

Tuomas Salenius & Juho Suomu

Perehdyttäminen osana fysioterapiayrityksen laadunhallintaa

Opinnäytetyö

Syksy 2016

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Fysioterapeutti (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Sosiaali- ja terveysala

Fysioterapeutti (AMK)

Tuomas Salenius ja Juho Suomi

Perehdyttäminen osana fysioterapiayrityksen laadunhallintaa

Ohjaajat: Lehtori Minna Hautamäki ja yliopettaja Merja Finne

Vuosi: 2016

Sivumäärä: 35

Liitteiden lukumäärä:1

Perehdyttämisen tarkoituksena on mahdollistaa uuden työntekijän tai opiskelijan tutustuminen tulevaan työympäristöön ja organisaatioon. Hyvällä perehdyttämisellä henkilöstö tuntee työpaikkansa ja sitoutuu tätä kautta paremmin työhönsä. Onnistunut perehdyttäminen nopeuttaa uuden työntekijän ammattitaidon kasvua ja tätä kautta myös tuottavuutta. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan myös säästää yrityksen resursseja ja samalla investoida tulevaisuuteen. Tyytyväinen ja motivoitunut työntekijä on yritykselle iso voimavara.

Perehdyttäminen on yritykselle erittäin arvokasta, koska sillä mahdollistetaan yhtenäiset työkäytännöt. Sama koskee myös yrityksen laatua ja laadunhallintaa. Silloin, kun laadunhallinnan eri menetelmät ovat kunnossa, yrityksen menestys ja kasvumahdollisuudet ovat olemassa. Laatuun ja laadunhallintaan kuuluu monia tekijöitä ja varsinkin sosiaali- ja terveysalan yrityksessä korostuu laadukas työ potilasturvallisuuden ja asiakastyytyväisyyden näkökulmasta.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli yhtenäistää fysioterapiayrityksen toimintatavat. Tavoitteena oli koota yhdessä työn toimeksiantaja Fysio 2000:n henkilökunnan kanssa perehdytyskansio, jonka tavoitteena on helpottaa uuden työntekijän tai opiskelijan perehdytystilanteita. Samalla kansio toimii yhtenä laadun takaajista ja asiakkaita palvelee aina muiden kanssa yhtenäisen perehdytyksen saanut ammattitaitoinen työntekijä.

Opinnäytetyöhön sisältyy perehdytyskansio, joka on suunnattu Fysio 2000:n henkilökunnan sekä uuden työntekijän käyttöön työhön perehdyttäessä. Perehdytyskansiossa kuvataan yrityksen taustaa ja sen toiminta-ajatusta. Perehdyttämiskansion toteuttamisessa käytettiin apuna yrityksen henkilökunnan mielipiteitä ja toiveita sekä pyrittiin luomaan mahdollisimman yksinkertainen tuotos, jotta kansiesta olisi hyötyä käytännön työssä. Yrityksellä oli valmiina osa tarpeellisista tiedoista koskien perehdytyskansiota ja yksi tärkein tehtävä olikin koota kaikki asiat yksien kansien sisään.

Avainsanat: laatu, laadunhallinta, perehdyttäminen, perehdytyskansio

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

School of Health Care and Social Work

Degree Programme in Physiotherapy

Tuomas Salenius and Juho Suomu

Orientation as Part of the Quality Management of a Physiotherapy Company

Supervisors: Senior lecturer Minna Hautamäki and Principal Lecturer Merja Finne

Year: 2016

Number of pages:35

Number of appendices:1

The purpose of orientation is to enable a new employee or student to get familiar with the future work environment and organization. With good orientation, the staff gets familiar with the job and they are more committed to better do the work. Successful orientation will speed up the growth of the new employee's skills and also the productivity of the work. A good orientation plan can also save a company's resources and, at the same time, invest in the future. A satisfied and motivated employee is a big resource for the company.

Orientation is valuable to the company, because it enables consistent work practices. The same thing also applies to the quality and quality management of the company. When the quality of the management is in place, the company's success and growth opportunities can be achieved. Quality and quality management include many factors, and especially in the field of health care and social work, the company underlines the high quality of the work from the perspective of patient safety and customer satisfaction.

The aim of this thesis was to standardize a physical therapy company's work practices. The goal was to gather together with the employees of Physio 2000 an orientation folder, whose main purpose was to facilitate the orientation of a new employee or student. At the same time, the folder will be one of the guarantors of the quality and the clients will always have a skilled worker who has had the same orientation as the other employees of the company.

This Bachelor's thesis includes an orientation folder, which is intended for Physio 2000 staff, as well as for the use of any new employee, when familiarizing with work. The folder contains a description of the background of the company and its operations. In creating this orientation folder, we made use of the views and wishes of the staff, and we also attempted to make it as simple as possible, so that the folder should be useful for practical work. The company already had parts of the necessary information regarding the orientation folder and one of the most important task was to put together all the information in one place.

Keywords: quality, quality management, orientation, orientation folder

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
SISÄLTÖ	4
1 JOHDANTO	5
2 LAATU OSANA YRITYKSEN TOIMINTAA.....	6
2.1 Laadun käsitteistö	6
2.2 Laadun oppiminen pienissä yrityksissä	8
2.3 Perehdyttämisen avulla tuottavaksi asiantuntijaksi	9
3 LAADUNHALLINNAN KEINOT FYSIOTERAPIASSA JA FYSIOTERAPIAYRITYKSESSÄ	11
3.1 Vuorovaikutus fysioterapiatilanteissa	11
3.2 Laadukkaan fysioterapian periaatteet	12
3.3 Dokumentointi osana laadunhallintaa	13
3.4 Kansaneläkelaitoksen järjestämä kuntoutus	15
4 PEREHDYTTÄMINEN	17
4.1 Perehdyttämistä ohjaavat lait	17
4.2 Työntekijän laadukas perehdyttäminen.....	19
4.3 Malleja perehdyttämiseen	21
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	23
6 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	24
7 PEREHDYTYSKANSION TOTEUTTAMINEN.....	25
8 POHDINTA	27
LÄHTEET	29
LIITTEET	33

1 JOHDANTO

Nyky-yhteiskunnassa laadunhallinta ja laadun parantaminen ovat kovan kilpailun vuoksi olennaisia tekijöitä yrityksen kannalta. Hyvä laatu vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja lisää näin asiakastyytyvää, joka johtaa parhaimmillaan uskollisiin asiakkaisiin ja kasvavaan asiakaskuntaan (Puustinen 2006, 24). Perehdytyskansio on yksi tärkeä keino helpottaa organisaation toimintaa ja toimii käytännön apuvälineenä työn suorittamiselle ja perehdytykselle. Sen sisältö tulee kuvastaa yrityksen omia tarpeita ja se luodaan palvelemaan niitä mahdollisimman hyvin. (Lecklin 2006, 31-32.)

