



# **Satakunnan avopalvelujen toimitilojen suunnitteluperiaatteet**

20.2.2024



# Sisältö

- 1 Tausta ja tarkoitus
- 2 Yhteiskäyttötilojen ja monitilatoimiston kuvaus
- 3 Suunnittelun perusperiaatteet
- 4 Tilatyypit



# 1 Tausta ja tarkoitus



# Yhteiskäyttöiset ja muuntojoustavat monitoimitilat mahdollistavat uudenlaiset toimintamallit ja monipuoliset tilat

- **Organisaatio:** Monitilatoimistot ovat yleistyneet sote-palveluissa vastauksena tavoitteeseen kehittää rakenteita ja toimintaa sekä toimitilojen käytön tehokkuutta.
- **Asiakkaat:** Kukin kohtaaminen ammattilaisen kanssa tapahtuu siihen suunnitellussa tilassa – tilat ovat monipuoliset ja suunnittelu asiakaslähtöistä.
- **Ammattilaiset:** Monipuoliset tilat tukevat työtä ja sen tavoitteita niin asiakastyön kuin ammattilaisten välisen sekä itsenäisen työn osalta. Yhteiset pelisäännöt tukevat sujuvaa yhteistyötä ja aitoa moniammatillisuutta.

*”Kun tiloja ja toimintakonsepteja kehitetään tutkimustiedon ja käyttäjien tarpeiden pohjalta, vältetään kalliit virheinvestoinnit”*

Linkki lähteeseen:  
[Mediuutiset 8.12.2023](#)

*”Monitilatoimistoista on tullut ”uusi normaali” etenkin tietotyötä tekevissä organisaatioissa. Nyt nämä ratkaisut rantautuvat myös sote-alalle, johon kohdistuu merkittäviä rakenteiden ja toiminnan uudistuksia sekä kustannuspaineita (..) Melu ja yksityisyyden puute ovat tutkimuksissa yleisesti tunnistettuja avotoimistojen haittapuolia. Nykyisin niitä pyritään vähentämään monitilatoimistoilla, jotka tarjoavat erilaisia tiloja erityyppisiin tehtäviin”*

Linkki lähteeseen:  
[TTL 8.12.2023](#)



# Yhteiskäyttöiset monitoimitilat tukevat palveluverkkosuunnitelman toimeenpanossa

Strateginen tavoite	Kuvaus
Palvelut saatavilla oikea-aikaisesti ja lähellä monin eri tavoin	Monipuoliset tilat mahdollistavat palvelujen monimuotoisen tuottamisen tukien kulloisenkin toimintatavan tarpeita etäpalveluista lähipalvelujen toteutukseen.
Palvelut järjestetään tasapuolisesti eri asiakasryhmät huomioiden	Yhteiskäyttöiset monitoimitilat suunnitellaan kussakin tilassa tapahtuvan toiminnan ja sen käyttäjien tarpeista lähtien. Asiakkaiden kohtaamiseen tarkoitetut tilat suunnitellaan asiakasryhmän ja palvelun tarpeiden mukaan.
Johtaminen tukee henkilöstön hyvinvointia ja osaamisen kehittämistä	Yhteiskäyttöiset ja ammattilaisten tarpeet huomioivat tilat mahdollistavat ammattilaisten väliset kohtaamiset ja paremman yhteistyön. Toimiva akustiikka ja oikeat työvälineet eri tyyppisissä tiloissa lisää työhyvinvointia ja viihtyisyyttä.
Henkilöstö osallistuu ja kehittää vaikuttavaa toimintaa	Toimintamallien ja tilojen sekä yhteisten pelisääntöjen suunnittelu lisää ammattilaisten osallisuutta ja vaikuttamisen mahdollisuuksia.
Palvelut ovat taloudellisia sekä laadukkaita	Tilatehokkuus paranee, kun eri tyyppisille toiminnoille on oikean kokoiset tilat ja asiakkaiden kohtaamiseen tarkoitetut tilat saadaan tehokkaammin käyttöön.



