä toiselle esimerkiksi perehdyttämisen aikana. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014, Opas töiden uudelleen organisoinnin ja priorisoinnin tueksi). Perehtymisessä auttaa omien työtehtävien lisäksi kokonaiskuvaan hahmottaminen ja oman roolin ymmärtäminen isossa kokonaisuudessa. (Johansson 2007, 27-28). Prosessien kuvaamisen tavoitteena on lisätä ymmärrystä työnkulusta ja niihin liittyvistä työtehtävistä sekä työn tekemiseen tarvittavasta tiedosta, ns. tietovarannoista. (vrt. Vuokko, Mäkelä, Komulainen ja Meriläinen 2011, 12-13.)

Prosessikuvauksen lähtökohtana on koko henkilöstön tietotaito, hiljainen kokemustieto, toimintaprosessit ja työtavat ja työn edellytykset. Kuvauksien tarkoituksena on luoda käytännöllinen kuvaus jostain tekemisen ja osaamisen osa-alueesta. Tämän avulla toiset voivat opetella työtä ja hyödyntää malliin tallennettua osaamista. Kokemusperäinen tieto on usein omistajalleen tiedostamatonta ja näkymätöntä, eikä sitä siten osata spontaanisti välittää tehokkaasti. (Valtionkonttori 2009, 63; Johansson 2007, 27-28.) Töiden ja osaamisen kartoitus, järkevää suunnittelu sekä turhien töiden karsiminen tai aikaa vievien työvaiheiden oikominen (Lean Management) auttavat henkilöstöjohtajia suoriutumaan tehtävästään paremmin. Tärkeää on kuitenkin ottaa työntekijät mukaan työn jatkuvaan kehittämiseen. (Bamber, Stanton, Bartram & Ballardie 2014, 2883-2884.)

Prosessien kuvaamiseen tai mallintamiseen on kehitetty monia menetelmiä. Niitä soveltamalla ja yhdistämällä erilaisiin toteutus- ja määrittelymenetelmiin saadaan omaa organisaatiota parhaiten palveleva lopputulos. Kuvaustavat ovat sanallisia, rakenteisia ja graafisia. Niiden yhdistetty käyttö tukee käyttäjien ymmärrystä asiasta. Prosessien tunnistamista ja kuvaamista voidaan tehdä useasta eri näkökulmasta lähtien ja usealla eri tasolla. Myös kuvattava toiminta vaikuttaa lopputulokseen - onko kyse rutiininomaisesti toistuvista työtehtävistä vai kertaluontoisesta kehittämistyöstä. Prosessikuvaus voi kohdistua myös tulevaisuuden tavoitettiin perinteisemmän nykytilanteen kuvauksen sijaan. (Mykkänen ym. 2007, 6, 53-54.)

Toiminnan kuvaus kannattaa jakaa useaan eri tarkkuustasoon. Ei kuitenkaan ole tarkoituksen mukaista kuvata kaikkia työvaiheita tai osaprosesseja yhtä tarkasti - toimintojen tunnistaminen usein riittää, eikä järjestyksen määrittely tuo lisäarvoa tavoitteelle. Tarpeen mukaan prosessikartasta voidaan poimia osaprosesseja tarkempaan tarkasteluun. Prosessikuvaukset voidaan jakaa neljään tasoon: 1) yleiskuva, 2) prosessitaso, 3) toimintotaso ja 4) teot ja väliinnot. (Mykkänen ym. 2007, 54-55, 59.)

Prosessin ylimmän tason prosessikaaviossa työn päävaiheet kuvataan alusta loppuun ja muodostetaan yleiskuva tarkasteltavasta työstä (ks. kuvio 6 ja kuvio 8). Prosessitasoissa kuvataan yhden valitun prosessin kulkua ja useiden toimijoiden välisiä työpolkuja. Sen kuvaamiseksi kirjataan ylös a) valitun prosessin tavoitteet, b) alku- ja lopputilanne sekä c) prosessin tuotokset, d) prosessin omistaja, e) prosessin vaiheet, f) yhteydet eri prosessien välillä, g) toteutuspolut eri vaihtoehtoineen sekä h) eri vaiheissa liikkuvat tiedot. Prosesseja kuvataan prosessikaavion, prosessikartan, prosessikuvaustaulukon sekä sanallisten kuvausten avulla. Prosessitasolla voidaan tunnistaa prosessien osia, joita voitaisiin toteuttaa osin tai kokonaan prosessin ulkopuolisten toimijoiden toimesta. Tasokaaviosta selviää prosessin vaiheet eri tasoilla (ks. kuvio 5). Tasokaaviosta on hyötyä erityisesti, kun tarkastellaan prosessin vaiheita yksi kerrallaan. (Mykkänen ym. 2007, 54-55.)

Prosessin yhden toiminnon tarkempi kuvaus voidaan tehdä toimintotasoisena kuvauksena. Toimijan tai yksikön tehtävien kuvauksesta voidaan tunnistaa prosessivaiheiden rajapintoja. Rajapintoja tarvitaan erityisesti, jos halutaan automaatiolla tai työtehtävien jakamisella keventää työprosesseja. Toimintotasolla kuvataan tekojen tasolla eri toimijoiden tai osallistujien työtä. Työvälineinä ovat toimintatarinat tai sanalliset kuvaukset, erilaiset luettelot ja kaaviot. (Mykkänen ym. 2007, 55, 60.)

5 Ensiapupäivystyksen koordinoinnin prosessikuvaus Helsingin ja Uudenmaan piirissä

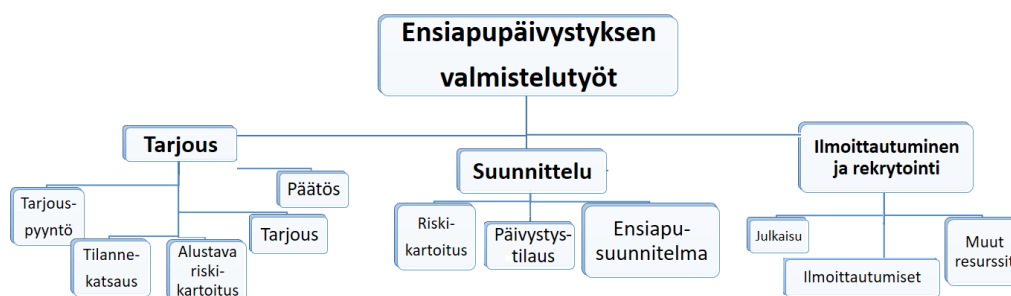
Tässä työssä työn kohteena olevat ensiapupäivystykset ovat piirin työntekijöiden koordinoimia ja hallinnoimia. Ensiapupäivystysten koordinoimista varten on piirille palkattu oma työntekijä, päivystyspalveluvastaava (vastaava). Tämä poikkeaa muun Suomen piirien roolista vain valvoa osastojen järjestämiä ensiapupäivystyksiä. Vastaavan työnkuva sisältää ohjaamista, työn suunnittelua ja koordinoimista sekä toimisto- ja varastotyötä. Hän johtaa ja ohjaa vapaaehtoisten kenttätöskentelyä, tekee ensiapusuunnitelmat yhdessä asiakkaiden ja pelastusviranomaisten kanssa, huolehtii henkilöresursoinnista, palautteen annosta ja vastaanottamisesta, raportoi, tilastoi, laskuttaa, huoltaa välineitä ja hoitaa varastologistiikkaa. Vastaava myös välittää paikallisosastoille ensiapupäivystyspyyntöjä sekä valvoo niiden toteutusta. Ensiaputoiminnan koordinaattori osallistuu ensiapupäivystyspalveluprosessin tukiprosesseihin ja järjestää ensiapupäivystyspalveluun liittyvät koulutukset, osaamistestaukset sekä asiakas- ja yhteistyösopimukset. Hän hoitaa kalusto- ja materiaalihankinnat, valvoo laatua ja vastaa taloudesta. Koordinaattori osallistuu vastaavan työtehtäviin tarvittaessa tukien ja tarvittaessa toimii vastaavan sijaisena. Hän on koulutukseltaan terveystieteiden ammattilainen.

Koordinaattorilla ja erityisesti vastaavalla on oltava vahva ensiavun vapaaehtoistyön tausta. Tämä auttaa ymmärtämään vapaaehtoistyön luonnetta, vapaaehtoisten motiiveja ja itse vapaaehtoistyötä. Ensiapupäivystyksen palveluprosessin ”omistaa” ensiapupäivystystiimi ja SPR Helsingin ja Uudenmaan piiri. Edelleen prosessin tarkempi omistajuus on koordinaattorilla (Kuusela 15.4.2016; Hakala 15.4.2016). Päävastuu toiminnan valvonnasta on ensiaputoiminnan

koordinaattorilla ja hänen esimiehillään. Prosessin asiakkaina toimivat SPR:n ensiapupäivystyspalvelun tilausasiakkaat, ensiapupäivystäjät, paikallisosastot ja ensiapuasiakkaat. Prosessin tiimoilta tehdään yhteistyötä eri alihankkijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Nyt esiteltävissä prosessikuvauksissa näkyy toiminta- ja asiakaslähtöisyys. Näkökulmana on sekoitus ylhäältä alaspäin suuntautunutta, muutosta toivovaa ja parempaan hallintaan tähtäävää mallia. Prosessikuvauksista on kuitenkin nähtävissä myös horisontaalinen toimijan oma näkökulma. Yleisen tason prosessikuvauksissa näkökulma vaihtelee, mutta tarkemmissa toimintaa kuvaavissa osaprosessikuvauksissa keskitytään päivystysvastaavan työketjuihin ja työn suorittamisen kronologisuuteen.

Prosessit voidaan jakaa eri osaprosesseihin sekä ydin- että tukiprosesseihin. Ydinprosessi on erityisosaamista vaativa, kun taas tukiprosessit voivat olla ulkoistettavissa. Prosessit voidaan jakaa niiden toistuvuuden tai samana pysymisen mukaan toistuvasisältöisiksi ja vaihtuvasisältöisiksi. (Lillfrank & Parviainen 2004, 1052-1053.) Tässä kehittämistyössä ensiapupäivystyksen toistuvasisältöiseksi ydinprosessiksi määritetään ensiapupäivystyspalveluiden suunnittelu, johon kuuluu osaprosesseina tarjouksen, sopimuksen ja ensiapusuunnitelman tekeminen (kuvio 5). Ensiapupäivystyksen suunnittelu vaatii syvällistä kokemus- ja asiantuntijatason tietoa esimerkiksi tarvittavista ja tarjolla olevista resursseista (kokonaiskuva), työn sisällöstä, riskien arvioinnista ja niihin varautumisesta, viranomaisyhteistyöstä, vapaaehtoistyöstä, asiakaspalvelusta ja tarjostenlaskennasta.



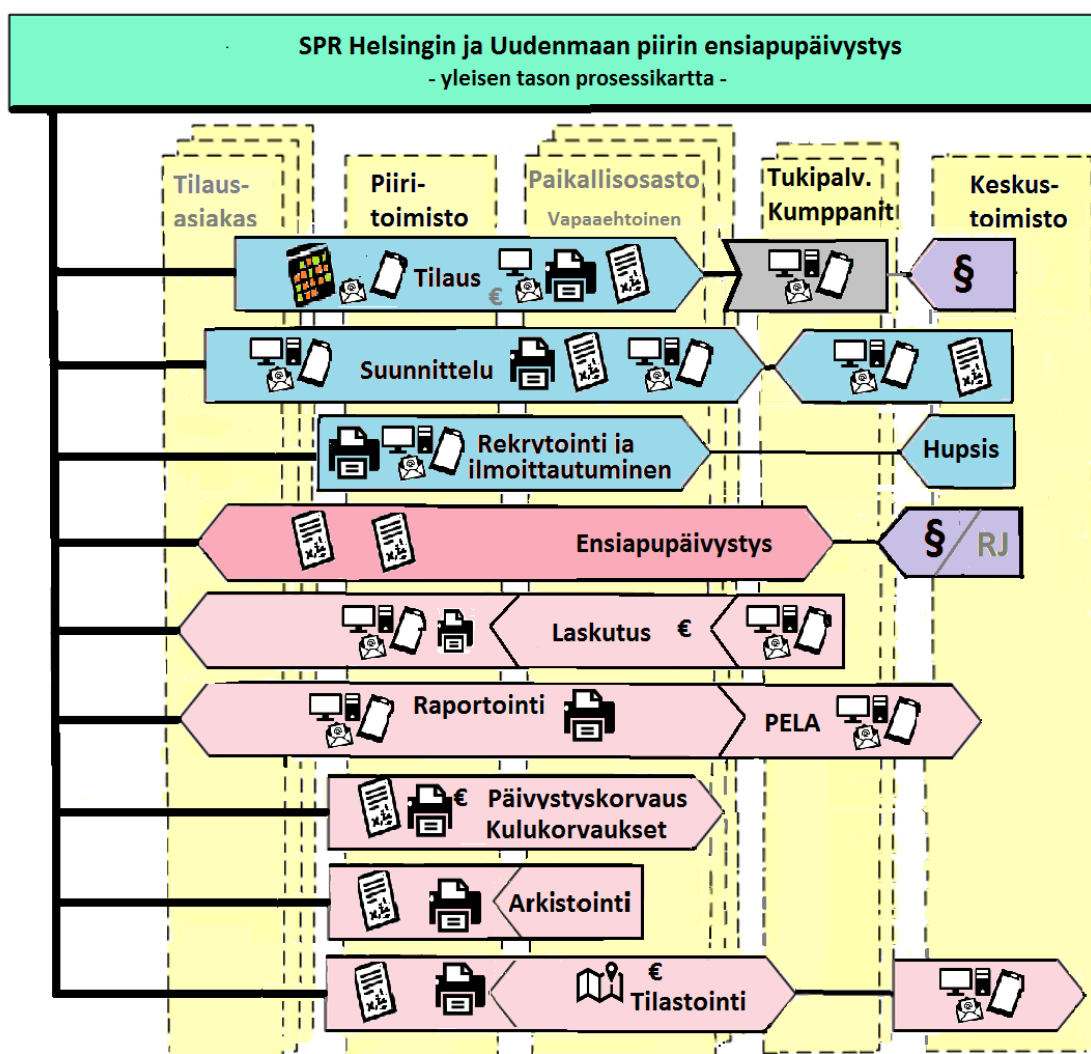
Kuvio 5. Ensiapupäivystyksen valmistelutyöt (suunnitteluun nivellyt pääprosessit ja niiden osaprosessit)

Ydinprosessin sujuvan toteutuksen mahdollistavat sen useat tukiprosessit. Tukiprosessit on osittain ulkoistettu esimerkiksi palkka- tai vapaaehtoistyöntekijöille. Tiimin sisällä yhteistyötä (sisäinen ulkoistettu tukiprosessi) tehdään isommissa ensiapupäivystyssopimuksissa, tarvikkeiden tilauksissa, budjetin seurannassa, päivystäjien koulutuksessa, laskutuksessa ja kulukorvauksien maksatuksessa. Ajoittain ulkoistettuja tukiprosesseja ovat mm. varaston inventointi, tavaroiden ja tarvikkeiden logistiikka, ensiapupäivystysilmoitukset, tietojen tallennukset, papereiden monistukset ja ruokahuolto. Ulkoistettuja palkkatyön tukiprosesseja voivat myös olla

ensiapupalvelujen ulkoistukset (vrt. lajimääräyksiin perustuvat tilausambulanssipalvelut tai monet päällekkäiset ensiapupäivystykset).