Fysio 2000 on kasvava fysioterapiayritys, joka työllistää tällä hetkellä 11 henkilöä Ilmajoen ja Seinäjoen toimipisteissä. Yritys tarjoaa perinteisen fysioterapian lisäksi toimintaterapiaa, akupunktiota, kuntosalipalveluita, personal training- palveluita, sosiaalipedagogista hevostoimintaa, kuntouttavaa työpajatoimintaa sekä ikäihmisten kotikuntoutusta. Asiakaskunta on erittäin heterogeeninen ja ikäjakaumaltaan laaja ja koostuu pääasiassa tule-ongelmaisista-, neurologisista- ja postoperatiivisista kuntoutujista, kuntosaliohjausta tarvitsevista sekä urheilufysioterapian- ja toimintaterapian asiakkaista. Yritys on laajentunut viime vuosina mittavasti ja tulevaisuuden näkymissä on laajentaa yritystä entisestään. Tiedonkulun haasteet ovat näin ollen olemassa. Tästä syystä perehdytyskansio tulee tarpeeseen, koska se selkeyttää ja yhtenäistää uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä ja parantaa yrityksen toimintaa.

Perehdytyskansion kokoaminen Fysio 2000:lle valikoitui opinnäytetyöksi, koska uusien työntekijöiden perehdytyksen yhtenäistäminen on ollut pitkään yrityksessä kehittämisen kohteena ja heillä oli selkeä tarve tälle työlle. Yrityksellä on tavoitteena saavuttaa yhteinen linja kaikessa toiminnassa eri toimipisteiden välillä ja tällä työllä yhtenäistetään perehdytykseen liittyvät asiat ja sitä kautta myös käytännöt. Näin varmistetaan, että jokainen uusi työntekijä tai opiskelija saa yhtenäisen perehdytyksen yrityksen toimesta.

2 LAATU OSANA YRITYKSEN TOIMINTAA

Laadun ja laadunhallinnan parantamisen kulmakiviä ovat toiminnan seuranta ja arviointi. Laadunhallinta vaatii henkilöstön täyttä sitoutumista laadun kehittämiseen ja laadun pitää olla osana kaikkea toimintaa. Hyvän laadun lopullisena tuloksena voidaan nähdä tyytyväinen asiakas, joka on saanut palveluista kaiken mahdollisen hyödyn. (Kuntaliitto 2011, 8.)

2.1 Laadun käsitteistö

Laatu voi tarkoittaa montaa eri asiaa. Se voidaan yhdistää esimerkiksi odotuksiin, toimintaan, tuotteeseen tai abstraktiin käsitteeseen. Lisäksi laadun määritelmiä on monia; se voi tarkoittaa käyttötarkoitukseen sopivuutta, kykyä täyttää asiakkaan tarpeet tai yksinkertaisesti tyytyväisyyttä ja rahaa. Liike-elämässä laatu nähdään yleisesti toiminnan erinomaisuutena, asiakastyytyväisyytenä tai virheettömyytenä. (Lecklin & Laine 2009, 15-16.) Palvelun kyky kohdata asetetut odotukset ovat laadun yksi selkeä mittari. Laatu syntyy, kun resurssit, toiminta ja tulokset ovat johdonmukaisia ja suunnitelmallisia. Nämä asiat ohjaavat laadukkaaseen palveluun, joka aikaansaa asiakkaiden tyytyväisyyden ja hyvinvoinnin yrityksessä. (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 88-89.) Laadun tärkeimpiä kriteerejä ovat asiakastyytyväisyys, työn virheettömyys, oikeiden asioiden tekeminen, uusiutuminen, joustavuus ja jatkuva parantaminen (Lecklin ym. 2009, 18-22).

Laadunhallinta on esimerkiksi ISO 9000-standardin mukaan toimenpiteiden järjestämistä ohjatusti organisaation laatuun liittyvissä tapauksissa ja sillä pyritään vieämään organisaatiota oikeaan suuntaan laatuun liittyvissä asioissa (Lecklin 2006, 29). Laadunhallinnan periaatteen taustalla on karkeasti kahdeksan kohtaa, joita voi soveltaa eri toimialojen toimintaan. Ne ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, henkilöstön osallistuminen ja jaksaminen, prosessimainen toimintamalli, järjestelmällinen johtamistapa, jatkuva parantaminen, tosiasioihin pohjautuva päätöksenteko ja yhteistyö alihankkijoiden kanssa. (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 87-88.) Laadunhallinnan tukena on olemassa monenlaisia laadunhallinnan malleja. Niistä eniten käytettyjä ovat muun muassa ISO-laatu järjestelmä, Sosiaali- ja terveydenhuollon

laatuohjelma (SHQS), CAF eli Common Assessment Framework ja Euroopan laatu-palkinto (EFQM). (Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 12.)