# Satakunnan hyvinvointialueella on jo kokemusta toimivista yhteiskäyttötilaoista

- Satasairaalan kampuksen **psykiatrian uusi S-rakennus** suunniteltiin yhdessä käyttäjien kanssa yhteiskäyttöisiksi monitoimitiloiksi
  - Potilaiden kohtaamiseen tarkoitettuja erilaisia vastaanottohuoneita on mitoitettu noin 1:3 ammattilaista kohden. Lisäksi työntekijöille on runsaasti erilaisia taustatiloja
  - Uusia toimintamalleja pilotoitiin siirtyvien palveluiden ja ammattilaisten kesken ennen rakennuksen valmistumista ja muuttoa
- Satakunnan hyvinvointialue on ollut mukana kehittämässä yhdessä **Nortalin kanssa tilavarausjärjestelmää**, joka on keskeinen työkalu sujuvaan tilojen yhteiskäyttöön
  - Tavoitteena S-rakennuksen toiminnassa on ollut, että ammattilaisilla on enintään yksi siirtymä tilasta toiseen työpäivänsä aikana
- Porin perhepalveluiden toimintaa ollaan vuoden 2024 aikana siirtämässä **Satasairaalan kampuksen P-rakennukseen**. Uusia tiloja ja toimintamalleja on suunniteltu käyttäjiä osallistaen



# Keskeisiä termejä ja rajoituksia

- Tämä suunnitteludokumentti kuvaa Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon **asiakas- ja taustatyötilojen** suunnitteluperiaatteita
  - Dokumentti koskee erityisesti avopalveluiden toimintaa sekä ammattilaisten taustatyötilojen toimintaa
  - Mm. vuodeosastot, leikkaustoiminta, puhdastilat ja varastotilat noudattavat tässä kuvattuja periaatteita soveltuvin osin esimerkiksi taustatyötilojen osalta
- Selkeyden vuoksi termiä **asiakas** käytetään tässä dokumentissa kokoavana terminä asiakkaille, potilaille sekä heidän omaisilleen



## **2 Yhteiskäyttötilojen ja monitilatoimiston kuvaus**





# Yhteiskäyttöiset tilat lisäävät tilankäytön tehokkuutta ja vähentävät hukkainvestointeja

- Taloudelliset reunaehdot, väestön ikääntyminen ja niukat henkilöstöresurssit luovat vaatimuksia toimitilojen taloudellisemmalle suunnittelulle. Tavoite kehittää tilojen käyttöä vaatii entistä innovatiivisempia tapoja ratkaista sote-palvelujen toiminnalliset ja tilalliset haasteet.
- Toiminnan kehittämiseltä vaaditaan ensisijaisesti ketteryyttä ja ihmiskeskeisyyttä, jotta kasvavaan palvelutarpeeseen voidaan vastata oikeanlaisilla keinoilla ja tiloilla. Tarkoituksenmukaisesti suunnittelut tilat ohjaavat organisaatiota toimimaan halutulla tavalla ja tukevat sen tavoitteissa. Toiminnan kehittämisessä katse on pidemmällä tulevaisuudessa, minkä takia tilasuunnitelma tehdään muuntojoustavasti, erilaiset tulevaisuuden skenaariot mahdollistaen.
- Vanhoissa toimitiloissa on usein paljon käyttämättömiä työpisteitä ja tyhjää tilaa päivän aikana työntekijöiden liikkeessa toimiston tiloissa, niiden ulkopuolella, tai työskennellessä osittain etänä. Yhteiskäyttöiset monitilatoimistot parantavat tilatehokkuutta kuitenkin heikentämättä työympäristön viihtyisyyttä tai toimivuutta.
- Tilatehokkuuden lisäksi muutosta ajavia voimia ovat halu lisätä ammattilaisten välistä vuorovaikutusta, madaltaa hierarkiaa ja mahdollistaa tiedon nopeampi jakaminen. Pureutumalla organisaation tavoitteisiin saadaan selville, mitä muutoksilla pitäisi tulisi saada aikaan. Tällöin investoinnit kohdistetaan oikeisiin kohtiin



# Monitilatoimiston visio



## Lisätään ammattilaisten yhteistyötä ja yhteisöllisyyttä

- Kohtaamisten mahdollistaminen
- Hiljaisen tiedon jakaminen
- Yhteiset pelisäännöt
- Osallisuus ja vaikuttaminen