5.1 Yleisen tason prosessikartta toimijoihin

Suurin osa ensiapupäivystyksen työtehtävistä toistuu samanlaisina ja jopa päällekkäin. (Lempinen 17.1.2016.) Yleisen tason prosessikartalla havainnollistetaan useita samanaikaisia ja päällekkäisiä työtehtäviä (kuvio 6). Kuviosta on havaittavissa useita eri suorituspaikkoja, suorittajia ja työtehtäviä. Yleiskuvan muodostamiseksi kuvataan toimintakokonaisuudet, organisaatiot ja sen yksiköt, prosessit ja niiden väliset yhteydet. Yleiskuva voidaan kuvata prosessikartalla, yhteyskaaviolla tai organisaatiokartalla. (Mykkänen ym. 2007, 54.)



Kuvio 6. Ensiapupäivystysprosessin yleisen tason prosessikartta. SPR Helsingin ja Uudenmaan piiri. (mukailen Mykkänen ym. 2007, 59).

Tilausasiakkaan näkökulmasta työ alkaa yhteydenotolla piiriin. Tilausasiakas esittää tarjouspyynnön ja saa tarjouksen. Hyväksytystä tarjouksesta muodostuu päivystystilaus (sopimus). Ensiapupäivystystä suunnitellaan yhdessä tilausasiakkaan kanssa. Työketju päättyy laskutukseen ja raportointiin.

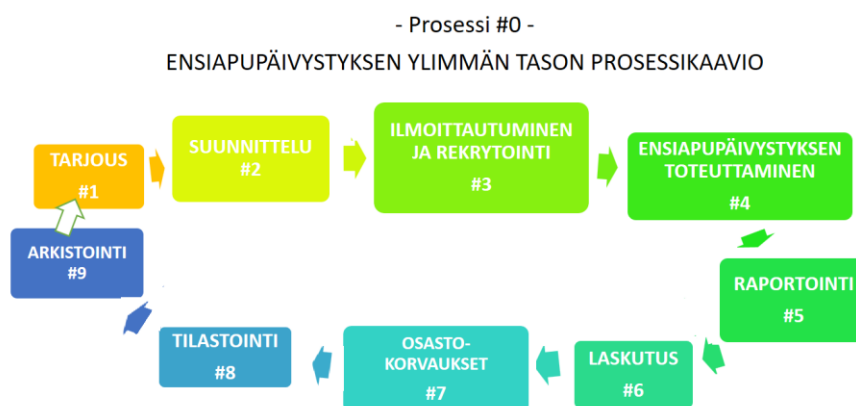
Osaston ja vapaaehtoisten näkökulmasta työprosessi alkaa piirin yhteydenotosta, jatkuu ensiapupäivystyksen suunnittelulla, ilmoittautumisella ja toteutuksella. Ensiapupäivystyksen jälkeen vapaaehtoisvoimin toimitetaan piiriin työvuorot, kulukorvausten perusteet sekä ensiapuasiakaskirjat raportoinnin ja tilastoinnin pohjaksi sekä arkistoitavaksi. Usein vapaaehtoiset vielä informoivat osastonsa yhteyshenkilöt tulevista maksusuorituksista. Osaston yhteyshenkilöt tarkistavat kuukausittaiset oman osastonsa ensiapupäivystysten kulukorvaukset ja lähettävät hyväksynnän tai muutospyyntöjä piiriin. Hyväksynnän jälkeen kulukorvauslomake arkistoidaan tilastoja ja jälkitarkistuksia varten ja lähetetään keskustuimiston laskuttajille edelleen maksatukseen. Osastot saavat vapaaehtoisten kulukorvaukset edelleen maksatettaviksi ja päivystyskorvaukset oman toimintansa tueksi.

Yhteistyökumppaneiden, erityisesti pelastuslaitoksen, näkökulmasta yhteistyö alkaa piirin lähettämästä ensiapusuunnitelmasta. Pelastuslaitoksen vastuulääkärit tarkistavat yli 10.000 hengen ensiapusuunnitelmat. He saavat myös raportit toteutuneesta ensiaputarpeesta ja suunniteltujen ensiapuresurssien riittävydestä. Vakavimmissa ensiaputilanteista kontaktoidaan vastuulääkäriä välittömästi puhelimitse piirin vastuuhenkilöiden toimesta. Ensiapupäivystäjillä on mahdollisuus aina soittaa piirin valmiuspäivystäjälle.

Keskustuimisto liittyy piirin ensiapupäivystyksen yleisen tason prosessikuvaukseen tuottamalla ensiapuryhmän ja päivystyksen johtajiksi ryhmänjohtajia, laatuohjeistuksia sekä päivystys- ja kulukorvaussuosituksia. Keskustuimisto myös valvoo ja tukee piirin toimintaa. Vuosittain keskustuimisto vetää yhteen kaikkien piirien ensiapupäivystystilastot tapahtumien, vapaaehtoisten työtuntien, sekä auttajien ja ensiapuasiakkaiden lukumäärästä.

5.2 Ensiapupäivystyksen ylimmän tason prosessikuvaus

Ensiapupäivystyksen ylimmän tason prosessikaavio kuvaa prosessin kokonaisuutta (kuvio 7). Se pitää sisällään prosessi- ja työvaiheet alusta loppuun. Pääprosessit esitetään työketjuna lähtien tarjouksesta, suunnittelusta, resurssien allokoinnista, ensiapupäivystyksen suorittamisesta, raportoinnista, rahaliikenteestä tilastointiin ja arkistointiin. Ajoittain arkistoituja tietoja ensiapupäivystyksestä voidaan käyttää pohjana seuraavan saman asiakkaan ensiapupäivystyksen kokonaissuunnittelussa.



Kuvio 7. Kokonaisprosessi. Ensiapupäivystyspalvelun ylimmän tason prosessikaavio

5.3 Ensiapupäivystyksen osaprosessit

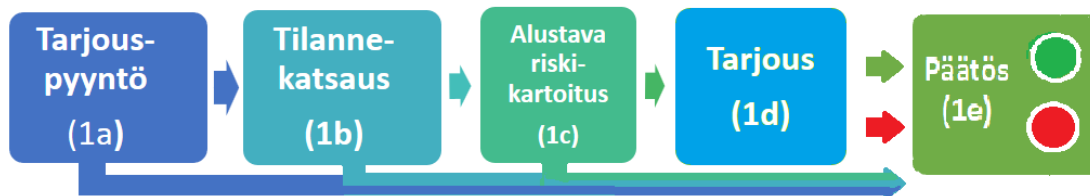
Osaprosessien sisällöt esitellään pääprosessi kerrallaan keskittyen kuitenkin ydinprosessin eli suunnittelun prosessiin. Ydinprosessi keskittyy ajallisesti ennen ensiapupäivystyksen toteutusta. Ensiapupäivystämisen työprosessit ja edellytykset on kuvattu tarkemmin Suomen Punaisen Ristin Ensiaputoiminnan laatuohjeissa (Suomen Punainen Risti 2014b).

Yhteenveto ennen ensiapupäivystyksen suunnittelua tehtävistä valmistelutöistä nähdään tasokaaviosta (kuvio 5). Se pitää sisällään kolme pääprosessia, jotka ovat tarjous, suunnittelu ja ilmoittautuminen (pääprosessit #1, #2, #3). Näiden pääprosessien (3) osaprosessit (11) näkyvät kuviossa toisella kuvaustasolla. Liitteessä 2 osaprosessit löytyvät koodien #1a-e, #2a-c, #3a-c alta.

Ensiapupäivystyksen prosessi alkaa asiakkaan kontaktista ja tarjouspyynnön esittämisestä. Asiakkaan tarjoamien tietojen perusteella muodostuu alustava riskikartoitus ja tahtotila ensiapupäivystyksen järjestämisestä. Tarjous (pääprosessi #1; Kuvio 8) lasketaan päivystysvastaaavan kokemuksen ja asiakkaan antamien lisätietojen perusteella. Tämän jälkeen asiakas joko hyväksyy tai hylkää annetun tarjouksen. SPR saattaa tarjousta edeltävissä vaiheissa päättää olla jättämättä tarjousta eettisiin, resursointiin tai tapahtumaan liittyviin riskeihin johtuvista syistä.

- Prosessi #1 -

ENSIAPUPÄIVYSTYKSEN TARJOUKSEN OSAPROSESSI

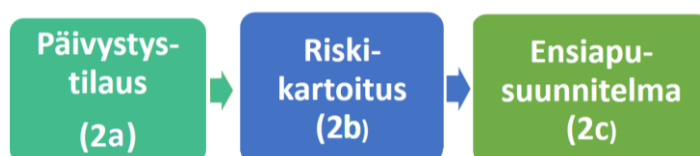


Kuvio 8. Tarjouksen osaprosessi. Tarjousprosessi alkaa asiakkaan yhteydenotosta ja päättyy lasketun tarjouksen hyväksyntään tai hylkäykseen.

Hyväksytty tarjous muodostaa päivystystilauksen. Tilaisuuden riskikartoitus tehdään ensiapusuunnitelman pohjaksi (pääprosessi #2; Kuvio 9). Hyväksytyt ensiapusuunnitelman jälkeen alkaa vapaaehtoisten rekrytointi ja ilmoittautuminen sekä muiden resurssien allokointi (pääprosessi #3; Kuvio 10).

- Prosessi #2 -

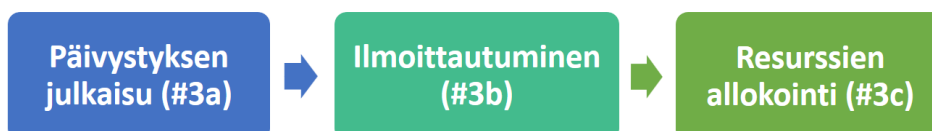
ENSIAPUPÄIVYSTYKSEN SUUNNITTELUN OSAPROSESSI



Kuvio 9. Ensiapupäivystyksen suunnittelun osaprosessi.

- Prosessi #3 -

Päivystyksen julkaisu, ilmoittautuminen ja resurssien allokointi



Kuvio 10. Ensiapupäivystyksen julkaisun, ensiapupäivystäjien ja muiden ensiapupäivystysresurssien allokoinnin osaprosessit

Ensiapupäivystyksen toteuttamisen aikana (kuvio 6; Liite 2) piirin henkilökunta vastaa toiminnasta viranomaisiin ja tilausasiakkaisiin nähden ja toimii vapaaehtoisten etätukena vaikeiden asiakastilanteiden tai tavarapuutteiden varalta. Ajoittain piirin valmiustiimin henkilökunta saattaa osallistua päivystykseen johtotehtäviin paikan päällä tai toimia puhelintukena. Päivystyksen jälkeen toteutetaan laadunvalvontaan, raportointiin (#5) ja rahaliikenteeseen (#6-7) liittyviä työtehtäviä.

Laskutuksen pääprosessi (kuvio 6; Liite 2) pohjautuu päivystyksen johdon tekemään koontiin matkakorvauksista, päivystystunneista ja materiaalikuluista. Kulujen mukaan tehdään lasku, joka tiliöidään ja lähetetään sisäiselle laskuttajalle (keskustoimisto). Laskuttaja hoitaa maksuliikenteen seurannan ja muistutukset ulkoisen palveluntarjoajan avulla.

Osastokorvaukset-pääprosessissa (kuvio 6; Liite 2) lasketaan kulukorvaukset kutakin päivystystä kohden. Ne kootaan kuukausittain ja paikallisosastoittain. Maksumääräykset lähetetään paikallisosastojen päivystysvastaavalle (vapaaehtoinen) tarkistettavaksi. Hyväksytyt maksumääräykset tiliöidään ja lähetetään sisäiselle laskuttajalle (keskustoimisto). Paikallisosastot hoitavat kulukorvaukset edelleen vapaaehtoisille ensiapupäivystäjille. Arkistointi toteutetaan arkistointisäännön mukaisesti. Kaikki HUP:n alueen ensiapupäivystysten asiakaspaperit säilytetään piirissä viiden vuoden ajan. Loppuvuodesta kuudetta vuotta käyvät paperit tuhotaan. Loppuvuoteen sijoittuu myös tietojen tilastointi. Nämä tiedot kerätään myös valtakunnallisesti keskustoimiston toimesta. (kuvio 6; Liite 2).

6 Kehittämishankkeen arviointi

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää, mitkä ovat Suomen Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirin koordinoimien ensiapupäivystyksen työprosessit. Tätä tarkoitusta lähestyttiin seuraavilla alakysymyksillä 1) Miten prosesseihin kirjataan hiljainen asiantuntijatietoa työnjohtoa, perehdytystä ja työn dokumentaatiota sekä kehittämistä varten? 2) Mitä kehittämideoita luotujen työprosessikuvausten 360-tarkastelulla saadaan nostettua esille jatkotyöskentelyn tueksi? Tavoitteena oli tuottaa prosessikuvaus, joka avaa yksityiskohtaisesti ensiapupäivystyksen koordinoimien ja järjestämisen tehtävät, vastuut sekä erilaiset toimijat.

Työprosessit osaprosesseineen määriteltiin yhdessä työyhteisön kanssa. Työhön osallistui päivystysvastaava, ensiaputoiminnan koordinaattori ja tiimin esimiehet. Lisäksi prosessikuvaus oman työpanoksensa antoi vapaaehtoisista koostuva valmiuden ohjausryhmä. Piirihallituksen puheenjohtaja sekä ensiapupäivystystiimi tarkastelivat valmistuvaa tuotosta moneen otteeseen. Toiminnanjohtaja ja tiimin nykyinen esimies osallistuivat jatkokehittämideoiden kehittelyyn. Voidaan siis todeta työprosessikuvausten määrittelyn ja kehittämideoiden keräämisen täyttäneen tavoitteen osallistua 360-tarkastelun avulla laaja toimijaryhmä. Proses-

sikuvausta on tarkasteltu ja kehittämisideoita kirjattu useista eri näkökulmista. Valmiuspäällikön ja järjestöavustajan puuttuminen haastatelluista työyhteisön jäsenistä saattaa aiheuttaa tieto- tai näkökulmapuutteita käsillä olevaan dokumenttiin.