Laatukäsikirja on laadunhallintajärjestelmää tai jotain sen kohtaa koskeva dokumentaatio. Se käsittää laatu politiikan ja laatu tavoitteet, joiden lisäksi se pitää sisäl-lään sekä suunnittelun, toiminnan, ohjauksen menettelyn, vastuut että eri laatu do-kumentit. Sille ei ole yleisiä vaatimuksia ja sisällön laajuus riippuu täysin organisaa-tiosta. (Holma ym. 2010, 89.) Käsikirjan ei ole välttämätöntä olla mappimuodossa, mutta dokumentaatio olisi hyvä saada tulostettua. Hyvä laatukäsikirja auttaa ym-märtämään kokonaisuuksia ja toimintaa organisaation sisällä. Se myös on tehty aja-tellen yrityksen tarpeita ja niin, että sitä ei tarvitse päivittää jatkuvasti. (Lecklin 2006, 31-32.)

Laadunhallintajärjestelmä on yrityksen johtamiseen ja ohjaukseen tarkoitettu jär-jestelmä laadun aikaansaamiseksi, ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Se on toimin-nan ohjausjärjestelmä, joka käytännössä tarkoittaa kaikkea yrityksessä tarvittavan tiedon muodostamaa kokonaisuutta ja sen tehokasta johtamista. Nykyaikana laa-dunhallintajärjestelmä keskittyy tietyn toimintamallin käyttöönottoon ja prosessien jatkuvaan kehittämiseen. Laadunhallintajärjestelmän toimintaa avataan laatukäsi-kirjassa. (Holma ym. 2010, 88.) Laadunhallintajärjestelmä muokkautuu aina yrityk-sen omintoimintojen ja tarpeiden mukaan. Siihen vaikuttavat merkittävästi myös valmistajien ja ostajien tarpeet sekä odotukset. Yrityksellä oleva laadunhallintajär-jestelmä on huomattava etu verrattuna, niihin jolla sitä ei ole olemassa, koska se parantaa henkilökunnan osaamista, on motivoivaa ja tuo työhön tuloksellisuutta. Sen johdosta myös asiakkaiden luottamus yritystä kohtaan kasvaa. (Laatujärjestel-män avulla vihreämmäksi.)

Laatujohtaminen on johtamistapa, joka perustuu ensisijaisesti asiakkaiden tarpei-den huomioimiseen sekä toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Laatujohtamisen ta-voitteena on kilpailukyky, joka perustuu asiakkaiden tyytyväisyyteen ja yrityksen menestymiseen. (ISO 9001:2008: Laatukäsikirjan laatimismalli.) Se voidaan nähdä myös pitkäjänteisenä prosessina ja tietynlaisena johtamisfilosofiana. Kokonaisval-taisen laatujohtamisen päämääränä on parantaa erityisesti yrityksen laatua ja sen palveluita progressiivisesti. (Järvinen 2015.)

2.2 Laadun oppiminen pienissä yrityksissä

Laadun kehittäminen yrityksissä ja etenkin pienissä yrityksissä on vuosi vuodelta merkittävämpi tekijä. Turjanmaa käsittelee väitöskirjassaan (2005) laadun oppimista pienissä yrityksissä. Väitöskirjan tarkoituksena oli avata, miten laatu opitaan pienissä yrityksissä. Pää tavoitteena on muodostaa laatujohtamiseen uusi malli, jossa yhdistyy oppiminen ja laatu. Lisäksi tutkimuksen tavoitteena oli helpottaa laadun oppimista pienissä yrityksissä ja auttaa laadun saamista osaksi toimintoja. Turjanmaa tutkii laatua tekemällä havaintoja kolmesta pienestä yrityksestä tutustumalla heidän toimintaansa ja analysoimalla näkemäänsä. Hän myös haastattelee yritysten henkilökuntaa ja yhdistää lopulta teorian tiedon havaintoihin ja haastatteluihin. (Turjanmaa 2005, 13,16.)

Turjanmaan (2005, 146-147.), mukaan laadun ja toiminnan kehittäminen lähtevät liikkeelle peruskäsitteistön ja oman yrityksen toiminnan tuntemisesta. Niiden oppiminen tapahtuu vähitellen toiminnan yhteydessä asiakkaat huomioon ottaen. Laadun oppiminen edellyttää johdon jatkuvaa kannustusta ja tukea. Siihen täytyy löytyä resursseja ja tarpeeksi aikaa, jotta se kannattaa. Päämääränä pitää olla yhteinen näkemys laadusta ja yleisesti kaikissa laadukkaasti toimivissa yrityksissä toiminta on avointa ja vuorovaikutuksellista. Laadun tärkeyden ja sen ymmärtämisen jälkeen toimintaa voidaan kehittää ja päästä laadukkaaseen toimintaan.

Pienissä yrityksissä yrittäjältä ja henkilöstöltä saattaa puuttua tietoa ja kokemusta laadun oppimisprosessista. Laatu on kyllä osa käytännön toimintaa, mutta laadun oppimisesta ei pystytä puhumaan riittävän helposti toisille. Laadun oppiminen yrityksessä etenee oppimisen tasolta vähitellen syventyen toiminnan tasolle. On tärkeää, että kun pienessä yrityksessä tunnetaan eri laadun mekanismit, se auttaa yritystä kehittämään laatua osaksi toimintaa. On huomattava, että kehitetty laadun oppimisen malli on vain teoreettinen avaus laadun oppimiseen ja sitä on syytä tutkia vielä lisää. (Turjanmaa 2005, 160.)

2.3 Perehdyttämisen avulla tuottavaksi asiantuntijaksi

Hyvä perehdytys helpottaa uuden henkilön tuloa organisaatioon tai uuteen tehtävään. Lisäksi se auttaa uutta henkilöä saavuttamaan nopeasti sellaisen osaamistason ja tehokkuuden, joka hyödyttää lopulta koko yritystä merkittävästi. Hannu Ketolan väitöskirjassa (2010) tutkittiin, miten nykyajan tietualan yritykset perehdyttävät asiantuntijoitaan työhönsä. Tutkimuksen keskeisenä teemana käydään läpi prosessia, jossa hyvin toteutetun perehdyttämisen avulla uusi työntekijä kehittyi ammatillisen kasvun myötä tärkeäksi palaksi työyhteisöä ja osaavaksi organisaation jäseneksi. (Ketola 2010, 11-12.)