## Edistetään ammattilaisten hyvinvointia

- Hyvä työergonomia
- Toimiva akustiikka ja työvälineet eri tyyppisissä tiloissa
- Koulutukset, ohjeistukset ja harjoittelu



## Tehdään työskentelystä joustavampaa

- Tilojen käytön optimointi varausjärjestelmän avulla
- Riittävät puskurit varauksissa
- Rytmitys: siirtyminen asiakas- ja taustatilojen välillä vain kerran päivässä
- Tilojen sijoittelu lähekkäin käytön tarpeiden mukaan



## Parannetaan asiakkaan hoito/palvelukokemusta

- Hyvä yhteishenki välittyy asiakkaille
- Inhimillistä ja kunnioittavaa
- Asiakkaan selkeä ohjaus tiloissa

# Tilojen varausjärjestelmän keskeinen rooli





### **3 Suunnittelun perusperiaatteet**



# Monitilaympäristön suunnittelun peruseriaatteen

- Toimivan monitilaympäristön peruseriaate on, että erilaisiin työn tekemisen tapoihin- ja tilanteisiin löytyy kullekin sopiva tila, jonne työntekijät siirtyvät työtehtävän muuttuessa.
- Vaikka monitilatoimisto koostuu usein tietyistä tilatyypeistä, se ei ole valmis yhden koon ratkaisu, joka voidaan ottaa sellaisenaan kaikkien käyttöön.
- Vaikka vakiintuneita työympäristön suunnitteluperiaatteita ja standardeja (neliöt, turvallisuus, ergonomia, ääni- ja valosuunnittelu) noudattamalla päästään jo pitkälle, on henkilöstön osallistaminen oleellinen osa suunnitteluprosessia. Sillä luodaan turvallinen pohja muutoksen suunnittelulle ja toteutukselle.

## Monitilaympäristön peruseriaatteita:

- Erilaisia työtehtäviä tehdään niille parhaiten soveltuvissa tiloissa
- Työntekijät siirtyvät päivän aikana työtilasta toiseen korkeintaan kerran
- Tiimien sisäiset, säännölliset tapaamiset pidetään limittäin
- Kenelläkään omaa nimettyä huonetta. Samanlaiset tilatarpeet jakavilla on omat tilablokit
- Paperittomuus lisää tilojen käytön joustavuutta ja tietoturva
- Monitilaympäristö saadaan toimimaan noudattamalla yhdessä suunniteltuja pelisääntöjä



# Käyttäjien osallistaminen

- Jokaisella työyhteisöllä on omat erityistarpeensa, jotka tulee huomioida suunnittelussa. Suunnittelun lähtökohtana on toiminnan ja sen tavoitteiden ymmärtäminen.
- Henkilöstöä osallistamalla saadaan laadullista ymmärrystä käytännön työn luonteesta, sen erityispiirteistä, haasteista ja tavoitetilasta. Laadullinen ymmärrys tukee toiminnasta kerättyjä lähtötietoja sekä johdon näkemystä.
- Henkilöstön osallistaminen on myös onnistuneen muutosjohtamisen edellytys.
- Jos mahdollista, on myös asiakkaita, eli palveluiden loppukäyttäjiä, hyvä osallistaa. Ammattilaisilla on usein hyvä käsitys asiakaskokemuksesta ja siihen vaikuttavista asioista, mutta esim. palvelupolkukokonaisuuksissa korostuvat kosketuspisteet, sekä digitaaliset että fyysiset, eivät useinkaan näyttävyydellä samalla tavalla ammattilaisille kuin asiakkaille.

## Henkilöstön osallistamisen vaiheita, esim:

- Ryhmähaastattelut tai työpajat palveluittain (läsnä)
  - Ammattilaisroolit ja työn tekemisen tavat
  - Nykytilan haasteet ja pullonkaulat sekä toimivat ratkaisut toiminnan ja tilojen osalta
  - Tulevaisuudennäkymät- sekä positiiviset että negatiiviset skenaariot
- Yhteistyöpajat kaikkien palveluiden kanssa
  - Synergiat palveluiden välillä
  - Yhteiset toimintatavat
  - Tilatarpeet
  - Skenaarioiden validointi
- Toiminnan pilotointi nykyisissä tiloissa
  - Yhteiset tavoitteet
  - Ketterä kehittäminen pilotin aikana