Prosesseihin saatiin kirjattua työyhteisön asiantuntijatietoa altistamalla se työn eri vaiheissa työyhteisön jäsenten tarkasteltavaksi. Hiljaiseen, dokumentoimattomaan tai tiedostamattomaan tietoon asti päästiin, kun työprosesseja pilkottiin osaprosesseihin sekä edelleen pienempiin työkokonaisuuksiin ja yksityiskohtiin asti. Prosessia käytiin yhdessä ajatuksella läpi ääneen lukien ja reflektoiden tekstiä todellisiin ensiapupäivystyksen eri vaiheisiin. Muodostetut työketjut löytyvät tämän kehittämistyön liitteinä (liite 2). Kehittämistyön tarkempi tarkastelu rajattiin päivystysvastaavan työn ydinprosessiin tarjouspyynnöstä ensiapupäivystyksen suunnitelman tekemiseen. Hiljaisen eli tiedostamattoman tiedon osalta on aina olemassa riski, että jotain jää kirjaamatta. Tämä ydinprosessin kuvaus on tehty huolellisesti ja useita eri työmenetelmiä käyttäen, mutta silti niistä saattaa puuttua vielä jotain.

Yhteisöllisen kehittämistyön tekemiseen pitää olla työyhteisössä tilausta. Työnkuvien dokumentoinnin ja prosessikuvausten puute vaikeutti uuden työntekijän perehtymistä työhön luoden vahvan tilauksen prosessikuvaukselle ja työohjeille. Kehittämishankkeen alussa kehittämistyön tekijä lähti opintovapaalle. Muutosta ei kuitenkaan synny ulkoapäin johtamalla. Kehittämistyön prosessi olisi voinut ollut tiiviimpi tai osallistavampi ja opinnäytetyön tekijän olisi voinut osallistunut enemmän työyhteisön arkeen. Alkuperäinen ongelmanasettelu (liikaa töitä, liian vähän aikaa) sekä opinnäytetyön tekijän siirtyminen toiseen työtiimiin teki tästä epärealistisen ja osin jopa epäeettisen idean. Mistä löytää aikaa kehittämiseen, jotta olisi enemmän aikaa kehittää?

Ojasalo ja kumppanit (2009, 48-49) painottavat, että kehittämistyön lopuksi on tärkeää arvioida, kuinka kehittämisessä on onnistuttu. Vertailemalla tuloksia määriteltyihin kriteereihin voidaan arvioida, kuinka kehittäminen on edennyt ja millaisia vaikutuksia kehittämistoimilla on ollut.

6.1 Eettisyys

Kehittämistyöhön osallistuneet henkilöt ovat tunnistettavissa kehittämistyön dokumentista. Tulokset kohdistuvat pääosin yhden henkilön työnkuvaan ja siinä käytettyihin työmenetelmiin. Eettiseksi haasteeksi tämän kehittämistyön raportoinnissa nousee tämä tunnistettavuus.

Prosessikuvista nousee mahdollisuus tukea työntekijää kevyempään työtapaan ja työhyvinvoinnin tukemiseen. Lisäksi puhtaisiin toisen hyvää tahtoviin motiiveihin sekoittuu tässä kehittämistyössä itsekäs halu päästä helpommalla sijaisjärjestelyissä. Jos etsitään työntekemisen pullonkauloja, haasteita ja tapoja tehdä asioita toisin ja kevyemmin, saattaa se lyhytnäköi-

sesti tuntua sitä, että nykyinen työtapa olisi väärä. Tämä saatetaan kokea syyttelynä tai osoitteluna.

Tietoteknisten menetelmien nosto kehittämiskohteiksi ja paremman palvelun välineiksi (vrt. Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 121), saattaa lyhytnäköisesti tarkastellen nostaa itsesyytöksiä nykyisen paljon manuaalista työtä sisältävän työmenetelmän huonoudesta tai riittämättömyydestä. Tietotekniikan lisääminen saattaa myös herättää pelkoja työn korvaamisesta automaatiolla ja työpaikan menetyksestä. Näihin pelkoihin pitää kehitystyön jatkotyöskentelyssä käyttää aikaa ja saada koko työyhteisön ymmärrys ja tahtotila muutoksen paremmuudesta esille. Kehittäjän eettiseen työskentelyyn kuuluu työyhteisön aito osallistaminen.

Kehittämistyön tulosten julkaisu saattaa myös mietityttää pystytäänkö kehittämistyössä julkaistuja asioita käyttämään esimerkiksi kilpailussa ensiapupäivystystä tarjoajien palveluntuotajien välillä? Työn julkaisun ei pitäisi tuottaa haittaa kohdetyöyhteisölle. Edelleen yleisesti järjestötyöstä nostetut tutkimustulokset saattavat nousta kohdetyöyhteisön totuuksiksi ilman kaikupintaa esimerkiksi SPR:n tai HUP:n työhyvinvointitutkimuksiin. Työyhteisön omia työhyvinvointi- ja tyytyväisyystutkimustulokset ei käytetty tässä kehittämistyössä lähteenä.

Kehittämistyön tuotokset ja tulokset ovat käytettävissä jatkokehitystyössä ajan uudelleen ohjaukseen ja käyttöön vapaaehtoisentän parempaan tukeen. Tässä voidaan pohtia, kuinka paljon pitää säästää työajasta, että työntekijä pystyy kokemaan riittävyttä. Onko tietty riittämättömyyden tunne aina olemassa - varsinkin vapaaehtoisten ja ihmisten auttamisen ja eettisen eetoksen ja aatteellisuuden kanssa työskennellessä?

6.2 Luotettavuus

Tulosten luottavuutta lisää kehittämistyöhön osallistuneiden korkea asiantuntijuus ja pitkä käytännönkokemus tutkittavasta aihekokonaisuudesta. Työn edetessä asiantuntijat kävivät läpi prosessikuvauksia itsekseen ja yhteisissä palavereissa. Se, että asiantuntijat olivat läheisesti mukana kehittämistyössä, lisää tulosten luotettavuutta ja paikkansapitävyyttä (validiteetti). Aineistoa kerättiin usealla eri menetelmällä. Tämä ns. aineisto- ja menetelmätriangulaatio lisää luotettavuutta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 16.)

Metodologinen täsmällisyys ei tässä työssä ole toteutunut täysin, koska työ aloitettiin jo ennen opinnäytetyön tai kehittämistyön tekijän opintojen alkua. Se toisaalta nostaa kehittämistyön käytäntölähtöistä tarpeen määrittelyä ja palvelee paremmin kohdetyöyhteisöä. Tulosten ajallinen luotettavuus (diachronic reliability) ja johdonmukaisuus (synchronic reliability) saattaa jatkuvassa kehittämistyössä luoda haasteita (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 26, 28). Prosessikuvauksen tekeminen täysin staattisesta tilanteesta olisi helppoa. Menetelmästä riippumatta tulokset olisivat luotettavia ja toistettavia. Kehittämistyön aikana tehdystä pro-

sessikuvauksesta näkyy kuitenkin aina vain mahdollisimman hyvin kuvattu lähtötilanne. Kehittämistyön tuloksina työyhteisö ja työtavat muuttuvat, joten lopputulos ei voi koskaan täysin vastata paperille valmiiksi saatua ja kuvattua prosessikuvausta. Kehittämistyön jälkeen toistettu prosessikuvaus antaisi kuvan ensimmäisen kehittämistyön tuloksista.

Työryhmätyöskentelyn aikana aloitettiin ja toteutettiin HUP:n sisäisten resurssien uudelleen jako. Järjestöavustaja avustaa ensiapupäivystystiimiä esimerkiksi laskutusasioissa. Tämä onnistunut muutos työtavoissa, vastuun ja työtehtävien jakamisen onnistuminen alun suuren muutosvastarinnan jälkeen nostaa valittujen menetelmien luotettavuutta ja pätevyyttä. Kehittämistyön menetelmillä saatiin nostettua esiin kirjattua hiljaista aikaisemmin dokumentoitua tietoa, jolloin osaprosessin yhteen ensiapupäivystyksen työketjuun oli mahdollista osallistaa aikaisemmin tiimin ulkopuolella työskennellyt työntekijä. (Juslin-Sandin 6.11.2017.)

Käytettävissä oleva aika kuhunkin kehittämistyöpalaveriin oli rajallinen ja aika usein loppui kesken. Kehittämispalaverien keskustelun nauhoittaminen olisi lisännyt keskustelun analysoinnin ja tuotosten luotettavuutta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 26, 61). Nauhoittaminen olisi kuitenkin häirinnyt vapaata keskustelua ja mielipiteiden vaihtoa, kuten Saaranen-Kauppinen ym. kirjoittavat (2009, 63). Tämän vuoksi siitä päätettiin luopua.

Organisaation prosessikuvausten luotettavuutta lisää, jos koko henkilöstö osallistuu kuvailuun ja kartoitukseen. Eri näkökulmat täydentävät toisiaan ja osallistujat oppivat myös toistensa työstä sekä yhteisiä rajapintoja työntekemiseen havaitaan paremmin. (Johansson 2007, 28.) Kehittämistyön prosessikuvauksiin osallistui vain ensiapupäivystyksiin päivittäisessä työssään linkittyneet henkilöt. Valmispäällikön mukaan ottaminen olisi saattanut lisätä kokonaisprosessin ja toiminnan strategisten järjestön valmiutta kohottavien päämäärien esille tuloa päivystysvastaavan työn kuvauksessa.

Olemassa olevia työketjukuvauksia ei jälkitestattu oikean päivystyksen valmistelutöitä tekemällä ja samalla työvaiheita tarkkailemalla. Tämä jälkikäteen esimerkiksi havainnoimalla toteutettu tarkistus olisi omalta osaltaan lisännyt tulosten luotettavuutta.

6.3 Siirrettävyys ja yleistettävyys

Siirrettävyys vastaa laadullisessa tutkimuksessa määrällisen tutkimuksen yleistettävyyden käsitettä. Laadullisessa tutkimuksessa siirrettävyyttä ja yleistettävyyttä parantaa vertailu muiden tutkimustulosten, tulkintojen ja aineistojen kesken. Siirrettävyyttä voidaan testata soveltamalla niitä toiseen toimintaympäristöön. Ympäristöjen erilaisuus tai samankaltaisuus vaikuttavat yleistettävyyden eli siirrettävyyden toteutumiseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 51-52).

Kehittämistyön tulokset on saatu vain ja ainoastaan yhdestä työyhteisöstä. Kuitenkin prosessikuvauksen samankaltaisuus vapaaehtoisten ensiapupäivystysprosessien kanssa on suuri. Tämä on löydettyessä ensiapuryhmien laatuohjeesta (vrt. Suomen Punainen Risti 2014b). Tämä viittaa siihen, että tulokset olisivat siirrettävissä ja yleistettävissä toiseen työntekijävetoiseen ensiapupäivystystä tuottavalle palvelutuottajalle SPR:n sisällä. Voittoa tuottavien organisaatioiden palveluprosessiin tällä prosessikuvauksella ei nähdä olevan suurta yhteneväisyyttä erityisesti vapaaehtoisuuden periaatteiden ja varautumisen tavoitteiden vuoksi.

Kehittämistyön tekijän tutkijan taitojen ja tutkimuskokemuksen riittävydestä voidaan myös keskustella tulosten luotettavuuden kannalta. Näiden mahdollisten puutteiden kompensoimisessa nähdään oppilaitoksen antama tutorointi ja ohjaus sekä työyhteisön mentoreiden arvokas työpanos suurena apuna. Kehittämistyöstä tämän opinnäytetyön tekijällä on usean vuoden työkokemus. Hän on saanut olla työhistoriansa aikana osallisena useissa työyhteisöjen kehittämis- ja muutosprosesseissa sekä julkisella että yksityisellä työsektorilla. Lisäksi hän on saanut osallistua näistä tehtyihin kehittämis- ja tutkimusjulkaisuihin.

Tämä työ toteutettiin suunniteltua enemmän yksintehtävänä tietojen dokumentointina. Tutkijoiden välinen keskustelu puuttuu, koska kehittämistyötä tekemässä oli vain yksi henkilö. Käytännön työelämän tuntemus, läheisyys ja jatkuva arviointiprosessi auttavat tämän puutteen korvaamisessa.

7 Johtopäätökset ja jatkokehityksaiheet

Perusedellytys työssä jaksamiselle ja jatkamiselle on hyvä terveys. Työntekijä tarvitsee jaksakseen terveellisen ja viihtyisän työympäristön ja työmäärän, jonka pystyy hallitsemaan. Suomen Punaisessa Ristissä henkilöstön hyvinvointiin kiinnitetään paljon huomiota. Työntekijöillä on kattava työterveyshuolto ja hyvät työskentelyolosuhteet. Työaika-autonomia lisää hyvinvointia ja myös vapaa-ajan virkistäytymistä tuetaan työnantajan taloudellisen tuen avulla. HUP:ssa työhyvinvointityötä tehdään jatkuvasti ja työn sisällön merkityksellisyyteen kiinnitetään entistä enemmän huomiota, samoin kuin työn rajaamiseen, jotta työn päämäärä olisi kirkas kaikille työntekijöille (Juslin-Sandin 6.11.2017).

Työ tulee kehittymään aidon kansainvälisyyden, oppimaan osaamisen ja yhdessä tekemisen suuntaan. Työtavat muuttuvat ja työntekijöiden työmotivaatiot ovat muuttumassa. Työstä poistuu rutiinimaisuus ja sitä kuvaa vaihtelevuus, ainutlaatuisuus, jatkuva voimakas muutos, epävarmuus ja tehtävien kompleksisuus. Asiantuntemusta ja ”aivotyötä” vaativat työtehtävät lisääntyvät. Teknologian nopea kehittyminen tulee jatkumaan ja sen vaikutukset näkyvät kaikkialla yhteiskunnassa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 11) Prosesseja tulee aika

ajoin tarkistaa ja tunnistaa sekä luoda tukijärjestelmiä löydettyjen tarpeiden mukaan (Kaukiainen 27.10.2017).

Suomen kolmannen sektorin työntekijöiden keskuudessa tehty kysely (2013) osoittaa, että järjestöjen työntekijät kokevat epävarmuutta, aikapaineita sekä hankaluuksia sovittaa perhelämää työn vaatimuksiin. Erityisesti työn määrä ja sisältöpaineet lisäävät haasteita keskittyen vapaaehtoisten kanssa läheisesti työskenteleviin järjestötyöntekijöihin. Työ nähdään epämääräisenä kokonaisuutena. Epäselvät työnkuvat, näkymätön työ ja vapaaehtoisuutta ihanoinva kulttuuri heikentävät palkkatyön laatua. Työ- ja elinkeinoministeriön tutkijat kehottavat kiinnittämään erityistä huomiota johtamiseen, työn organisoimiseen ja lisäresursoimiseen. (Ruuskanen ym. 2013, 95-96.)