Perehdyttämisessä on paljon eroja riippuen siitä, minkä kokoinen organisaatio on. Eli onko se paikallinen pikkuyritys vai kenties jo suuryritys, joka toimii globaalilla tasolla. Yleisesti perehdyttämisessä uutta työntekijää informoidaan ja hän saa katsauksen yrityksestä yleisellä tasolla. Mikäli mahdollista tämä perustieto pyritään järjestämään isommalle joukolle tulijoita samaan aikaan. Perehdyttämisen tärkeimpinä tekijöinä nähdään varsinaisten työtehtävien opastaminen ja sen huolellinen sisäänajo. Perehdytyksessä keskitytään ydinasiaan eli miksi ja mihin uusi työntekijä on ylipäättään palkattu. Tärkeinä tekijöinä ovat nykypäivänä myös erityisesti yhteistyökumppanit ja muut ulkoiset verkostot organisaation ympärillä. (Ketola 2010, 163-164.)

Henkilökohtaisina alueina perehdyttämisessä nousivat muun muassa oma kasvu ammatillisesti, kokemuksen jäsentäminen oppimisen kannalta ja asenne sisäiseen yrittäjyyteen sekä sen sisäistäminen. Henkilön oma aktiivisuus sekä kyky ottaa asioista selvää nähtiin isoina muuttuvina tekijöinä, jotka vaikuttavat lopulta myös henkilökohtaiseen identiteettiin. Tutkimuksen tärkeimpänä antina voidaan nähdä muutos eli kehitys, joka perehdytettävissä tapahtuu. Noviiisista kehkeytyy asiantuntija toimivan perehdytyksen ansiosta ja lopulta hänestä on suuri hyöty koko organisaatiolle. Oppinut henkilö pystyy viemään opittuja taitoja eteenpäin ja tietotaito kasvaa sukupolvelta toiselle, mikäli perehdytys vain pysyy hyvänä läpi vuosien. (Ketola 2010, 161, 164.)

Laadukkaassa perehdyttämisessä ei voida unohtaa työryhmän tai -tiimin roolia erilaisena mentoriryhmänä. Uuden tulokkaan pääsy kiinni työyhteisöön ja uuteen ympäristöön, ovat riippuvaisia paljon esimiestoiminnasta ja heidän motivaatioista. Erilaisissa yrityksissä olemassa olevat järjestelmät tukevat perehdyttämisen prosessia, mutta usein henkilökohtainen sisäänajo kuitataan pelkällä viittaamisella prosessin olemassaoloon. Verkostoituminen yrityksen sisällä, että sen ulkopuolella eri tahojen kanssa koettiin merkittävänä tekijänä onnistuneen perehdytyksen kannalta. Verkostoituminen tarkoitti tässä yhteydessä kontaktointia, jonka koettiin olevan itselle arvokasta. Tulokas voidaan muuttaa tehokkaan perehdyttämisen avulla tuottavaksi yrityksen ja työorganisaation jäseneksi mahdollisimman nopeasti, joka edesauttaa laadun parantamista perehdytyksen keinoin. (Ketola 2010, 161-162.)

3 LAADUNHALLINNAN KEINOT FYSIOTERAPIASSA JA FYSIOTERAPIAYRITYKSESSÄ

Hyvä fysioterapiakäytäntö muodostuu näyttöön perustuvista työkäytännöistä, toiminnan kehittämistä organisaatioissa ja fysioterapeuttien osaamisen maksimoimisesta. Näyttöön perustuva työ tarkoittaa hyväksi todetun tutkimuksellisen tiedon yhdistämistä fysioterapeutin kokemukseen ja potilaan käsityksiin. Organisaation toiminnan kehittäminen tarkoittaa nykytilan kartoittamista, uusien työkäytäntöjen kehittämistä ja oppimista sekä hallinnan tukemista hyvällä johtamisella. Hyvien käytäntöjen pääasiallisena tavoitteena on aina laadun ja tuloksellisuuden varmistaminen ja sen kehittäminen. (Hyvä fysioterapiakäytäntö 2016.)

3.1 Vuorovaikutus fysioterapiatilanteissa

Arja Piiraisen väitöskirja koetusta asiakas-asiantuntijasuhteesta pyrkii selvittämään ihmisten välisiä asiakas-asiantuntijatilanteiden suhteita ja sitä, kuinka se mahdollistaa asiakkaan hyvinvoinnin. Tutkimuskohteena on fysioterapiasuhteita ja tutkimuksen näkökulmat nähdään sekä fysioterapeutin että asiakkaan näkökulmasta. (Piirainen 2006.)

Toimiva asiantuntijasuhde on tärkeä lähtökohta, jotta asiakas kykenee luottamaan parantumiseen ja muutoksen tapahtumiseen. Asiakas pystyy toimivan asiantuntijasuhteen myötä ymmärtämään omaa kehoaan entistä paremmin. Asiakkaan ja fysioterapeutin yhteinen kieli mahdollistaa asiakkaalle kipujen ja omien ongelmakohdienten ymmärtämisen. Näiden asioiden tuloksena on omasta hyvinvoinnistaan huolehtiva, tyytyväinen asiakas. (Piirainen 2006, 64-65,194.)

Asiakas-asiantuntija suhdetta tulee kehittää jatkuvasti ja fysioterapeutin pitää nähdä asiat myös asiakkaan näkökulmasta. Näin vuoropuhelu onnistuu ja molemmat osapuolet ovat samalla aaltopituudella. Terapiatilanne etenee ja tuloksia syntyy. Fysioterapia etenee, jos asiakas on valmis ottamaan tietoa vastaan. Asiakkaan täytyisi siis tehdä hyvää yhteistyötä fysioterapeutin kanssa, luottaa hänen osaamiseensa ja

olla vastaanottavainen terapiatilanteissa. Fysioterapeutin olisi hyvä löytää yksilölliset erot asiakkaiden välillä ja hyödyntää niitä toiminnassaan asiakkaan kanssa. Joissain tapauksissa asiakkaan liika huolettomuus fysioterapian etenemisestä johtaa siihen, että muutoksia ei saavuteta. Samoin muutoksen epäilevien keskuudessa ei edistymistä voida nähdä, koska asenne on valmiiksi tietoja blokaava. (Piirainen 2006, 70-71.)