# Erilaisten työn tekemisen tapojen ymmärrys

- Tilatarpeiden hahmottamisessa voidaan käyttää apuna erilaisten työn tekemisen tapojen profilointia.
- Profilointiin tarvitaan sekä seurantatietoa eri ammattiroolien työajan jakautumisesta kuin syventävää, laadullista ymmärrystä siitä, **miksi** työaika jakaantuu kyseisellä tavalla.
- Profiilien avulla voidaan myös helpommin viestiä eri palveluissa työskentelevien ammattilaisten välisistä yhtäläisyyksistä ja auttaa siilojen murtamisessa sote-kentällä.

Esimerkki:

P-rakennukseen sijoittuvien palvelujen työntekijäprofiilit:

Työn tekemisen tapa:



Työni pääpaino on asiakaskohtaamisissa ja neuvotteluissa

"Kohtaaja"



Teen tasapuolisesti sekä itsenäistä että sosiaalista työtä toimistolla

"Toimistokameleontti"



Työni on pääosin itsenäistä työtä toimistolla

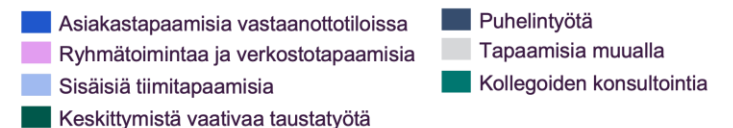
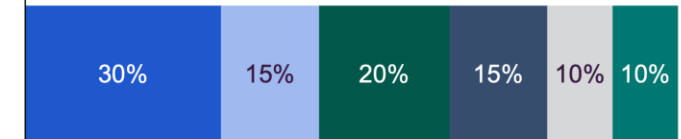
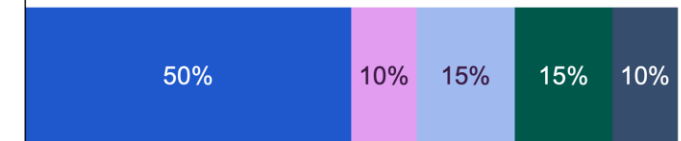
"Taustapuurtaja"



Teen työtäni pääasiassa muualla kuin toimistolla

"Jalkautuja"

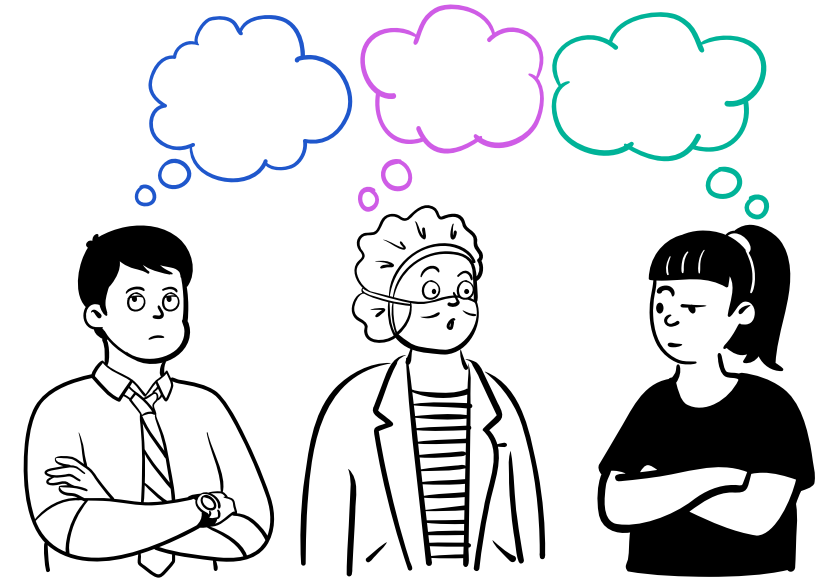
Työpäivän jakauma:





