



Webinaari 26.5.2020

Case LähiTapiola Koronavirus - Kohti uutta normaalia

Tomi Sinisaari
Henkilöstöjohtaja
LähiTapiola - ryhmä



Yleistä

- LähiTapiola siirtyi etätyöhön (suositus) 12.3.2020. Sitä seuraavien 11 viikon aikana on opittu elämään 'Korona-arkea'.
- Tilannetta on johtanut 'erityistilanneryhmä', jonka käsiteltäväksi on tullut laaja kirjo asioita ratkottavaksi. Joitakin isoja teemoja:
 - Turvallisuus
 - Asiakkaat ja oma henkilöstö
 - Etätyön mahdollistamaan teknologiaan liittyvät aiheet
 - Koneet, näytöt, etätyökapasiteetti, virtuaalityökalujen toimivuus ja käytön opettelu jne.
 - Perusliiketoiminnan turvaaminen
 - Vakavaraisuus
 - Yhteiskunnallinen vastuullisuus
- Nyt LähiTapiola on valmistautunut asteittaiseen palaamiseen 'uuteen normaaliin' 1.6.2020 alkaen
 - Sääntöjen ja ohjeistusten päivitys uudessa tilanteessa
 - Konttoreiden avaaminen
 - Asiakkaiden kohtaaminen
 - Turvallisuus edelleen kaikkein tärkeintä
 - Toteutetaan asteittain tilanne ja viranomaissuositukset huomioiden (seuraava tarkastelupiste heti kesälomien jälkeen)



Kohti uutta normaalia

Inhimillinen näkökulma
Juridinen näkökulma
Liiketoiminnallinen näkökulma

Kohti uutta normaalia

Keskeisiä kokonaisuuksia

Asiakaskohtaamisten mahdollistaminen

- Asiakaspalvelutoimistot avataan ilman ajanvaraamista käytettäväksi. Lisäksi mahdollistetaan fyysiset asiakaskohtaukset myynnissä, asiakashuolenpidossa ja korvaustoiminnassa.
- Kaiken edellytyksenä on asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden varmistaminen: kasvomaskit, käsidesit, pleksit palvelupisteille, visiirit, tarramerkinnot lattioihin, toimistojen odotustilojen tuolien asettelu jne.
- Myös kekseliäisyys on edelleen 'kovaa valuuttaa'

Henkilöstön turvallisuuden varmistaminen

- Kokoontumisrajoituksista huolehtiminen
- Kasvomaskien, käsidesien saatavuus. Tehostettu siivous konttoreilla.
- Turvallisuusohjeiden läpikäyminen ja kertaaminen
- Esimiesten rooli turvallisuudesta huolehtimisessa

Tilanteen johtaminen.

- Jokaiseen asiaan liittyy vääjäämättä tulkintaa: Kuka lasketaan kuuluvaksi riskiryhmään, koska henkilö tulee lähettää korona-testiin, mikä laukaisee toimitilojen desinfiointin tarpeen, koska ei saa tulla töihin, jne.

LähiTapiola-ryhmää koskevat yleiset säännöt

- Esimiehet vastaavat turvallisuusohjeiden läpikäymisestä henkilökunnan kanssa.
- Aina, kun henkilö kokee itsensä sairaaksi, tulee hänen ilmoittautua esimiehelleen ja jäädä etätöihin.
 - Samoin tulee toimia, jos joku perheenjäsenistä sairastuu.
 - Aina virukselle altistumisen jälkeen tulee välittömästi siirtyä etätöihin vähintään 14 vuorokauden ajaksi.
 - Korona-testaukseen tulee oireiden ilmettyä hakeutua matalalla kynnyksellä työterveyshuollon läheteellä. Työnantaja maksaa testin kustannukset.
- Torjuntatoimien osalta noudatetaan THL:n suosituksia ja ryhmän omia linjauksia:
 - Hyvä käsihygienia / Hyvä yskimishygienia / Kasvojen, nenän ja suun kosketteluun välttäminen / Lähikontaktien välttäminen / Kättelykielto
- Kaikessa ihmisten välisessä kanssakäymisessä tulee noudattaa kahden metrin sääntöä.
 - Toimitilatöskentelyssä vain joka toinen työpiste voi olla käytössä. Asiakastyöskentelyssä on varmistettava riittävä etäisyys asiakkaaseen.
 - Ruokailut ja tauot on järjestettävä siten, että sääntö toteutuu.
 - Julkisessa liikenteessä matkustettaessa suositellaan käyttämään maskeja, jos turvaetäisyyttä ei voida noudattaa.
- Toimitiloissa voi työskennellä vain rajattu määrä henkilökuntaa.
 - Yhdessä tilassa saa olla samanaikaisesti korkeintaan 50 henkilöä.
 - Yhdessä tilassa voi työskennellä kerrallaan vain 1/3 tietyn toiminnon/yksikön/tiimin henkilöstöstä. Yksikön johtajat vastaavat tämän toteutumisesta.
 - Henkilön ja hänen varahenkilön ei tule työskennellä samassa tilassa.
 - Esim. asiakaspalvelun hajauttaminen eri konttoreihin täyttää oheisen kriteerin.
- Riskiryhmien osalta noudatetaan erityistä varovaisuutta työtehtävien järjestämisessä.
 - Riskiryhmiin kuuluville määritellään tehtävät erikseen tai he jatkavat etätöissä toistaiseksi.
 - Riskiryhmän määrittely (THL) koskee sekä henkilökuntaa että samassa taloudessa asuvia perheenjäseniä.
- Sisäisissä kokouksissa suositaan etäkokouksia eikä fyysisiä kokoontumisia. Vieraiden vastaanottaminen ja matkustaminen pidetään edelleen minimissä.
 - Ulkomaan matkustuskielto työmatkojen osalta sekä Espoossa järjestettävien massakokousten kieltäminen on edelleen voimassa.
 - Ulkomailla matkustamisen (vapaa-ajanmatka) jälkeen tulee olla etätöissä kahden viikon ajan.
- Kaikessa toiminnassa maksimoidaan sähköisten apuvälineiden tehokas hyödyntäminen.
 - 5 • Tapaamiset, allekirjoitukset, kokoukset, viestintä

Kohti uutta normaalia

Pidempi aikaväli

- Työn tekemisen tavat
 - työkalut
 - palaverit
 - etätyö
 - matkustaminen
- Asiakaskäyttäytyminen
- Digiloikka



90% kaikista ohitusleikkauspotilaista palaa takaisin entisiin tapoihinsa kahdessa vuodessa.



Kiitos!