Fysioterapeutin näkökulmasta asiakassuhteet ovat vuorovaikutuksessa tapahtuvaa oppimista, jonka avulla ammattilaiset voivat päivä päivältä kehittää omaa osaamistaan, kohti parasta mahdollista fysioterapiaa. Eri ihmisillä on elämässä eri tavoitteet, näin on usein myös fysioterapiassa. Asettamalla tavoitteita onnistutaan tai epäonnistutaan. Fysioterapiatilanteiden ja asiakassuhteiden tavoitteet voivat poiketa paljonkin riippuen organisaatiosta. Onko tavoitteena saada asiakas toimintakykyiseksi normaaliin toimintaan vai oireiden poistaminen kokonaan. Lisäksi tavoitteet ja tulokset ovat erilaisia, kun fysioterapeutti keskittyy enemmän esimerkiksi suorittamiseen ja omaan kehittymiseen kuin vain asiakkaan saamiseksi kuntoon. Epäonnistumiset voivat tässä suhteessa olla avaavia kokemuksia ja ne voivat herättää pohtimaan eri ratkaisuja ja asioita eri kantilta. Tiivistetysti asiakas-asiantuntijasuhde pohjautuu molempien osapuolien yhtäläiseen osallistumiseen, ongelmien ja asioiden muuttamiseen paremmaksi, tilanteeseen sitoutumiseen ja yhdessä onnistumiseen. (Piirainen 2006, 84-86, 195.)

3.2 Laadukkaan fysioterapian periaatteet

The World Confederation for Physical Therapy (WCPT) mukaan fysioterapeuteilla on vastuu käyttää näyttöön perustuvia toimintatapoja ja yhteistyön asiakkaiden, hoitajien ja yhteisöjen kanssa kuuluu perustua parhaaseen saatavilla olevaan näyttöön. Heillä on myös velvollisuus välttää tekniikoita, joiden ei ole osoitettu olevan tehokkaita tai turvallisia. Käytännön työssä fysioterapeutin tulisi ottaa huomioon oma kliininen kokemus, uskomukset, arvot ja kulttuurinen konteksti paikallisessa ympäristössä sekä asiakkaan omat mieltymykset. Evidence based practice (EBP) eli näyttöön perustuva käytännön työ on helpommin saavutettavissa ympäristössä,

jossa se halutaan omaksua ja sitä halutaan edistää. (WCPT guideline for standards of physical therapy practice 2011.)

WCPT kannustaa järjestöjään työskentelemään yhteistyössä johtajien ja organisaatioiden kesken ja varmistamaan rakenteiden, resurssien, tilojen ja oppimismahdollisuuksien onnistuneen käytön. Näin mahdollistetaan korkealaatuiset fysioterapiapalvelut. Fysioterapeuttien tulee osata arvioida asioita kriittisesti ja pystyä tunnistamaan käytännön työssä ilmi tulevat kysymykset. Heidän tulee myös arvioida omaa tekemistään eri näkökulmasta ja näin oppia kehittämään omaa tekemistä kohti näyttöön perustuvaa fysioterapiaa. Edistämällä sisäistä yhteistyötä oman ammatin ja muiden alojen kanssa paikallisella, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla, tiedon tuottaminen helpottuu ja kumppanuuksia ja yhteistyötä syntyy. Nämä kaikki palvelevat laadukasta fysioterapiaa ja laadun säilymistä. (WCPT guideline for standards of physical therapy practice 2011.)

3.3 Dokumentointi osana laadunhallintaa

Fysioterapiapalvelujen olennaisin tavoite on tarjota potilaalle hyvä toimintakyky ja mahdollisimman suuri terveyshyöty. Kirjaamisen avulla fysioterapian tulokset voidaan näyttää myös muille terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä palveluiden käyttäjille. Hyvä fysioterapiakäytäntö on toimintaperiaate, joka koostuu näyttöön perustuvasta toiminnasta, organisaation toiminnasta ja oman osaamisen kehittämisestä. Näyttöön perustuvalla työllä tarkoitetaan tutkimuksellisen tiedon yhdistämistä fysioterapeutin omaan kokemukseen ja potilaan näkemyksiin. Organisaation toiminnan kehittäminen on nykytilan arviointia, työkäytäntöjen kehittämistä sekä hallinnan tukemista johtamisen avulla hyvän laadun varmistamiseksi. (Arkela, Noronen & Partia 2015.)

Kirjaamisella saavutetaan terveydenhuollossa se etu, että tieto on aina suoraan hyödynnettävissä ja sitä voidaan käyttää eri yhteenvedoissa tehokkaasti hyväksi. Tieto on keskenään tärkeimmiltä osiltaan yhtenevää ja kaikki terveydenhuollon ammattilaiset voivat ymmärtää ja käyttää sitä osana hoitotapahtumaa. (Virkkunen, Mäkelä-Bengs & Vuokko 2015, 25.) Kirjaaminen on elintärkeä osa terveydenhuollon

ammattihenkilöiden ammattitoimintaa, näin myös fysioterapeuttien kohdalla. Huolellisesti laaditut potilasasiakirjat varmistavat potilaan tiedonsaantioikeuden ja oikeusturvan sekä samalla fysioterapeuttien oikeusturvan. Kirjaamisen laatua tulee arvioida aika ajoin ja esimiehen yksi tärkeimmistä tehtävistä on huolehtia tarvittavista kehittämistoimenpiteistä ja vastata henkilöstönsä kehittämisestä. (Arkela ym. 2015.)