# Tilahankkeiden muutosjohtaminen

- Työympäristömuutokset kuormittavat henkilöstöä yksilöllisesti. Tiiviissä työyhteisössä kuormittuneimpien jäsenten olo vaikuttaa koko yhteisön henkeen.
- Työympäristömuutoksessa koetellaan ihmisen turvallisuudentunteen peruspilareita, eikä huolia tai pelkoja saa vähätellä. Sen sijaan, ne pitää nostaa näkyvästi esiin ja käsitellä avoimesti työyhteisössä.
- Muutokseen skeptisesti suhtautuvista yksilöistä tulee usein monitilatoimiston äänekkäimpiä puolestapuhujia, mutta se vaatii aikaa, muutosviestintää- ja johtamista. Skeptikosta puolestapuhujaksi muuttuneet ovat usein parhaimpia – ja muiden ammattilaisten silmissä uskottavimpia-työympäristömuutosten lähettäjiä.
- Onnistuneeseen työympäristömuutoksen johtamiseen tarvitaan johdon sitoutumista, selkeää ja läpinäkyvää viestintää sekä henkilöstön systemaattista osallistamista.







## **4 Tilatyypit**



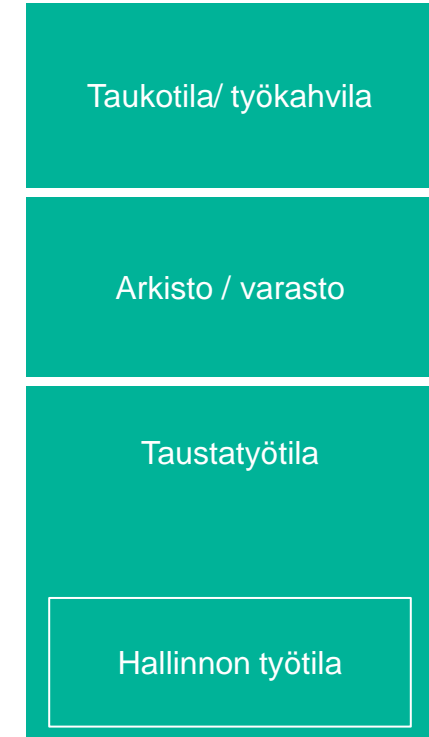
# Tilatyypit

- Asiakastilat toimivat nykyiseen tapaan sekä tapaamis- että työhuoneina ja niitä on eri kokoluokkia tyhjillään seisovien neliöiden minimoimiseksi.
- Asiakastilojen lisäksi on taustatyötilaa, joka soveltuu keskittymistä vaativaan yksilötyöhön, tiimityöhön sekä virtuaaliseen asiakastyöhön.
- Huoneet eivät ole ammattilaisten henkilökohtaisessa käytössä, vaan ne ovat samantyyppistä työtä tekevien yhteiskäytössä. Määrittäviä tekijöitä ovat esim:
  - Asiakastapaamisten luonne
  - Luottamuksellisuus
  - Asiakkaiden määrä/tapaaminen
  - Asiakkaiden ikä ja erityistarpeet
  - Materiaalien säilytystarve