Tärkeää on saada selville tunnistamattomat kiirettä ruokkivat piilotunnit. (Kaukiainen 27.10.2017.) Kiireen ja stressin tunteita voidaan lieventää muokkaamalla työtapoja, työn järjestelyitä, yhteistyön muotoja, resursointia ja prosesseja. Työtä ja toimintatapoja voidaan myös kehittää vastaamaan paremmin muuttunutta työtilannetta. (Räsänen, Sipponen, Hirvonen & Pääkkönen 2015, 32.) Organisaation johdon tulee toimintaympäristön muutoksissa käytettävissä olevilla resursseilla kirkastaa tehtäväkokonaisuutta sekä jakaa tehtävät ja resurssit mahdollisimman toimivasti ja oikeudenmukaisesti. Kiireen tunteen äärelle tulee aika ajoin pysähtyä, koska tunne syö työn hallinnan kokemusta. (Valtionkonttori, 31.1.2016.) Ensiapupäivystystoiminnan kytkeminen aidosti osaksi vapaaehtoistoiminnan tukea ja johtamista, voisi tuoda myös ensiapupäivystystoiminnalle uusia tukimuotoja (Juslin-Sandin 6.11.2017).

Kuntien toimintaympäristöjen suuret muutosvoimat ovat tunnistettavissa myös järjestöpuolella. Näitä ovat ikääntyminen, suvaitsemattomuus, arvojen ja elämäntapojen muutos, nuoristyöttömyys sekä kulttuurin ja elämysten merkityksen kasvu. Tutkimukset ja selvitykset korostavat järjestöjen, kolmannen sektorin ja vapaaehtoistyön merkitystä suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan eteenpäin auttavana voimana. Suurin osa SPR:n valmiudesta rakentuu vapaaehtoistoimijoiden toiminnan ja osaamisen varaan. Halukkuus vapaaehtoistyöhön on yhä voimissaan ja ikäihmiset nähdään suurena potentiaalina järjestötyölle. Nuoret ovat kiinnostuneita kausi- tai projektiluontoisesta vapaaehtoistyöstä (vrt. Valliluoto 2014). Tämä ikäpolviin liittyvä tieto on erittäin arvokasta. Järjestöjen tulisi tarjota erilaisia lyhytkestoisia vapaaehtoisuuden projekteja pidempiaikaisten työmuotojen rinnalle. Vapaaehtoisten osaamisen hyödyntämistä voitaisiin käyttää näissä projekteissa enemmän hyväksi.

Kehittämistyön tuotoksilla on annettavaa ja liittymäkohtia työsuunnitteluun, perehdyttämisen prosessiin, työhyvinvointiin, riskien hallintaan sekä mainityöhön. (Kuusela 6.11.2017.) Kehittämisen prosessin aikana nousi esille useita toisin tekemisen, keventämisen ja kehittämisen mahdollisuutta. Näistä muutama on poimittu jatkokehityksaiheisiin.

Prosessikuvauksen aikana syntyy usein konkreettisia parannusehdotuksia ratkaisumalleineen ja ikuisia haaveita kuvaten organisaation tai yksittäisen työntekijän tahtotilaa. Käytössä olevassa prosessissa ei ehkä alun perin ole osattu ottaa huomioon kaikkia kriittisiä tekijöitä tai toiminta tai ympäröivä todellisuus on muuttunut edellisen toimintaprosessien suunnittelun jälkeen. Kun toive käsitellään oikean prosessin kohdalla, saatetaan nähdä konkreettisia helpostikin toteutettavissa olevia muutoksia. (Johansson 2007, 28).

Kehittämistyön tavoitteena oli saada näkyväksi ensiapupäivystyksen toteuttamisen monimuotoisuus sekä mahdollisuudet toisin tekemiseen - selvittää, keventää, keskittää, hajauttaa, oikaista tai vaikka sähköistää. On tarpeen jossain vaiheessa tarkistaa toiminnan kustannustehokkuus ja mahdollisuudet tehostaa toimintaa. Prosessikuvauksen antamalla lisätiedoilla ensiapupäivystyksen työprosessista voidaan punnita henkilöressurssien riittävyttä tai jakaa töitä uudelleen. Ensiapupäivystystyötiimin osaamisvaatimukset ja osaamisen ylläpitämistarve olisi hyvä kirjata ja miettiä niiden ylläpitämistä ja täydentämistä. Teknologian huippumaana vapaaehtoisista löytyy rautaista asiantuntemusta uuden avustavan teknologian luomisesta ja vanhan parantamisesta. Näitä teknologisia apuvälineitä ei voi tulevaisuuden muutokset huomioiden jättää pois organisaation kehittämistyöstä.

Ensiapupäivystyksen työprosessin kehittämistä jatketaan työpaikan omana kehittämistyönä. Kehittämistyön prosessikuvausta voidaan käyttää tässä kehittämistyössä avuksi. Seuraavissa alaluvuissa listataan ja kuvataan prosessikuvauksiin liittyvän kehittämistyön aikana syntyneitä jatkokehitysideoita.

7.1 Työaika vevien työvaiheiden selvittäminen

Kehittämistyön tuotoksena syntynyttä prosessikuvausta voidaan käyttää avuksi toistuvien työaika vevien työvaiheiden selvittämiseksi. Erikokoisten päivystysten toteuttamiseen kuluva aika ja muita resursseja ei ole dokumentoitu. Erityisenä haasteena on ”työvoiman” eli vapaaehtoisen ensiapupäivystäjäressurssin ennakoimattomuus ja sen ydin eli vapaaehtoisuus. Järjestön luonne valmiusjärjestönä luo haasteita - äkkinäiset auttamistilanteet saattavat vevottaa käytettävissä olevia henkilöstö- ja tarvikeresursseja. (Kaukiainen 16.4.2015; Kaukiainen 27.10.2017).

Päivystysvastaavan työtilanteet ovat vaihtelevia. Työ on kiireen värittämää, tauotonta ja vevuu määritellyn työajan ulkopuolelle. Kehittämispöessissa tärkeää on prosessin vaiheiden tunnistaminen ja määrittää työtehtäville niihin käytettävä aika, myös dokumentoimattomat tai tunnistamattomat piilotunnit. Siten saadaan määritettyä eniten aikaa vevät tai syövät prosessit. (Kaukiainen 27.10.2017.) Piilotyötunteja kertyy esimerkiksi vapaaehtoisten ohjaa-

misesta sekä yllättävien asiakaspalvelutilanteiden hoidosta. Vapaaehtoisten ohjaamiseen me-
nevää aikaa ei ole allokoitu työohjelmiin. (Juslin-Sandin 6.11.2017.)

Käytetty aika myös vaikuttaisi palvelun hinnoitteluun työntekijäresurssin käytön tai kuormit-
tavuuden mukaan. Tavoitteena olisi saada työvaiheiden ”kitka” pois ja päällekkäiset työt pois
sekä lisättyä tehokkuutta poistamalla tehottomuutta mm. keskittämällä työntekijäkapasiteet-
tia. Näin löydettäisiin työprosesseista ne kohdat, joihin olisi hyödyllistä yrittää saada keven-
nystä aikaan esimerkiksi ulkoistuksen tai järjestelmien hyväksi käytön keinoin. (Kaukiainen
27.10.2017.)

Tähän apuvälineeksi voisi ideoida ja luoda sähköisen lomakkeen ohjaamaan hinnoittelua ja
suunnittelua. Esimerkiksi ensiapupäivystyksen yleisömäärän, keston, sijainnin, tapahtumatyy-
pin ja erityisten riskien mukaan lomake antaisi alustavan arvion tarvittavista resursseista tai
muistuttaisi tärkeistä suunnitteluun mukaan luettavista asioista. Avoimella kentällä järjestet-
ty keskikesän ilmailunäytös laukaisisi muistutuksen allergioista/ampiaisista ja edelleen aller-
gia- ja astmaosaamisen tarpeesta, päivystystilan vaatimuksista tai lisävarusteista. Lomake
voisi tarkkailla samaan aikaan tapahtuvia muita tapahtumia, loma-aikoja, juhlapyyhiä ja antaa
näistä huomioita suunnittelun tueksi (kuinka monta isoa ja pientä päivystystä mahtuu kuukau-
teen). Tämä tapahtuu pätevän ja erittäin kokeneen päivystysvastaavan päässä automaattises-
ti, mutta seuraavan työntekijän kokemustietovaranto ei välttämättä ole yhtä laaja. Lisäksi on
yleisesti kannustettavaa käyttää apuna erilaisia muistilistoja suunnittelua ja valmistautumista
tukemaan (vrt. lentäjien, lääkärien, palomiesten, ensihoitajien check-listat).

7.2 Prosessien kehittäminen ja edelleen kirjaaminen

Päivystysvastaavan prosessikuvaus on nyt kirjattu ylös ja valmis jatkokehittelylle sekä työn
muutosten dokumentoinnin pohjaksi. Samankaltaisen työnkuvan määrittelytehtävän voisi to-
teuttaa myös ensiaputoiminnan koordinaattorin (myös muualla terveydenhuollon sihteeri) ja
jatkossa myös valmiuspäällikön työstä. Tärkeänä hyötynä nähdään kokemus- ja hiljaisen tie-
don kirjaaminen ja tunnistaminen, joita sisältäviä työprosesseja on vaikea sijaistaa (Kaukiai-
nen 27.10.2017). Erityisesti tulisi kiinnittää huomiota näiden tehtävänkuvien yhteisiin rajapin-
toihin, synergioihin ja yhdessä työn tekemisen mahdollisuuksiin (Lempinen 17.1.2016).

7.3 Osaamiskartoitus

Tiedosta ja osaamisesta on tullut keskeinen kilpailu- ja tuotantotekijä. Hyvin erilaista osaa-
mista vaaditaan entistä haastavampien asiakastarpeiden tyydyttämisessä. Tarkkarajaiset työ-
ja tehtäväkuvaukset ovat historiaa. Kommunikaatio, tieto ja sosiaalisuus ovat uuden työn kes-
kiössä. Johdon on tiedettävä mitä osaamista ja osaamisen kehittämistarpeita työntekijöiltä

löytyy. Osaamisen hallinta on tärkeä uuden työn johtotehtävä, valtti ja haaste. (Hanhinen 2011, 5.)

Olemassa olevan osaamisen yhteinen määrittely tukee työyhteisön yhteisöllisyyttä, lisää keskinäistä luottamusta ja vähentää epävarmuutta tulevaisuutta kohtaan. Osaamisenhallinta ja määritelty osaamisvarasto lisäävät myös työntekijän itsearvostusta, kun hänen osaamisensa tunnustetaan ja tunnustetaan. (Hanhinen 2011, 16.) Havaittuja ja toteutuneita osaamisvaatimuksia päivystystyövästävällä työssä ovat mm. yhteistyötaitot, oma-aloitteisuus, asiakas- ja tiimipalvelutaidot, laadunhallinta, tunnollisuus, tarkkuus, huolellisuus, joustavuus, palveluhenkisyys, materiaali- ja laitetuntemus sekä palveluprosessin tuntemus. (vrt Hanhinen 2011, 10, 12-13.) Toteuttamalla osaamisen kartoitus päivystystyövästävällä ja ympäröivän tiimin työstä saataisiin yo. lähdetietoihin viitaten kehitettyä edelleen työyhteisön yhteisöllisyyttä, osaamisen tuntemusta ja johtamista sekä siihen tarvittavia lisäresursseja tai tukitoimia.

7.4 Työn keventäminen palvelumuotoilun avulla

Terveydenhuollossa on huomattu, että samoja tietoja syötetään ja kopioidaan käsin tai ylläpidetään useisiin eri järjestelmiin. Järjestelmät eivät myöskään taivu tukemaan haluttua työtapa tai muita tavoitteita. (Mykkänen ym. 2007, 5.) Tämä haasteellisuus on nähtävissä myös ensiapupäivystyksiin liittyvissä tiedon keruu- ja työstämisyjärjestelmissä. Terveydenhuollon ammattilaisten määrittelemät nykyiset työkalut saattavat olla peruja terveydenhuollon perinteisistä työtavoista.

Suomessa teknologian hyödyntämismahdollisuudet ovat hyvät - osaaminen ja innovaatiotoiminta ovat täällä korkealla tasolla. Rakenteellisilla ratkaisulla voidaan reagoida sujuvasti arjen muuttuviin tarpeisiin ja toimintaympäristöön. Tietotekniikan ja toiminnan kehittämistä pitäisi lähentää uusilla kehittämismalleilla. Uusia ratkaisuja pitäisi määritellä ja toteuttaa sujuvasti tukien vähittäistä siirtymistä kohti uutta ympäristöä. Valmiita olemassa olevia teknologisia apuvälineitä tulisi soveltuvin osin käyttää uudelleen. (Mykkänen ym. 2007, 5.) Digiteknologian hyödyntäminen on vasta alussa monissa Suomen hallinnon ja palvelualojen toiminnoissa. (Kauhanen, Maliranta, Rouvinen ja Vihriälä. 2015, 96). Miksei sama pitäisi myös järjestömaailmaan? Järjestömaailman keveys verrattuna julkisen hallinnon jäykkiin rattaisiin tarjoavat mahdollisuuden kokeilla uusia ratkaisuja paljon kevyemmin kuin esimerkiksi kuntapuolella.

Päivystystietokannan ja manuaalisten paljon käsityötä sisältävien tietojärjestelmien palveluarkkitehtuurin uudistustyö aloitettiin opinnäytetyöprosessin aluksi. Uudistustyössä edettiin jo sovellusten rajapintojen määrittelyyn ja testaukseen. Kehittämistyön aikana huomattiin, että prosessikuvaukset uuden palveluiden muotoilun ja määrittelyn pohjaksi puuttuivat. Vanhan

teknologian uusiokäyttöä lykättiin. Jatkotyöstöideana esitetään tämän uudistustyön jatkamista käsillä olevaa prosessikuvausta hyödyntäen. Osastokorvausten pääprosessissa olisi tilaa sähköiselle alustalle, joka olisi osa Hupsista ja josta koko päivystyksen koonti menisi eteenpäin päivystysvastaavalle hyväksyttäväksi ja edelleen järjestöavustajalle (Juslin-Sandin 6.11.2017).

Päivystystietokannan monipuolinen hyödyntäminen sisältäisi Hupsis-päivystystietokannan kehittämisen passiivisesta tietovarastosta aktiiviseksi työkaluksi paikallisosastojen ensiapupäivystäjille, -johtajille, piirin ensiapupäivystystiimille ja laskutuksen työntekijöille. Tavoitteena olisi korvata osa käsin tehtävästä ja monin osin päällekkäisistä paperitöistä tietojärjestelmien asteittain kasvavalla tiedolla. Tietojärjestelmien työkaluilla voitaisiin tuottaa tietoa ja ajankohtaisia tilastoja. Parhaimmillaan tiedot esimerkiksi kulukorvauksista siirtyisivät hyväksynnän jälkeen suoraan seuraavalle toimijalle ja edelleen seuraavalle ilman manuaalista toistoa ja järjestelmästä toiseen siirtymistä.