Yksi dokumentoinnin kuvaustapa ja osaltaan laadun ja yhtenäisen tiedon takaaja on ”kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus (ICF), joka kuvaa, miten sairauden ja vamman vaikutukset näkyvät yksilön elämässä” (ICF-luokitus 2016). Se on yksinkertainen toimintakyvyn kuvaustapa, jota voidaan hyödyntää muun muassa käytännön työssä ammattialojen yhteisenä kielenä toimintakyvyn ymmärtämisessä ja kuvaamisessa tai esimerkiksi toimintakyvyn kirjaamisessa, hoito- ja kuntoutussuunnitelmissa ja erilaisissa lausunnoissa. ICF:n avulla saadaan yksilöllinen ja kohtalaisen laaja-alainen kuvaus tietyn yksilön toimintakyvystä ja samalla mahdollisuudet seurata sen kehitystä. (Paltamaa & Perttinen 2015.) ICF-luokituksen avulla toimintakyky ja toimintarajoitteet nähdään moniulotteisesti ja vuorovaikutuksellisesti, jonka kautta yhdessä yksilön ja ympäristötekijöiden kanssa muodostuu henkilön sen hetkinen terveydentila (ICF-luokitus 2016).

Terveydenhuollon ammattihenkilöillä on velvollisuus pitää potilasrekisteriä. Jokaisesta palvelutapahtumasta tulee jäädä merkintä ja kirjaamiseen kulutettava aika kuuluu yhtenä osana palvelutapahtumaan. Se on yhtä tärkeä kuin itse hoitotapahtuma. Kirjatessa on tärkeää edetä tekstissä jäsennellysti sekä kirjata aina lukijajärsävällisessä muodossa, jotta kuka vain pystyy sitä lukemaan. Lisäksi on hyvä käyttää aina ymmärrettäviä otsikoita ja fysioterapianimikkeistöä, jotta lopputuloksesta tulee selkeä, helposti luettava ja yhtenäinen myös aiempien tekstien kanssa. Arvioinnissa tulee käyttää vain luotettavia ja testattuja mittareita ja menetelmiä. Näin tulokset ovat verrattavissa ja niihin voidaan aina luottaa ja palata myöhemmin. (Arkela ym. 2015.)

Olennaisinta on dokumentoida vain hoidon kannalta merkittävät tiedot. Kirjatessa tulee näkyä muutokset terapiassa sekä fysioterapian tulos, jotta seuraavia hoitoker-toja voi suunnitella ja verrata jo saavutettuja tuloksia toisiinsa. Muita huomioon otet-

tavia asioita ovat potilasrekisteripito ja henkilötietolain mukaiset eri velvoitteet. Lopuksi on hyvä tarkistaa, että potilaan tietojen luovuttaminen vastaa oman yrityksesi säädöksiä ja kaikki asiakirjat ovat asianmukaisesti hoidettu. Laadun kannalta on myös arvokasta arvioida välillä kirjaamisen laatua ja huolehtia näin oman osaamisen kehittamisestä. (Arkela ym. 2015.)

3.4 Kansaneläkelaitoksen järjestämä kuntoutus

Kansaneläkelaitoksen järjestämän kuntoutuksen kohteena ovat henkilöt, joilla on sairaus tai vamma, joka aiheuttaa työkyvyttömyyden uhkaa, työkyky on oleellisesti heikentynyt tai ihmiset, jotka ovat vaikeavammaisia ja alle 65-vuotiaita. Lisäksi Kelan kuntoutuspiiriin kuuluu kuntoutustarpeessa oleva työkäinen väestö. Kuntoutustoimenpiteinä ovat joko ammatillinen tai lääkinnällinen kuntoutus. (Kuntoutusta säätelevä lainsäädäntö Suomessa 2014.) Kansaneläkelaitoksen vastuulla on järjestää ja korvata ammatillista tai lääkinnällistä kuntoutusta, kuntoutuspsykoterapiaa sekä harkinnanvaraisesti muuta edelle mainituista kuntoutusmuodoista (L 15.7.2005/566 1 luku, 3§). Kuntoutus tapahtuu ja pohjautuu kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista koskevan lain sekä kansaneläkelaitoksen järjestämän kuntoutuksen asetuksen asettamiin raameihin (Kelan avoterapiastandardi 2015).

Kelan järjestämät terapiapalvelut pohjautuvat aina hyvään kuntoutuskäytäntöön. Hyvässä kuntoutuskäytännössä noudatetaan Kelan ja julkisen terveydenhuollon järjestämää kuntoutusta. Yleisesti hyväksytyksi kuntoutuskäytännöksi katsotaan sellainen käytäntö, joka on perusteltu joko kokemukseen pohjaten tai tieteellisiin näyttöihin. Kuntoutus perustuu aina kuntoutussuunnitelmaan ja sen rajat toteutukselle saadaan ICF-luokituksen viitekehystä. Kuntoutus pohjautuu kuntoutujan tarpeeseen ja on lähtökohtaisesti aina asiakas- ja perhelähtöistä toimintaa. Lähtökohtana ovat asiakkaan ja asiantuntijan yhdessä asettamat tavoitteet, jotka ovat konkreettisesti saavutettavissa, unohtamatta nykyhetken ja pitkän tähtäimen tavoitteita. Suunnitelmaa tehtäessä otetaan aina huomioon kuntoutujan elämäntilanne, läheiset ja omat mahdollisuudet ja voimavarat. (Kelan avoterapiastandardi 2015.)

Tärkein yksittäinen tavoitteiden laatimisen menetelmä on GAS -menetelmä, joka on lähtöisin USA:sta ja se on alun perin kehitetty kuntoutuksen ja arvioinnin apuvälineeksi. GAS on väline, jonka avulla pystytään määrittelemään kuntoutujan tavoitteet ja niiden toteutuminen. GAS -menetelmä on asiakaslähtöinen ja tavoitteet rakentuvat haastattelun ja kuntoutujan perinpohjaisen elämäntilanteentunnistaminen selvittämiseen. Tapahtuvaa muutosta kuvaa viisiportainen asteikko ja tavoitteet asetetaan aina realistiseen aikatauluun. (GAS-menetelmä Kelan kuntoutuksen tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin 2012.) Menetelmän etuna on mahdollisuus laatia kullekin kuntoutujalle omat saavuttamisen tasot, jotka huomioivat nykytilanteen sekä tulevaisuuden suorituskyvyn. Lisäksi menetelmän käyttö vie eteenpäin moniammatillista yhteistyötä. Yhdessä sovitut tavoitteet lisäävät kuntoutujan omaa sitoutumista kuntoutustapahtumaan ja kuntoutuja pääsee itse vaikuttamaan tulevaan prosessiin. (Sukula 2013.)