## Asiakastilat



## Taustatyötilat

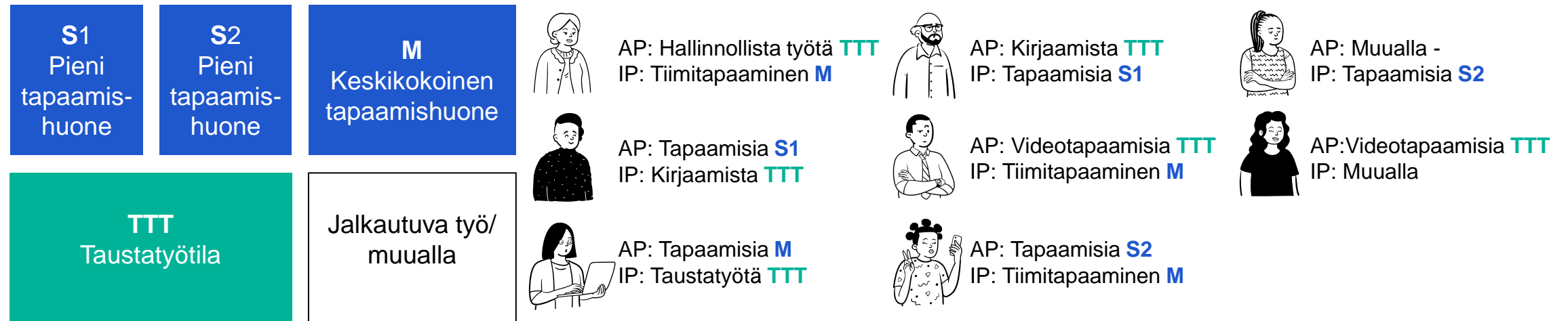




# Tilatyypit: esimerkki huoneiden yhteiskäytöstä

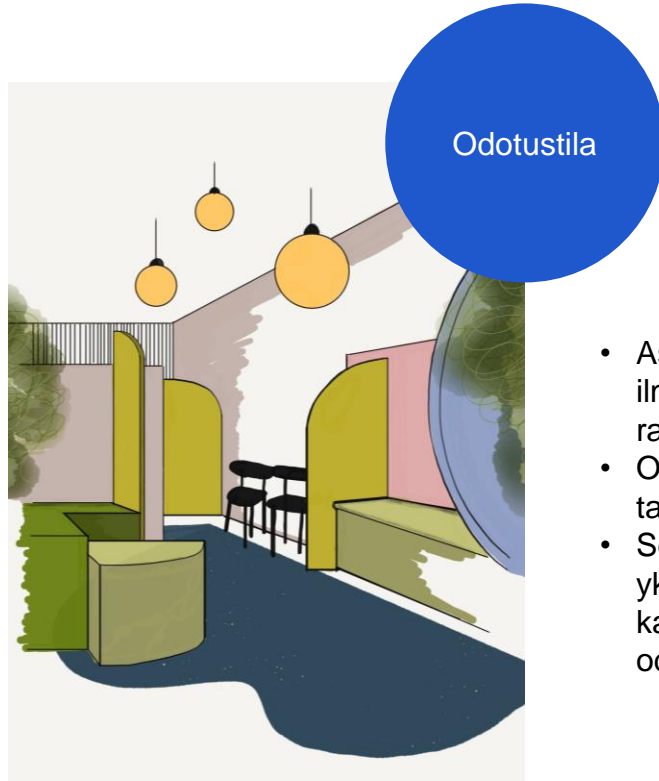
- Ammatillaiset siirtyvät tapaamistilojen ja taustatyötilojen välillä korkeintaan kerran päivässä
- Yhteiskäytön edellytyksenä on sähköinen ajanvaraus, yhteinen kalenteri sekä tilavarausjärjestelmä.

*Esimerkki tilanteesta, jossa 3 tapaamishuonetta on 8 ammattilaisen yhteiskäytössä yhden päivän aikana (aamupäivä+ iltapäivä), eli yhtä huonetta kohden on 2,7 työntekijää:*

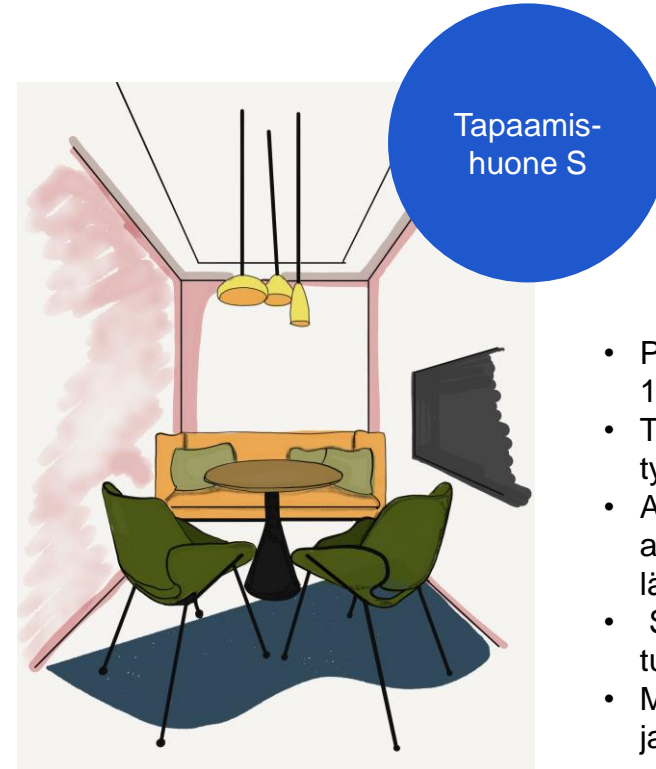




# Tilatyypit: Asiakastilat



- Asiakkaiden odotustila on ilmeeltään ja äänimaisemaltaan rauhallinen.
- Odotusalueet on sijoitettu tapaamistilojen läheisyyteen
- Sekä lapsiperheet että yksityisyyttä ja rauhallisuutta kaipaavat on huomioidaan odotustilan tilanjaossa