Käytössä oleva Hupsis-järjestelmä taipuisi pienillä käyttöoikeuksien laajennuksilla tämän testaamiseen. Osaamista tähän järjestön sisällä on ja avainvapaaehtoisilla halukkuutta testaamiseen toteuttamiseen. Testauksen aloitus esimerkiksi ilmoittautumistietojen päivittämisellä toteutuneiksi päivystystunneiksi nopeuttaisi tiedonkulkua, laskutusta ja kulukorvausten käsittelyä. Testauksen aikana tulee verrata tietojärjestelmän tarjoamia tietoja vastaaviin käsin tuotettuihin tietoihin. (Mitchell 5.11.2014; Lempinen, Kivimaa, Mitchell 16.4.2015.)

Onnistuessaan palveluarkkitehtuurin uudelleen suunnittelu tuottaisi työhyvinvointia, työssä jaksamista ja voimaantumista, työn kannattavuutta ja tehokkuutta, resurssien kohdistumista tai ainakin ajan säästymistä ”oikeisiin asioihin” (Juslin-Sandin 24.10.2017). Toimistotyöstä 60% on arvioitu olevan asioiden tarkistamista, hakemista ja arkistoinnista. Prosessin hyvä toimivuus tai tavoitteita vastaava lopputulos voidaan saavuttaa monin eri tavoin, mutta eri kustannuksin. Jokainen yksittäinen vaihe lisää kustannuksia. Jos vaihe ei tuo kustannuksia vastaavaa lisäarvoa tai säästöä lopputulokselle, on se tarpeeton ja turha. (Johansson 2007, 28.)

Esimerkiksi, jos vuoden jokaisesta 270 päivystyksestä säästyisi aikaa kolmen paperin ja viiden Excel-taulukon tietojen käsin ylläpitämisestä, vuositasolla välttyttäisiin tekemästä 810 paperia ja 1350 Excel-taulukkoa. Jos yhden paperin tai taulukon tekemiseen kuluu aikaa kolme minuuttia, tekee se vuositasolla 6480 minuuttia. Tämä tarkoittaa 108 työtuntia tai 14 työpäivää.

800 paperiarkkia ei maksa paljoakaan, mutta työaikana hyödystä saattaa muodostua merkittävä etu työajanhallinnalle, uudenlaisia edellytyksiä työssä jaksamiseen ja viihtymiseen sekä voimavaroja työn kehittämiseen. Yhdistettynä mahdollisiin piilotuntien

ja työaikasyöppöjen (vrt. 7.1) kontrolliin, saatetaan löytää tärkeää työhyvinvointia, laatutyötä ja valmiuden kohentamista mahdollistavaa lisäaikaa.

7.5 Tarjouspyyntölomake nettiin

Ensiapupäivystyksen tarjouspyyntö voidaan esittää puhelimitse, sähköpostilla tai nettisivujen välityksellä (Suomen Punainen Risti 2014b). Esimerkiksi Seinäjoen, Karhulan, Turun ja Lahden osastot ohjaavat sivuillaan asiakasta ottamaan etukäteen selville tarvittavat lisätiedot tilaisuudesta ja laskutuksesta sekä toimittamaan tarjouspyynnön sähköpostitse. Turun osastossa osastosihteeri ottaa tilauksen vastaan ja kirjaa alustavat tiedot ylös. Mutta yhä määrämuotoinen, kaikki tarvittavat tiedot kirjaamaan pakottava nettilomake puuttuu yleisesti. Lomake ohjaisi tilausasiakasta hankkimaan tiedot alustavaa riskikartoitusta ja edelleen tarjoustähten.

Viitteellinen tarjoussumma saataisiin helpommin olemassa olevaa laskutusta varten tehdyn Excel-lomaketta muokkaamalla. Tämä dokumentti voisi siirtyä prosessista seuraavaan. Siihen tehtäisiin tarvittavat lisäykset ja muutokset, mutta pohjatyö olisi jo valmiina. (Lempinen 14.1.2016.) Alustava tarjoushinnan arviointi nettilomakkeelle syötettyjen tietojen perusteella auttaa asiakkaan kokonaisbudjetin suunnittelussa ja mahdollistaa tiedostavamman taloudenhallinnan (Kuusela 6.11.2017). Lomaketta voisi työstää informatiivisemmaksi ja työntekijälle helpommaksi niin, että asiakas jo taustatietoja nettitalauslomakkeelle syöttäessään laukaisisi tämän dokumentin esitäytön. Ensiapupäivystysvastaava jatkaisi esitäytetyn lomakkeen täyttööä asiantuntijatietoa vaativiin osioihin asiakkaan tarpeita kuunnellen.

7.6 Muita kehittämisideoita

Päivystyksen johtajalle voitaisiin antaa lisää vastuuta ja velvollisuuksia myös manageroinnin osa-alueelta. Johtajalle voitaisiin maksaa päivystyskorvausta jo päivystyksen suunnittelutöihin osallistumisesta. (Eloranta, Lempinen, Kaukiainen 14.1.2016.) Valmiuspäällikkö voitaisiin ottaa enemmän mukaan päivystyksiin valmiuden kohottamisen kärki edellä (Lempinen 14.1.2016).

Tärkeää olisi kehittyä jälkimarkkinoinnin saralla ja toteuttaa silloin tällöin asiakastyytyväisyys- ja vapaaehtoistyön mittauksia. Työsuunnitelmiin on tärkeää jättää tilaa yllättävien asiakas- ja valmiustilanteiden hoitoon. (Kuusela 6.11.2017.) Prosessien mallinnuksesta saattaa löytyä yleispäteviä periaatteita tai kuvauksia, joita voitaisiin käyttää hyväksi paikallisosastojen ensiapupäivystysten suunnittelussa ohjeina tai kehittämisalustoina toiminnanjohtaja Kaukiainen summaa. (27.10.2017).

Lähteet

- Ahola, K. 2014. Harjoitukset yhteistoiminnan vahvistajana. Teoksessa Kohti kattavampaa varautumista. Vapaaehtoisjärjestöt kokonaisturvallisuuden tukena. Turvallisuuskomitea 2014. Helsinki. 47-56.
- Bamber G., Stanton, P., Bartram, T. ja Ballardie, R. 2014. Human Resource management, Lean processes and outcomes for employees: towards a research agenda. Teoksessa The International Journal of Human Resource management. 2014. Vol 25, No 21. 2881-2891.
- Hanhinen, T. 2011. Osaamisenhallinta on työelämän haaste ja valtti. Teoksessa Työpoliittinen Aikakauskirja 1/2011. Vsk. 54. vol. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Edita Prima. 5-17.
- Hatakka, I., 2014. Vapaaehtoisten saatavuus ja käytettävyys hälytystehtäviin. SPEK tutkii 10. Tampere: Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö SPEK. Tammerprint.
- Hellström, A. ja Eriksson, H. 2008. Are you viewing, mapping or managing your processes? Teoksessa The TQM Journal. Vol. 20. No 2. 166-174.
- HUS 2014. Opas pienen yleisötapahtuman pelastussuunnitelman laadintaan. 30.5.2014.
- Häyrinen, K. 2014. Vapaaehtoistyön trendit ja hyvä organisointi. Teoksessa Kohti kattavampaa varautumista. Vapaaehtoisjärjestöt kokonaisturvallisuuden tukena. Turvallisuuskomitea 2014. Helsinki. 24-29.
- Johansson, V. 2007. Prosessien kuvaaminen. Teoksessa Rouvari, A, Laitinen, M, Luokkanen, S., Tyrväinen, J. 2007. Laatu ratkaisee - Laatu työn opas korkeakoulukirjastoille. Suomen tieteellisen kirjastoseuran julkaisuja. Helsingin yliopisto. 27-36
- JUHTA. 2012. Julkisenhallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. JHS 152. Prosessien kuvaaminen.
- Kananen, I. 2015. Suomen huoltovarmuus. Riittääkö energia ja ruoka, toimiiko tiedonkulku? Docendo.
- Kauhanen, A. Maliranta, M., Rouvinen, P. & Vihriälä, V. 2015. Työn murros. Riittääkö dynamiikka? Elinkeinoelämän tutkimuslaitos ETLA. Helsinki. Taloustieto.
- Kuula, A. 2009. Toimintatutkimus. Teoksessa Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. KvaliMOTV - menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampereen yliopisto. 41-44.
- Laasanen, J. 2011. Vapaaehtoistyön kansantaloudelliset vaikutukset. Mannerheimin lastensuojeluliitto, Suomen 4h-liitto, Suomen pelastusalan keskusjärjestö, Suomen Punainen Risti. Raportteja 70. Ruralia-instituutti. Helsingin Yliopisto.
- Laimio, A. ja Välimäki, S. 2011. Vapaaehtoistyö kehittyy. Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistys. Jyväskylä.
- Lillfrank, P. ja Parvinen, P. 2004. Omistaja, prosessi, potilas. Suomen Lääkärehti 59 (10). 1052-1055.
- Mykkänen, J., Luostarinen, H., Pöyhölä, A., Paakkanen, E., Suhonen, M., Klemola, L., Riekinen, A., Tuomainen, M., Riikonen, P. ja Silvennoinen, R. 2007. Palveluarkkitehtuurin soveltaminen terveydenhuollossa. Osa 2: prosessien ja palveluiden määrittely ja suunnittelu. SerAPI-projekti. Kuopion yliopisto.

Ojasalo, K., Moilanen, T. ja Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.

Palolaitosten kumppanuusverkosto 2017. Opas yleisötaapahtuman pelastussuunnitelman laadintaan.

Puolustusministeriö 2011. Yhteiskunnan turvallisuusstrategia. Valtioneuvoston periaatepäätös 16.12.2010. Helsinki.

Rapeli, M. 2014. Vapaaehtoistoiminta sosiaali- ja terveydenhuollon tukena varautumisessa. Teoksessa Koti kattavampaa varautumista. Vapaaehtoisjärjestöt kokonaisturvallisuuden tukena. Toim. Eeva Innola. Turvallisuuskomitea 2014. Helsinki. 30-39.

Reinikainen, T. 2013. Asiamiestyön osaamisvaatimukset ja osaamisen kehittämistarpeet. Teoksessa Avauksia yhteisöjen osaamisen kehittämiseen. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Helsinki. 19-34.

Rosén, G. 2002. Sata sodan ja rauhan vuotta. Suomen Punainen Risti 1877-1977. Suomen Punainen Risti, Helsinki 2002. 2. uusittu painos.

Ruoholinna, T. 2009. Ikääntyvät työelämässä. Turun Yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Painosalama.

Ruuskanen, P., Selander, K. ja Anttila, T. 2013. Palkkatyössä kolmannella sektorilla. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 20/2013. Edita Publishing.

Räsänen, T., Sipponen, J., Hirvonen, M., & Pääkkönen, R. 2015. Työhyvinvointi asiantuntija- ja myyntityössä. Raportti. Työterveyslaitos. Helsinki

Saaranen-Kauppinen, A. ja Puusniekka, A. 2009. KvaliMOTV - menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampereen yliopisto. Saatavilla: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>

Saari, E. 2007. Mitä -pitääkö tutkijan olla myös käytännön toimija? Teoksessa Viinamäki, L & Saari, E. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Toimittanut Viinamäki, L. & Saari, E. Helsinki: Tammi. 121-151.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen toimintaedellytysten kehittämistyöryhmän raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:4. Helsinki.

Suomen Punainen Risti 2006. Piirien johtosääntö.

Suomen Punainen Risti 2014a. Suomen Punaisen Ristin toimintalinjaus vuosille 2015-2017. Iloa auttamisesta. Turku.

Suomen Punainen Risti 2014b. Ensiapupäivystystoiminnan laatuohjeet. Helsinki 2014.

Suomen Punainen Risti 2017a. Tilastokirja vuodelta 2016. Suomen Punainen Risti 18.5.2017.

Suomen Punainen Risti 2017b. Suunnitelma Suomen Punaisen Ristin kokonaisvalmiuden kehittämiseen 2017-2020. Hyväksytty Suomen Punaisen Ristin hallituksessa 28.4.2017.

Toikko, T. ja Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere.

Torstila, P. 2014. Auttajat yhdeltä luukulta - Suomen Punainen Risti ja Vapepa. Teoksessa Kohti kattavampaa varautumista. Vapaaehtoisjärjestöt kokonaisturvallisuuden tukena. Turvallisuuskomitea 2014. Helsinki. 64-66.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Katsaus suomalaisen työn tulevaisuuteen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ- ja yrittäjyys. 30/2014. Helsinki.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2017. Alueiden vahvuuksien analyysi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Alueet 24/2017. Helsinki.

Valliluoto, S. 2014. Vapaaehtoistyön mahdollisuuksista ja esteistä. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 4/2014. Helsinki.

Valtioneuvoston päätös huoltovarmuuden tavoitteista. Finlex 857/2013. 5.12.2013.

Valtionkonttori 2009. Osaamisen siirtäminen. Miten organisaation muisti siirtyy? Teoksessa Osaaminen muutoksessa. Valtionkonttori, Kaiku-palvelut. Helsinki. Erweko Painotuote. 56-72.

Vapaaehtoinen Pelastuspalvelu 2013. Johtosääntö. 19.3.2013.

Vapaaehtoinen Pelastuspalvelu 2014. Toimintakertomus.

Vataja, K. 2012. Kehittyvä työyhteisö. Itsearviointin hyödyntäminen työyhteisön kehittämisessä kunnallisessa sosiaalitoimessa. Lectio praecursoria. Hallinnon tutkimus 3/2012. Itä-Suomen Yliopisto. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. 244-250

Virolainen, H. 2010. ”Kai sitä ihminen vaan on semmoinen laumaeläin” - virtuaalisen tiimin ilmapiiri. Turun kauppakorkeakoulu. Sarja A-8:2010. Turku.

Vuokko, R., Mäkelä, M., Komulainen, J. ja Meriläinen, O. 2011. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Raportti 53/2011. Helsinki

Sähköiset lähteet:

HUS 2017. Sairaanhoidon alueet. Viitattu 19.11.2017.
<http://www.hus.fi/hus-tietoa/sairaanhoidon-alueet/Sivut/default.aspx>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014. Opas töiden uudelleen organisoimiseen ja priorisointiin tukeksi Opetus- ja kulttuuriministeriön hallintoalalla. Henkilöstöjohtamisen tukeminen. Julkaistu 23.1.2014. Taulukko 4/19. Viitattu 31.1.2016.