Kuntoutuja on aina itseoikeutettu valitsemaan palveluntuottajansa Kelan valitsemista palveluntuottajista. Kuntoutuskieli on aina kuntoutujan kansalliskieli ja myös paperiset lomakkeet ovat asiakkaan omalla äidinkielellä kirjoitettuja. Tapauksessa, jossa tarvitaan tulkkia kuntoutuksen etenemiseksi, Kela huolehtii sen järjestämisestä ja rahallisesta korvaamisesta. Mahdollisia Kelan palveluntuottajia voivat olla itsenäiset ammatinharjoittajat, yksityiset yritykset, eri laitokset tai muut yhteisöt. Kaikilla heillä tulee olla voimassa oleva ennakkoperintärekisteriote, jotta terapian tarjoaminen on mahdollista. Kela kilpailuttaa tarjouskilpailun avulla kaikki kuntoutuspalvelut, jonka jälkeen parhaiten laatu- ja sisältövaatimukset täyttävä palveluntarjoaja saa palvelut hoidettavakseen. Kela noudattaa palveluntuottajan valinnassa julkisten hankintojen lakia (348/2007), yksityisen terveydenhuollon lakia (152/1990) ja yksityisten sosiaalipalveluiden lakia (922/2011), varmistaakseen oikean menettelyn. (Kelan avoterapiastandardi 2015.)

4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämällä käsitteenä tarkoitetaan menetelmiä ja tukitoimia, joiden avulla uusi työntekijä tai opiskelija saadaan tuntemaan ja oppimaan tuleva työpaikkansa, sen käyttämät tavat, työyhteisö ja kaikki se mitä häneltä odotetaan työhön liittyvissä asioissa (Penttinen & Mäntynen 2009). Perehdyttämisen tarkoitus kulminoituu aina työtehtävään. Yhtenä olennaisimpana osana perehdytystä nähdään myös tehtäväkohtainen työnopastus. Perehdytysprosessi luo yrityskuvaa ja tämä välittyy eteenpäin vaihtuvien työntekijöiden ja opiskelijoiden välityksellä erittäin nopeasti. Perehdyttäminen auttaa myös ymmärtämään jokaisen omaa osuuttaan yrityksen toiminnassa sekä selkeyttää eri työvaiheiden syy-seuraussuhteita. Kokonaisuuden hahmottaminen lisää todennäköisesti myös työntekijän motivaatiota ja tätä kautta laatua. (Liski, Horn & Villanen 2007.)

4.1 Perehdyttämistä ohjaavat lait

”Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä terveys, haittoja” (L 23.8.2002/738, 1 luku, 1§). Työnantajan on tarjottava uudelle työntekijälle tarvittavat tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä siitä, kuinka työntekijän osaaminen ja aiempi työkokemus otetaan huomioon. Työntekijä täytyy perehdyttää itse työhön, yrityksen työolosuhteisiin, eri työmenetelmiin, työssä käytettäviin välineisiin ja niiden käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin ennen työn tai tehtävän aloittamista tai, jos työtehtävät muuttuvat. (L 23.8.2002/738, 2 luku, 14§.) Työntekijälle annetaan tarvittava koulutus ja ohjaus työn vaaratekijöiden estämiseksi sekä muun turvallisuutta tai terveyttä vaarantavan, työhön liittyvän asian välttämiseksi. Uusi työntekijä saa myös opetuksen eri poikkeustilanteiden varalta ja annettua ohjausta tullaan täydentämään aina tarvittaessa tai uusien asioiden tullessa ajankohtaisiksi. (L 23.8.2002/738, 2 luku, 14§.)

”Työsopimuslakia sovelletaan sopimukseen (työsopimus), jolla työntekijä tai työntekijät yhdessä työkontana sitoutuvat henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Tätä lakia on sovellettava, vaikka vastikkeesta ei ole sovittu, jos tosiseikoista käy ilmi, että työtä ei ole tarkoitettu tehtäväksi vastikkeetta. Lain soveltamista ei estä pelkästään se, että työ tehdään työntekijän kotona tai hänen valitsemassaan paikassa eikä sekään, että työ suoritetaan työntekijän työvälineillä tai -koneilla.” (L 26.1.2001/55, 1 luku, 1§.) Työnantajan on edistettävä suhteita alaisiinsa, kuten myös alaistensa keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä pystyy suoriutumaan työstään, vaikka toiminta, työ tai menetelmät muuttuvat tai kehittyvät. Lisäksi hänen on pyrittävä edistämään työntekijän kehittymistä ja työuran etenemistä mahdollisuuksien mukaan. (L 26.1.2001/55, 2 luku, 1§.) Työnantajan on kohdeltava kaikkia työntekijöitään tasapuolisesti, ottaen huomioon poikkeamat työntekijöiden asemissa ja tehtävissä yrityksessä. Määräaikaississa ja osa-aikaississa työsuhteissa ei saa soveltaa epäedullisempia työehtoja verrattuna muihin työsuhteisiin, ellei se ole täysin perusteltua ja asiallisista syistä johtuvaa. (L 26.1.2001/55, 2 luku, 2§.)