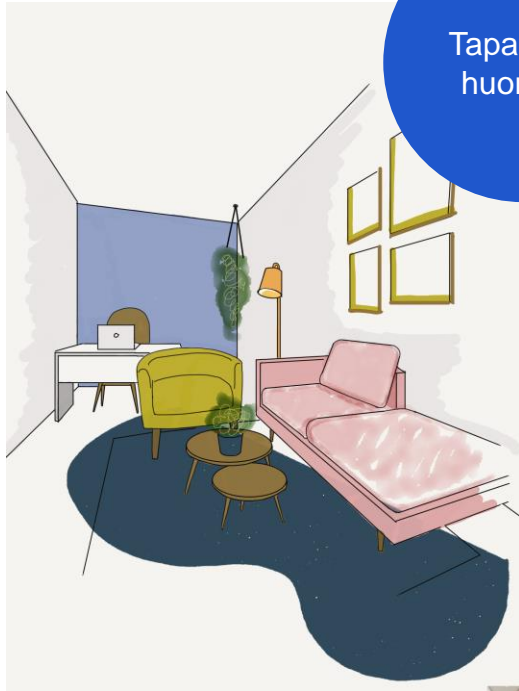


- Pieni tapaamishuone soveltuu 1-4 henkilön tapaamisiin.
- Tilassa ei ole varsinaista työpistettä.
- Ammattilainen kohtaa asiakkaan tasavertaisesti ja läsnäolevasti
- Sisustus luo asiakkaalle turvallisuudentunnetta
- Muuta huomioitavaa: Pako-ovi ja hyvä äänieristys



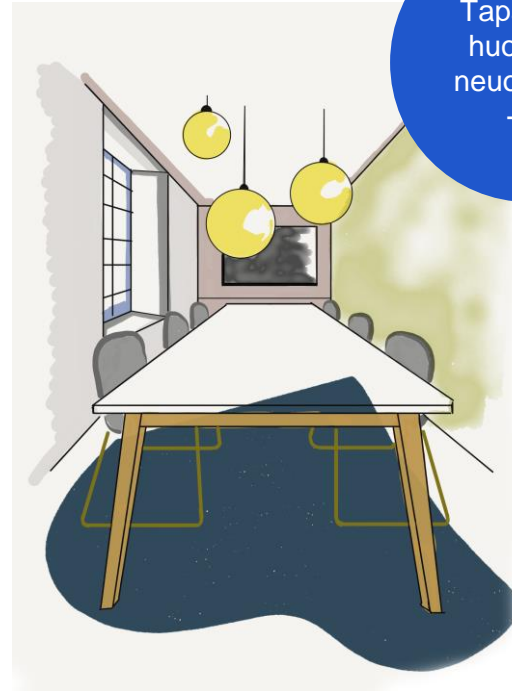
# Tilatyypit: Asiakastilat

Tapaamis-  
huone M



- Suurempi tapaamishuone soveltuu alle 6 hengen tapaamisiin tai vastaanottohuoneeksi
- Tapaamishuoneessa on työpiste, tilaa tutkimuspöydälle ja säilytystilaa
- Muuta huomioitavaa: Pako-ovi, hyvä äänieristys, lukittavat kaapit materiaaleille

Tapaamis-  
huone L /  
neuvottelu-  
tila



- Suuremmille ryhmille soveltuvat tilat palvelevat sekä asiakkaita että henkilöstöä.
- Kalustus on joustava, jolloin tilan luonnetta voidaan helposti muuttaa formaalista rennoksi.
- Vierekkäiset neuvottelutilat voidaan yhdistää ja jakaa tarpeen mukaan



# Tilatyytit: Asiakastilat



Ryhmätila

- Ryhmätila on neuvottelutilaa rennompia, monikäyttöinen tila sekä asiakkaiden ryhmätapahtumiin että henkilöstön sisäisiin tilaisuuksiin.