Patentti- ja rekisterihallitus 2016. [online]. Viitattu 19.11.2017.
www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/yhdistysrekisterintilastoja/lukumaaratyhdistysrekisterissa-jauskonnollistenyhdyskuntienrekisterissa.html

Tilastokeskus 2017. Tuotteet ja palvelut > tietoa alueittain > kuntien avainluvut. Viitattu 5.11.2017. <http://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2017&active1=SSS&active2=560>

Turvallisuuskomitea 2016. Järjestöt. Viitattu 4.2.2016
<http://www.turvallisuuskomitea.fi/index.php/fi/jaerjestoet>.

Uudenmaanliitto 2017. Kartta Uudenmaan maakunnasta 2015. Viitattu 19.11.2017.
<https://www.uudenmaanliitto.fi/uusimaa>.

Suomen Punainen Risti 2017c. Tietoa katastrofirahastosta. viitattu 21.10.2017
<https://www.punainenristi.fi/lahjoita/katastrofirahasto-0>

Valtionkonttori 2016. Työtehtävien ja työajan priorisointi. Viitattu 31.1.2016

Julkaisemattomat lähteet:

email Opetus- ja kulttuuriministeriö. Tarkistuksia verkkosivuilta saatuihin tietoihin kehittämistyöstä prosessien avulla.

email Kivimaa, K. 14.1.2016. Hupsis-päivystystietokannan perusteet.

email Juslin-Sandin 6.11.2017. Kehittämistyö jatkuu työyksikön omana toimintana. Jatkokehitysideointia.

Hupsis-tilastotietokanta 2016. Ensiapupäivystykset vuonna 2015.

HUP Ensiapupäivystykset sisäinen tilasto. Ensiapupäivystykset vuosina 2006-2015

Suulliset tiedoksiannot:

Eloranta, T. 14.1.2016. Työryhmäkokous. Prosessien muokkaaminen. Talous- ja vastuukysymykset. Yhteistyökuviot.

Eloranta, T. 17.1.2016. Haastattelu. Ensiapuryhmätoiminnan ja ensiapupäivystystoiminnan kuvaus.

Eloranta, T. 27.1.2016. Työryhmäkokous. Prosessikuvausten työstäminen.

Hakala, A. 1.8.2013. Kokous. Työn kehittämisen tarpeet ja menetelmät.

Hakala, A. 15.4.2016. Haastattelu. Prosessien sisäinen vastuunjako. Omistajuus. Työyhteisön kuvaus.

Hakala, A. 20.4.2016. Haastattelu. Prosessien omistajuus. Lomake C.

Juslin-Sandin, H. 24.10.2017. Haastattelu kehittämistyöstä ja jatkokehitysideoista.

Kaukiainen, P. 1.8.2013. Kokous. Työn kehittämisen tarpeet ja menetelmät.

Kaukiainen, P. 14.1.2016. Työryhmäkokous. Jatkokehitysideointia. Työn keventäminen osallistamisen keinoin.

Kaukiainen, P. 27.10.2017. Haastattelu. Prosessikuvauksen esittely. Jatkokehitysideointia. Siirrettävyys ja yleistettävyys.

Kivimaa, K. 16.4.2015. Työryhmäkokous. Hupsis-päivystystilastokannan kehittäminen. Master-Excel. Rajapinnat.

Kuusela, K. 15.4.2016. Haastattelu. Prosessin omistajuus. Prosessikuvausten tarpeellisuus.

Kuusela, K. 6.11.2017. Haastattelu. Prosessikuvaukset, kehittämisideat, luotettavuus ja siirrettävyys.

Lempinen, M. 16.4.2015 Työryhmäkokous. Hupsis-päivystystilastokanta. Taustatietojen ja tarpeiden määrittely. Hupsis-kokeilu/testaus.

Lempinen, M. Haastattelu 14.1.2016. Ensiapupäivystyksen suunnitteluprosessi.

Lempinen, M. Työryhmäkokous 27.1.2016. Prosessikuvausten työstämistä.

Lempinen, M. Työryhmäkokous 17.1.2016. Yleisen tason prosessikuvauksen taustamäärittely. SPR HUP ensiaputoiminnan määreet ja tilastot.

Mitchell, C. 5.11.2014. Haastattelu. Hupsis-päivystystilastokannan kehittäminen. Master-Excel-ohjelmointidemo

Mitchell, C. 16.4.2015. Työryhmäkokous. Hupsis-päivystystilastokannan kehittäminen. Master-Excel. Rajapinnat.

Kuviot

Kuvio 1. Helsingin ja Uudenmaan piirin toiminta-alue 2015. **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuvio 2. Kartta Uudenmaan maakunnasta 2015 **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuvio 3. Ensiapupäivystysvastaavan työn haasteet - perehdytyksen pullonkaulat. **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuvio 4. Kokemusperäisen oppimisen vaiheet **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuvio 5. Ensiapupäivystyksen valmistelutyöt **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuvio 6. Ensiapupäivystysprosessin yleisen tason prosessikartta. .**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuvio 7. Kokonaisprosessi. Ensiapupäivystyspalvelun ylimmän tason prosessikaavio... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuvio 8. Tarjouksen osaprosessi. **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuvio 9. Ensiapupäivystyksen suunnittelun osaprosessi. **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuvio 10. Ensiapupäivystyksen julkaisun, ensiapupäivystäjien ja muiden ensiapupäivystysresurssien allokoinnin osaprosessit**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Liitteet

Liite 1: Prosessien mallinnus- ja arviointityökalu 47

Liite 2: SPR HUP:n ensiapupäivystysvastaavan työprosessikuvaukset 53

Liite 1: Prosessien mallinnus- ja arviointityökalu

3 LOMAKKEET**A PROSESSIN PERUSTIETOJEN KERÄYSLOMAKE**

<p>1. Prosessin nimi ja tarkoitus – miksi prosessi on olemassa?</p>	
<p>2. Prosessin omistaja – henkilö, joka vastaa, ohjaa sekä voi muuttaa ja käynnistää prosessin parantamisen</p>	
<p>3. Prosessin lähtötiedot (syötteet) – millaisten tietojen varassa prosessi käynnistyy? tarkastele lähtötietoja mahdollisimman laaja-alaisesti</p>	
<p>4. Koko prosessin edellyttämät keskeiset resurssit, esimerkiksi</p> <p style="padding-left: 40px;">Henkilöstö Välineet ja laitteet Järjestelmät Tilat ja materiaalit, jne.</p>	
<p>5. Prosessin asiakkaat ja muut toimijat – kaikki ne, joilla on prosessissa jokin rooli tai prosessiin kohdistuva vaatimus</p> <p style="padding-left: 40px;">Ulkoiset asiakkaat Sisäiset toimijat Sidosryhmät Viranomaiset yms.</p>	
<p>6. Mistä prosessi alkaa – ensimmäinen vaihe, ensimmäinen konkreettinen tekeminen?</p>	
<p>7. Mihin prosessi päättyy – viimeinen vaihe, viimeinen konkreettinen tekeminen?</p>	

<p>8. Koko prosessin tuotokset ulkoiselle asiakkaalle tai sisäiselle toimijalle</p> <p>Tuote Palvelu Dokumentit Data yms.</p>	
<p>9. Koko prosessin tavoitteet – millainen prosessin tulee olla asiakkaan, oman henkilöstön, suorituskyvyn ja talouden näkökulmista tarkasteltuna?</p> <p>Prosessin sekä sen tuotosten mittarit asiakas-, henkilöstö-, prosessin suorituskyky ja talousnäkökulmista tarkasteltuna.</p> <p>Missä pitää ehdottomasti onnistua? (Prosessin alustavat menestystekijät, jotka täsmentyvät prosessin vaiheiden kriittisten kohtien löydyttyä)</p>	
<p>10. Prosessin arviointitapa ja palautteen hankintatapa</p>	
<p>11. Prosessin tulosten käsittelytapa prosessin parantamiseksi</p>	

C PROSESSIN KANSILEHTIPOHJA**PROSESSIN (prosessin nimi tähän) PERUSTIEDOT (kansilehti)**

Prosessin tarkoitus:

Prosessin tavoite:

Prosessin omistaja:

Prosessin asiakkaat:

Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot:

Prosessin tuotokset:

Prosessin keskeiset toimijat:

- Katso prosessikaavio

Mistä prosessi alkaa:

Mihin prosessi päättyy:

Prosessin menestystekijät:

Prosessin mittarit:

Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin:

D PROSESSIN ARVIOINTILOMAKE

1. Prosessin nimi ja omistaja	
2. Arvioi prosessin tavoitteet – onko otettu huomioon strategian vaatimukset? – onko otettu huomioon viranomaisvaatimukset? – muut asiakastarpeet?	
3. Arvioi prosessin kuvaus (kansilehti, prosessikaavio, selityislehti) – toimitaanko kuvauksen mukaisesti? – ovatko kriittiset vaiheet oikein määritetty? – onko prosessivaiheiden ohjeistus riittävä? – tukevatko tietojärjestelmät prosessin vaiheen toteuttamista?	
4. Arvioi prosessin mittarit – mitataanko oikeita asioita? – kytkeytyvätkö mittarit prosessin tavoitteisiin ja menestystekijöihin? – saadaanko valittujen mittareiden avulla tieto siitä, miten on onnistuttu asiakkaan, oman henkilöstön, prosessin suorituskyvyn ja talouden näkökulmista katsottuna?	
5. Arvioi prosessin edellyttämät erilaiset resurssit – henkilöstö – välineet ja laitteet – järjestelmät – tilat ja materiaalit, jne	
6. Arvioi prosessin omistajuus ja toimijat – onko oikein määritetty? – ovatko valta- ja vastuumääritykset selkeät?	
7. Arvioi tuotetut tulostiedot, dokumentit ja niiden hyödyntäminen	

8. Arvioi prosessin ohjaus, arviointimenettelyt, parantamistoimenpiteet	
---	--

ARVIOINNIN YHTEENVETO

Prosessin vahvuudet	Prosessin heikkoudet
Prosessin parantamismahdollisuudet	Prosessin uhkatekijät

Liite 2: SPR Helsingin ja Uudenmaan piirin ensiapupäivystysvastaavan työprosessikuvaukset

Tässä työssä työn kohteena olevat ensiapupäivystykset ovat piirin työntekijöiden koordinoimia ja hallinnoimia. Ensiapupäivystyksien koordinoimista varten on piirille palkattu oma työntekijä, päivystyspalveluvastaava (vastaava). Tämä poikkeaa muun Suomen piirien roolista vain valvoa osastojen järjestämiä ensiapupäivystyksiä. Vastaavan työnkuva sisältää ohjaamista, työn suunnittelua ja koordinoimista sekä toimisto- ja varastotyötä. Hän johtaa ja ohjaa vapaaehtoisten kenttätyöskentelyä, tekee ensiapusuunnitelmat yhdessä asiakkaiden ja pelastusviranomaisten kanssa, huolehtii henkilöresursoinnista, palautteen annosta ja vastaanottamisesta, raportoi, tilastoi, laskuttaa, huoltaa välineitä ja hoitaa varastologistiikkaa. Vastaava myös välittää paikallisosastoille ensiapupäivystyspyyntöjä sekä valvoo niiden toteutusta.

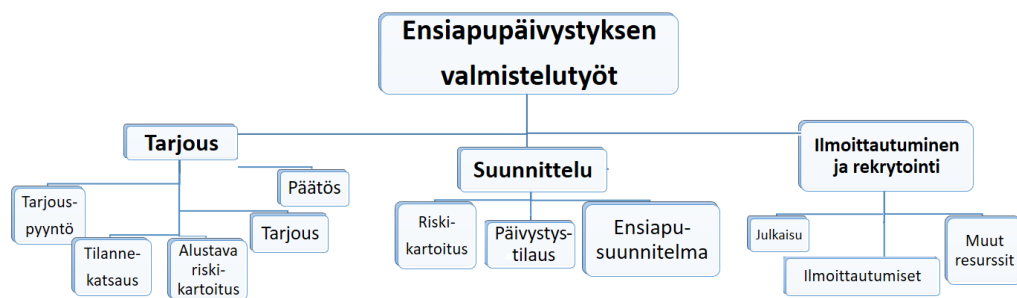
Ensiaputoiminnan koordinaattori osallistuu ensiapupäivystyspalveluprosessin tukiprosesseihin ja järjestää ensiapupäivystyspalveluun liittyvät koulutukset, osaamistestaukset sekä asiakas- ja yhteistyösopimukset. Hän hoitaa kalusto- ja materiaalihankinnat, valvoo laatua ja vastaa taloudesta. Koordinaattori osallistuu vastaavan työtehtäviin tarvittaessa tukien ja tarvittaessa toimii vastaavan sijaisena. Hän on koulutukseltaan terveystieteiden ammattilainen.

Ensiapupäivystyksen palveluprosessin ”omistaa” ensiapupäivystystiimi ja SPR Helsingin ja Uudenmaan piiri. Edelleen prosessin tarkempi omistajuus on koordinaattorilla (Kuusela 15.4.2016; Hakala 15.4.2016). Päävastuu toiminnan valvonnasta on ensiaputoiminnan koordinaattorilla ja hänen esimiehillään. Prosessin asiakkaina toimivat SPR:n ensiapupäivystyspalvelun tilausasiakkaat, ensiapupäivystäjät, paikallisosastot ja ensiapuasiakkaat. Prosessin tiimoilta tehdään yhteistyötä eri alihankkijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Nyt esiteltävissä prosessikuvauksissa näkyy toiminta- ja asiakaslähtöisyys. Näkökulmana on sekoitus ylhäältä alaspäin suuntautunutta, muutosta toivovaa ja parempaan hallintaan tähtäävää mallia. Prosessikuvauksista on kuitenkin nähtävissä myös horisontaalinen toimijan oma näkökulma. Yleisen tason prosessikuvauksissa näkökulma vaihtelee, mutta tarkemmissa toimintaa kuvaavissa osaprosessikuvauksissa keskitytään päivystysvastaavan työketjuihin ja työn suorittamisen kronologisuuteen.

Ensiapupäivystysvastaavan ydintyöprosessi

Tässä kehittämistyössä ensiapupäivystyksen toistuvaisältöiseksi ydinprosessiksi määritetään ensiapupäivystyspalveluiden suunnittelu, johon kuuluu osaprosesseina tarjouksen, sopimuksen ja ensiapusuunnitelman tekeminen (kuvio 5). Ensiapupäivystyksen suunnittelu vaatii syvällistä kokemus- ja asiantuntijatasoa tietoa esimerkiksi tarvittavista ja tarjolla olevista resursseista (kokonaiskuva), työn sisällöstä, riskien arvioinnista ja niihin varautumisesta, viranomaisyhteistyöstä, vapaaehtoistyöstä, asiakaspalvelusta ja tarjoustenlaskennasta.