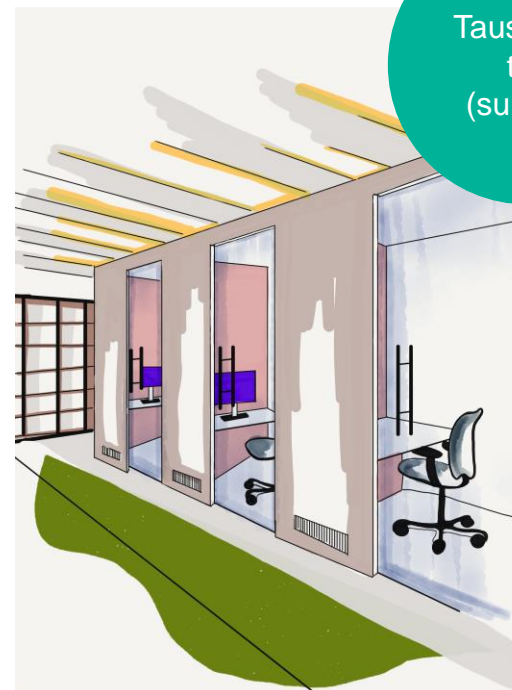


# Tilatyypit: Taustatyötilat



Taustatyö-  
tila  
(avoin)

- Taustatyötila on luonteeltaan hiljainen ja rauhallinen
- Ad hoc-avunpyynnöt ja keskustelut kollegoiden kesken ovat sallittuja
- Työpisteet ovat hyvin varusteltuja ja pöytätilaa on reilusti
- Teams-puhelut, asiakaspuhelut ja muut luottamukselliset keskustelut käydään aina muualla. (suljetut työhuoneet/puhelinkopit/tapaamis-huoneet)
- Muuta huomioitavaa: Tilankäytön yhdessä sovitut pelisäännöt



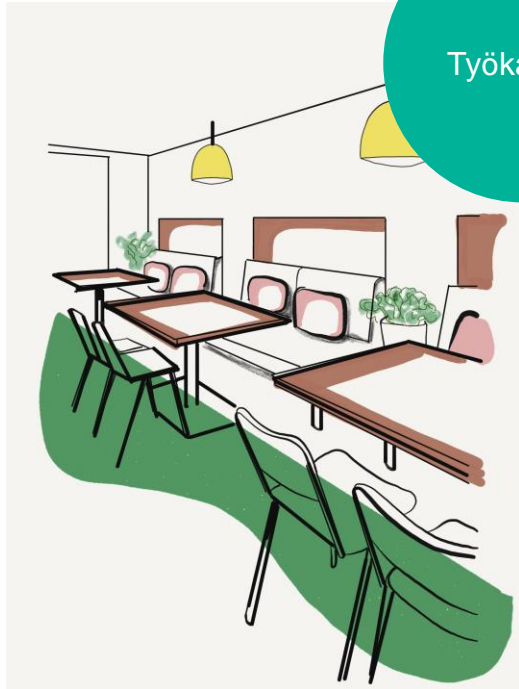
Taustatyö-  
tila  
(suljettu)

- Pienet äänieristetyt työhuoneet ja puhelinkopit tukevat taustatyötilan sujuvaa käyttöä.
- Niihin vetäydytään, kun kaivataan erityistä keskittymistä tai kun itse tuotetaan ääntä, esim Teams-palaverissa.



# Tilatyypit: Tukitilat

Työkahvila



- Työkahvila on rento taukotila, joka mahdollistaa myös yhdessä työskentelyn ja tiimitapaamiset

Arkisto /  
varasto



- Yhteinen arkisto/varasto säästää varastointiin tarvittavaa tilaa tapaamishuoneissa ja vähentää hajallaan olevista materiaaleista johtuvaa tietoturvariskiä
- Huoneessa on turvatulostin, silppuri, sekä tila ja tarvikkeet materiaalien valmisteluun