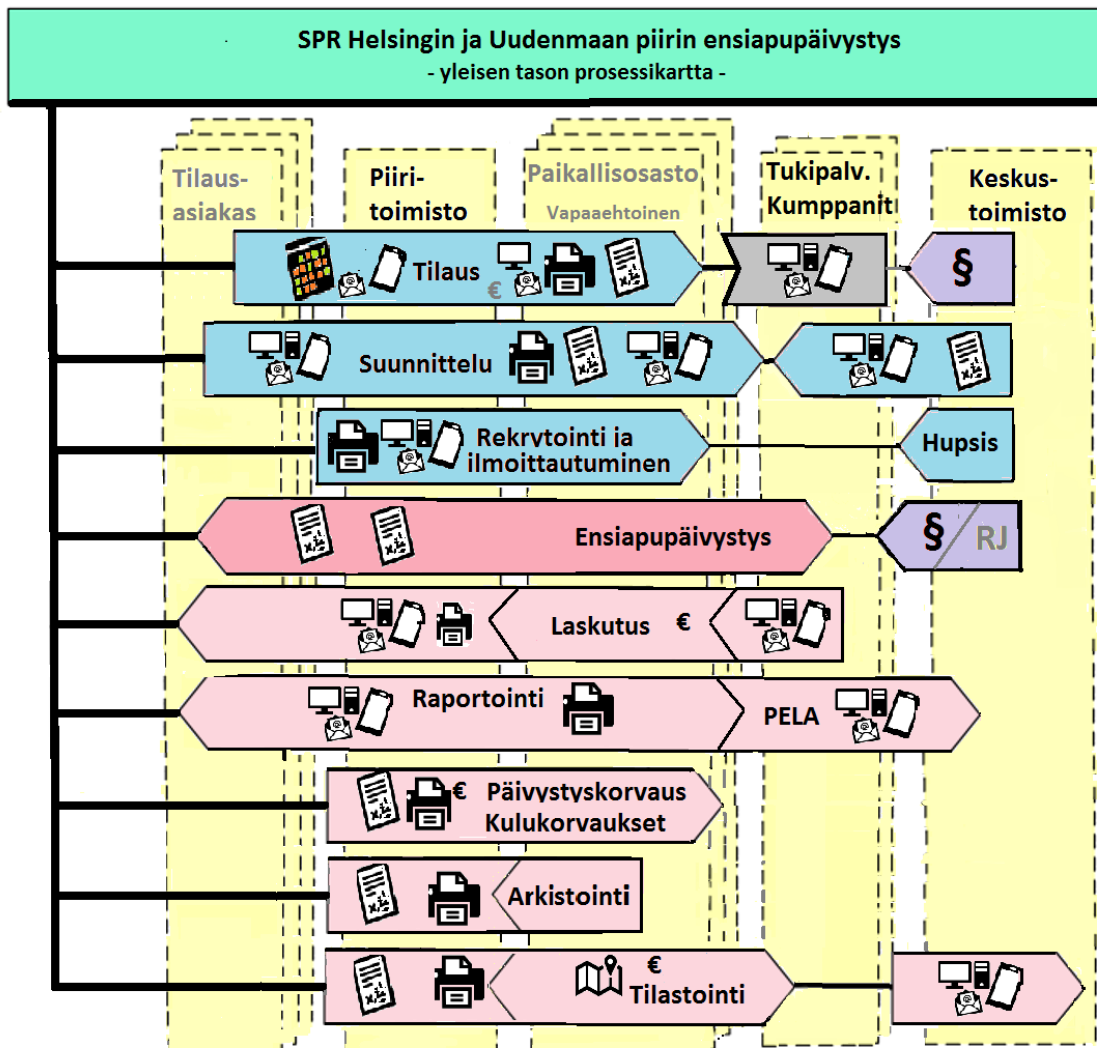


Kuvio 11. Ensiapupäivystyksen valmistelutyöt (suunnitteluun nivELYTÄVÄT pääprosessit ja niiden osaprosessit).

Ydinprosessin sujuvan toteutuksen mahdollistavat sen useat tukiprosessit. Tukiprosessit on osittain ulkoistettu esimerkiksi palkka- tai vapaaehtoistyöntekijöille. Tiimin sisällä yhteistyötä (sisäinen ulkoistettu tukiprosessi) tehdään isommissa ensiapupäivystyssopimuksissa, tarvikkeiden tilauksissa, budjetin seurannassa, päivystäjien koulutuksessa, laskutuksessa ja kulukorvauksien maksatuksessa. Ajoittain ulkoistettuja tukiprosesseja ovat mm. varaston inventointi, tavaroiden ja tarvikkeiden logistiikka, ensiapupäivystysilmoitukset, tietojen tallennukset, papereiden monistukset ja ruokahuolto. Ulkoistettuja palkkatyön tukiprosesseja voivat myös olla ensiapupalvelujen ulkoistukset (vrt. lajimääräyksiin perustuvat tilausambulanssipalvelut tai monet päällekkäiset ensiapupäivystykset).

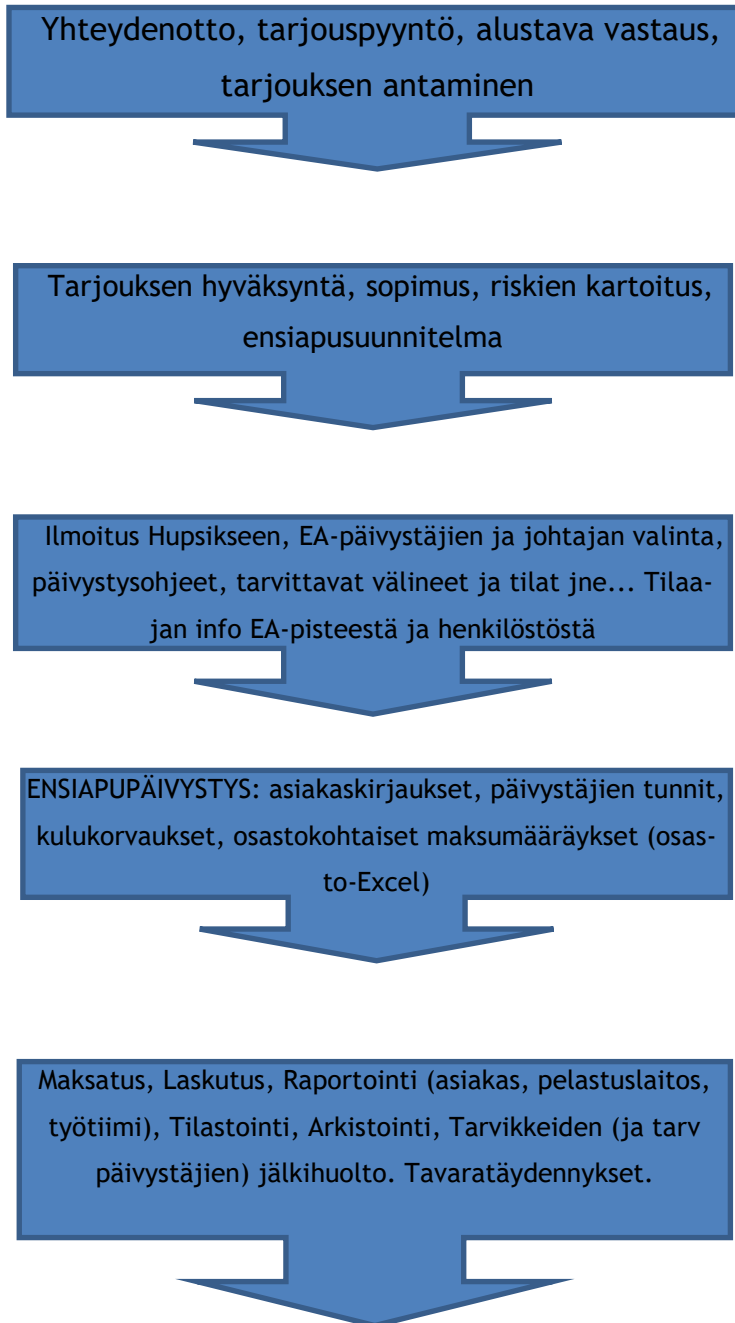
Yleisen tason prosessikartta toimijoiheen

Suurin osa ensiapupäivystysten työtehtävistä toistuu samanlaisina ja jopa päällekkäin. (Lempinen 17.1.2016.) Yleisen tason prosessikartalla havainnollistetaan useita samanaikaisia ja päällekkäisiä työtehtäviä. Kuvioista on havaittavissa useita eri suorituspaikkoja, suorittajia ja työtehtäviä.



Kuvio 12. Ensiapupäivystysprosessin yleisen tason prosessikartta. SPR Helsingin ja Uudenmaan piiri. Mukaellen Mykkänen ym. 2007 (2007, 59).

Työprosessin kalanruotomalli



Ensiapupäivystysprosessin yleisen tason prosessikartan sanallinen kuvaus

Tilausasiakkaan näkökulmasta työ alkaa yhteydenotolla piiriin. Tilausasiakas esittää tarjouspyynnön ja saa tarjouksen. Hyväksytystä tarjouksesta muodostuu päivystystilaus (sopimus). Ensiapupäivystystä suunnitellaan yhdessä tilausasiakkaan kanssa. Työketju päättyy laskutukseen ja raportointiin.

Paikallisosaston ja vapaaehtoisten näkökulmasta työprosessi alkaa piirin yhteydenotosta, jatkuu ensiapupäivystyksen suunnittelulla, ilmoittautumisella ja toteutuksella. Ensiapupäivystyksen jälkeen vapaaehtoisvoimin toimitetaan piiriin työvuorot, kulukorvausten perusteet sekä ensiapuasiakaskirjat raportoinnin ja tilastoinnin pohjaksi sekä arkistoitavaksi. Usein vapaaehtoiset vielä informoivat osastonsa yhteyshenkilöt tulevista maksusuorituksista. Osaston yhteyshenkilöt tarkistavat kuukausittaiset oman osastonsa ensiapupäivystysten kulukorvaukset ja lähettävät hyväksynnän tai muutospyyntöjä piiriin. Hyväksynnän jälkeen kulukorvauslomake lähetetään keskustoimiston laskuttajille edelleen maksatukseen. Osastot saavat vapaaehtoisten kulukorvaukset edelleen maksatettaviksi ja päivystyskorvaukset oman toimintansa tueksi.

Yhteistyökumppaneiden, erityisesti pelastuslaitoksen, näkökulmasta yhteistyö alkaa piirin lähettämästä ensiapusuunnitelmasta. Pelastuslaitoksen vastuulääkärit tarkistavat yli 10.000 hengen ensiapusuunnitelmat. He saavat myös raportit toteutuneesta ensiaputarpeesta ja suunniteltujen ensiapuresurssien riittävydestä. Vakavimmissa ensiaputilanteista kontaktoidaan vastuulääkärinä välittömästi puhelimitse piirin vastuuhenkilöiden toimesta. Ensiapupäivystäjillä on mahdollisuus aina soittaa piiriin valmiuspäivystäjälle.

Keskustoimisto liittyy piiriin ensiapupäivystyksen yleisen tason prosessikuvaukseen tuottamalla ensiapuryhmän ja päivystyksen johtajiksi ryhmänjohtajia, laatuohjeistuksia sekä päivystys- ja kulukorvaussuosituksia. Keskustoimisto myös valvoo ja tukee piiriin toimintaa. Vuosittain keskustoimisto vetää yhteen kaikkien piirien ensiapupäivystystilastot tapahtumien, vapaaehtoisten työtuntien, sekä auttajien ja ensiapuasiakkaiden lukumäärästä.

Taulukko: ensiapupäivystykseen liittyvät muut toimijat kuin piirin ensiaputiimin jäsenet

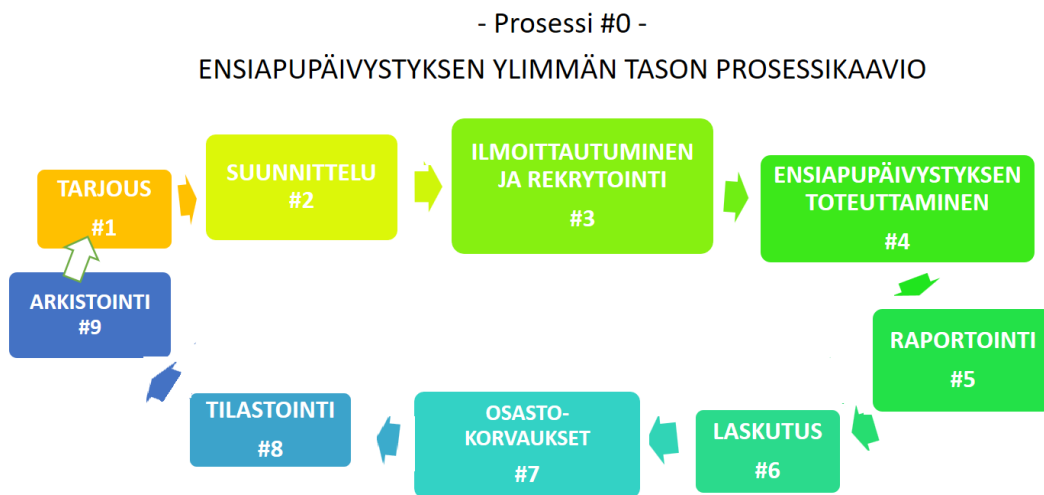
Toimija	Toiminto	Kuvaus
Tilausasiakas	yhteydenotto piiriin tarjouspyynnön esittäminen	Tilausasiakas esittää tarjouspyynnön ja saa tarjouksen. Hyväksytystä tarjouksesta muodostuu päivystystilaus (sopimus). Ensiapupäivystystä suunnitellaan yhdessä tilausasiakkaan kanssa. Työketju päättyy laskutukseen ja raportointiin.
Paikallisosaston ensiapupäivystäjä ja paikallisosaston vastuuhenkilöt	suunnittelu ilmoittautuminen ensiapupäivystys raportointi tarkistus ja hyväksyntä	Ensiapupäivystäjät avustavat ensiapupäivystyksen suunnittelussa, ilmoittautuvat työvoimaksi, raportoivat töiden jälkeen piiriin ja paikallisosastonsa vastuuhenkilöitä. Paikallisosaston vastuuhenkilöt tarkistavat ja hyväksyvät kulu- ja päivystyskorvaukset.
Pelastuslaitoksen yhteistyökumppanit	ensiapusuunnitelman tarkistus	Pelastuslaitoksen vastuulääkärit tarkistavat yli 10.000 hengen ensiapusuunnitelmat. He saavat myös raportit näistä ensiapupäivystyksistä. Vakavat ensiaputilanteet informoidaan vastuulääkärille välittömästi puhelimitse piiriin vastuuhenkilöiden toimesta.
Tilausambulanssit ym. ensiapupäivystyksen yhteishenkilöt	Palvelutilaus vapaaehtoisten palveluiden täydentämiseksi. Ensiapupäivystyksen toteutus ja laskutus.	Lajimääräyksistä ja/tai asiakkaan toivomuksesta saatetaan ensiapupäivystysten vapaaehtoisvoimin tuottamia palveluita täydentää tai korvata ulkopuolisilla palveluntuottajilla. Laskutus kohdistetaan piiriin.
Keskustoimisto	Ryhmänjohtajien koulutus Ohjeistukset ja suositukset, valvonta ja tuki Valtakunnalliset tilastot	Keskustoimisto tuottaa ensiapuryhmän ja päivystyksen johtajiksi ryhmänjohtajia, laatuohjeistuksia sekä päivystys- ja kulukorvaussuosituksia. Keskustoimisto myös valvoo ja tukee piiriin toimintaa. Vuosittain kaikkien piiriin ensiapupäivystystilastot tapahtumien, vapaaehtoisten työtuntien, sekä auttajien ja ensiapuasiakkaiden lukumäärästä.

Taulukko 1. Ensiapupäivystykseen liittyvät muut toimijat kuin piirin ensiaputiimin jäsenet

Ensiapupäivystyksen ylimmän tason prosessikuvaus

Ensiapupäivystyksen ylimmän tason prosessikaavio kuvaa prosessin kokonaisuutta (kuvio 7). Se pitää sisällään prosessi- ja työvaiheet alusta loppuun.

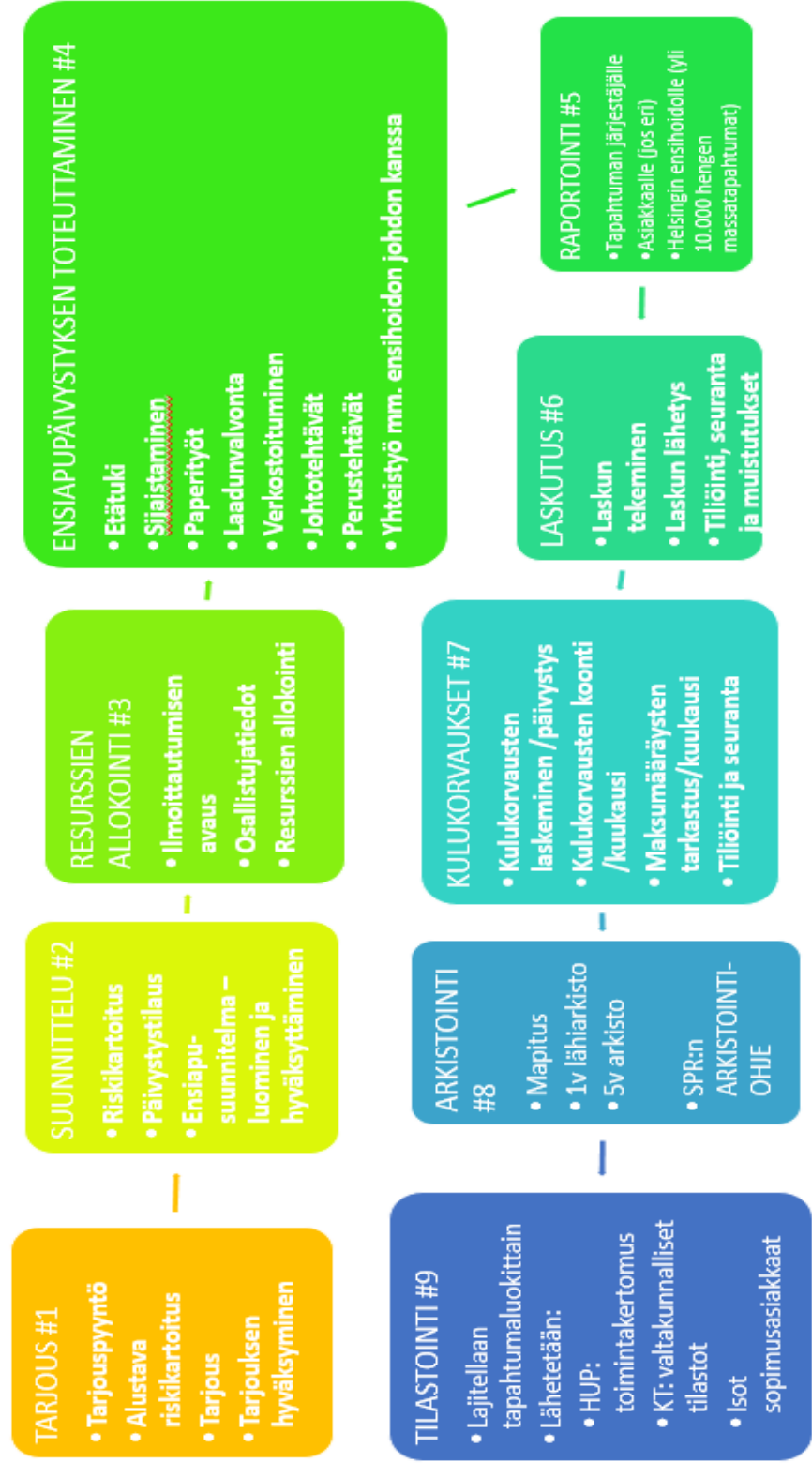
Pääprosessit esitetään työketjuna lähtien tarjouksesta, suunnittelusta, resurssien allokoinnista, ensiapupäivystyksen suorittamisesta, raportoinnista, rahaliikenteestä tilastointiin ja arkistointiin. Ajoittain arkistoituja tietoja ensiapupäivystyksestä voidaan käyttää pohjana seuraavan saman asiakkaan ensiapupäivystyksen kokonaissuunnittelussa.



Kuvio 13. Kokonaisprosessi. Ensiapupäivystyspalvelun ylimmän tason prosessikaavio

- Prosessi #0 -

ENSIAPUPÄIVYSTYKSEN KOKONAISPROSESSI



Ydinprosessin eli suunnittelun osaprosessit

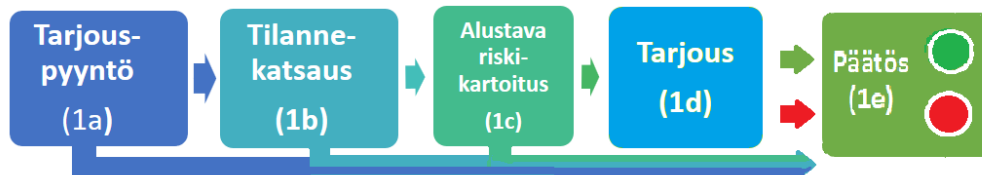
Ydinprosessi eli ensiapupäivystyksen suunnittelu keskittyy ajallisesti ennen ensiapupäivystyksen toteutusta. Ensiapupäivystyksen toteuttamisen prosessit ja ohjeet on esitelty kattavasti Suomen Punaisen Ristin Ensiapupäivystyksen laatuohjeessa (Suomen Punainen Risti 2014b).

Yhteenveto ennen ensiapupäivystyksen suunnittelua tehtävistä valmistelutöistä nähdään tasokaaviosta (kuvio 5). Se pitää sisällään kolme pääprosessia, jotka ovat tarjous, suunnittelu ja ilmoittautuminen (pääprosessit #1, #2, #3). Näiden pääprosessien (3) osaprosessit (11) näkyvät kuviossa toisella kuvaustasolla. Osaprosessit löytyvät koodien #1a-e, #2a-c, #3a-c alta.

Ensiapupäivystyksen prosessi alkaa asiakkaan kontaktista ja tarjouspyynnön esittämisestä. Asiakkaan tarjoamien tietojen perusteella muodostuu alustava riskikartoitus ja tahtotila ensiapupäivystyksen järjestämisestä. Tarjous (pääprosessi #1; Kuvio 8) lasketaan päivystysvastaavan kokemuksen ja asiakkaan antamien lisätietojen perusteella. Tämän jälkeen asiakas joko hyväksyy tai hylkää annetun tarjouksen. SPR saattaa tarjousta edeltävissä vaiheissa päättää olla jättämättä tarjousta eettisiin, resursointiin tai tapahtumaan liittyviin riskeihin johtuvista syistä.

- Prosessi #1 -

ENSIAPUPÄIVYSTYKSEN TARJOUKSEN OSAPROSESSI



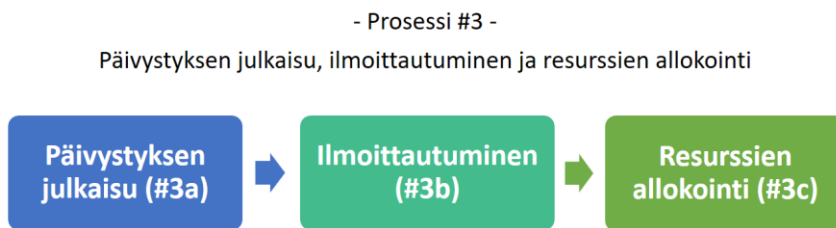
Kuvio 14. Tarjouksen osaprosessi. Tarjousprosessi alkaa asiakkaan yhteydenotosta ja päättyy lasketun tarjouksen hyväksyntään tai hylkäykseen.

Hyväksytty tarjous muodostaa päivystystilauksen. Tilaisuuden riskikartoitus tehdään ensiapusuunnitelman pohjaksi (pääprosessi #2; Kuvio 9).



Kuvio 15. Ensiapupäivystysten suunnittelun osaprosessi.

Hyväksytyn ensiapusuunnitelman jälkeen alkaa vapaaehtoisten rekrytointi ja ilmoittautuminen sekä muiden resurssien allokointi (pääprosessi #3; Kuvio 10).



Kuvio 16. Ensiapupäivystysten julkaisun, ensiapupäivystäjien ja muiden ensiapupäivystysresurssien allokoinnin osaprosessit

Ensiapupäivystyksen toteutuksen jälkeiset osaprosessit

Ensiapupäivystyksen toteuttamisen aikana piirin henkilökunta vastaa toiminnasta viranomaisiin ja tilausasiakkaisiin nähden ja toimii vapaaehtoisten etätukena vaikeiden asiakastilanteiden tai tavarapuutteiden varalta. Ajoittain piirin valmiustiimin henkilökunta saattaa osallistua päivystykseen johtotehtäviin paikan päällä tai toimia puhelintukena. Päivystyksen jälkeen toteutetaan laadunvalvontaan, raportointiin (#5) ja rahaliikenteeseen (#6-7) liittyviä työtehtäviä.

Laskutuksen pääprosessi pohjautuu päivystyksen johdon tekemään koontiin matkakorvauksista, päivystystunneista ja materiaalikuluista. Kulujen mukaan tehdään lasku, joka tiliöidään ja lähetetään sisäiselle laskuttajalle (keskustoimisto). Laskuttaja hoitaa maksuliikenteen seurannan ja muistutukset ulkoisen palveluntarjoajan avulla.

Osastokorvaukset-pääprosessissa lasketaan kulukorvaukset kutakin päivystystä kohden. Lisäksi ne kootaan kuukausittain ja paikallisosastoittain. Maksumääräykset lähetetään paikallisosastojen päivystysvastaavalle (vapaaehtoinen) tarkistettavaksi. Hyväksytyt maksumääräykset tiliöidään ja lähetetään maksatettavaksi sisäiselle laskuttajalle (keskustoimisto). Paikallisosastot hoitavat kulukorvaukset edelleen vapaaehtoisille ensiapupäivystäjille.

Arkistointi toteutetaan arkistointisäännön mukaisesti. Kaikki HUP:n alueen ensiapupäivystysten asiakaspaperit säilytetään piirissä viiden vuoden ajan. Loppuvuodesta kuudetta vuotta käyvät paperit tuhotaan. Loppuvuoteen sijoittuu myös tietojen tilastointi. Nämä tiedot kerätään myös valtakunnallisesti keskustoimiston toimesta.

Hupsis-päivystystietokanta

Ensiapupäivystäjät voivat vapaasti ilmoittautua haluamiinsa ensiapupäivystystilaisuuksiin sähköisen päivystystietokannan (Hupsis) kautta. Hupsis-päivystystietokanta on selainpohjainen, kolmen vapaaehtoisen IT-alan ammattilaisen ohjelmoima, SPR:n ylläpitämä valtakunnallinen ilmoittautumisjärjestelmä erilaisiin tapahtumiin, pääasiassa päivystyksiin. Päätehtävänsä lisäksi Hupsis tarjoaa myös erilaisia ensiapupäivystysraportteja tilastointia ja rahaliikenteen seuraamista varten. Se toimii Drupal 6 -alustan päällä ja muodostaa automaattisesti tilastoja mm. henkilö-, osasto- ja piiritasolla tehdyistä ensiapupäivystystunneista. Hupsis-järjestelmä tarjoaa käyttäjälle helpon tavan ilmoittautua ja peruuttaa ilmoittautumisen tapahtumaan. (Kivimaa 14.1.2016.)

Ensiapupäivystyksen perustamista varten määritellään tilaisuus päivystystietokantaan, Hupsis-järjestelmään. Päivystystietokanta pitää sisällään tapahtumalle annetun nimen, päivystyspaikan sekä päivämäärän ja kellonajat. Riskikartoitukseen ja alustavaan ensiapusuunnitelmaan pohjautuen määritellään päivystäjien määrä ja valitaan ensiapupäivystäjien koulutustasoperusteinen kohderyhmä. Tietojen tallennuksen yhteydessä kohderyhmän ensiapupäivystäjille lähtee automaattinen ilmoitus uudesta päivystyksestä.

Jokaisesta ilmoittautumisesta ja peruutuksesta lähetetään automaattisesti sähköpostilla tieto tapahtuman järjestäjälle (piirin edustaja, joka on luonut päivystystapahtuman). Tapahtuman järjestäjä pystyy helposti luomaan tapahtumia eri käyttäjäryhmien nähtäväksi ja voi hallinnoida ilmoittautumisia. (Kivimaa 14.1.2016.) Hupsis sisältää myös erilaisia ohjeita mm. ensiapupäivystyspaikoista sekä ensiapupäivystysten dokumenttipohjia ensiapupäivystäjien käyttöön.

Ilmoittautumistieto syntyy Hupsiksen, sähköpostin, puhelinsoiton, tekstiviestien tai henkilökohtaisten käyntien kautta. Hupsis vastaanottaa enemmän ilmoittautumisia kuin päivystyksen tarpeenmäärittelyssä on ilmoitettu. Ennen päivystyksen toteuttamista, päivystysvastaava valikoi ensiapupäivystykseen tulevat henkilöresurssit. Tässä mietitään johtamis- ja ensiapuosaamista, fyysisiä vahvuuksia ja yhteistyötaitoja. Päivystysvastaava lähettää Hupsiksen kautta EA-päivystykseen valituille ensiapupäivystystä koskevan vahvistus- ja ohjeistusviestin (automaattinen sähköpostiryhmäviesti).