”Laki yhteistoiminnasta yrityksissä edistää yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuu-
tosten yhteydessä.” (L 30.3.2007/334, 1 luku, 1§.) Työhönotossa noudatetaan aina yleisiä periaatteita ja menetelmiä ja tarvittaessa asiat käsitellään henkilöstö- tai ammattiryhmittäin ja työtehtävittäin eriteltyinä. Uudelle työntekijälle on yritykseen tullessa annettava työpaikkaan ja yritykseen liittyvät perehdytykset ja kaikki tarpeellinen tieto työhön liittyen. Lisäksi yrityksessä on noudatettava periaatteita siitä, mitä tietoja uudesta työntekijästä kerätään työn alussa ja sen aikana, ottaen huomioon yksityisyyden suojan. (L 30.3.2007/334, 4 luku, 15§.)

4.2 Työntekijän laadukas perehdyttäminen

Perehdyttäminen terveydenhuollon alalla luo pohjan kaikelle toiminnalle ja varmistaa osaltaan myös potilasturvallisuutta. Käytännöt vaihtelevat eri organisaatioissa ja uusi työntekijä tarvitsee aina lähtökohtaisesti perehdytyksen. Perehdyttämällä pystytään varmistamaan jokaisen yrityksessä työskentelevän osaaminen ja tietotaito koskien vastuita, välineitä tai esimerkiksi hätätilanteita. Jokainen työyhteisön jäsen tietää tällöin miksi toimitaan, kuten toimitaan. Laadukkaan perehdyttämisen ansiosta päästään nopeasti tilanteeseen, jossa uusi työntekijä tietää, mitä hänen tulee tehdä. Näin resursseja ja voimavaroja pystytään säästämään ja itse työlle jää huomattavasti enemmän aikaa. (Lehtonen 2014.)

Hyvä perehdyttäminen lyhentää työn oppimiseen vaadittavaa aikaa. Onnistunut perehdytys parantaa sitoutumista työpaikkaan ja vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Kunnollinen perehdyttäminen antaa työntekijälle tunteen siitä, että häntä arvostetaan ja tarvitaan työyhteisössä. Perehdytys kertoo usein myös, millaisia työnantaja ja työyhteisö ovat. Lisäksi tarkka perehdytys vähentää virheitä ja parantaa työn laatua, tulosta ja todennäköisesti myös asiakastyytyväisyyttä. (Hyvä perehdyttäminen on kaikkien etu 2011.) Parhaimmillaan perehdyttäminen kasvattaa kaikkien osaamista progressiivisesti. Hyvän perehdyttämisen hyödyt tulevat esille innokkuutena ja kiinnostuneisuutena työtä ja omaa työpaikkaa kohtaan, sitoutumisena omaan tekemiseen, osaamisen kasvamisena sekä kiinnostuksena oppia enemmän alasta. (Perehdytä hyvin 2011.)

Uuden työntekijän saapuessa on tärkeää sopia, kuka huolehtii perehdytyksestä. Ensisijaisesti vastuussa perehdytyksen toteutuksesta ja käytännön organisoinnista on esimies, mutta usein tehtävään nimetään esimerkiksi kokenut työntekijä. Tulijalle on siis nimettävä perehdyttäjä ja hän voi toimia käytännön opastajana, tukihenkilönä ja kysymyksiin vastaajana. (Perehdytä hyvin 2011.) Uuden työntekijän tullessa vakiintuneeseen työsuhteeseen, aluksi hänelle tarjotaan näkemys mitä työnkuva tulee olemaan ja mitä työntekijältä odotetaan. Perehdyttäjä on valmistellut työpaikan ja kaikki työyhteisössä tietävät uuden tulokkaan tulosta. Perehdyttämissuunnitelma, eri luvat ja työvälineet ovat valmiina uuden työntekijän käyttöön heti ensimmäisenä päivänä. Näin hän pääsee tutustumaan sekä työyhteisöön, että työympäristöön rauhassa. (Kupias & Peltola 2009, 173-174.)

Työsuhteen edetessä perehdytykseen on hyvä ottaa mukaan yritystietoutta ja asioita on syytä käsitellä jo laajemmin, työntekijän tehtävän ollessa osana isompaa kokonaisuutta. Mahdollisuuksien mukaan uudelle työntekijälle voidaan määritellä työpari yrityksen sisältä helpottamaan työn kehittymistä ja sopeutumista työympäristöön. (Liski ym. 2007.) Ensimmäisen viikon aikana työntekijä saa otteen ja kokonaiskuvan työstään sekä koko yrityksestä ja työtovereista. Hänellä on selkeä kuva mitä asioita pitää selvittää itsenäisesti ja mitkä asiat vaativat muiden opastusta. Lisäksi hän tietää mistä ja keneltä tietoa saa ja kannattaa hakea. Viikon lopulla on optimaalisessa tilanteessa lyhyen palautekeskustelun vuoro, jossa käydään läpi viikon tapahtumat pääpiirteittäin. (Kupias ym. 2009, 174-175.)

Ensimmäinen kuukauden tavoitteena on uuden työntekijän pääseminen kiinni tuotavaan työhön ja talon tapoihin. Perehdyttäminen siirtyy tässä vaiheessa esimieheltä tai muulta perehdyttäjältä perehtyjälle itselleen. Hän jatkaa perehtymistä, mutta on jo osa tiimiä ja hallitsee työhön liittyviä tärkeitä asioita. Parin kuukauden jälkeen on hyvä ottaa pidempi perehdytyskeskustelu siitä, kuinka perehdytys on edennyt ja mikä on hyvin ja onko parannettavaa. Neljän ensimmäisen kuukauden jälkeen tulokas selviytyy itsenäisesti työstään ja osaa hankkia tietoa oikeista lähteistä niitä tarvittaessa. Hän on osa työyhteisöä ja koko organisaatiota ja myös tuntee olevansa osa sitä. Niin sanottu koeaika päättyy neljän kuukauden jälkeen, jonka vuoksi on esimiehen johdolla hyvä ottaa puheeksi koeaikakeskustelu. Siinä käsitellään onnistumiset työssä ja selvitetään, onko esimerkiksi jatkoperehdytykselle tarvetta. (Kupias ym. 2009, 175.)

Työsuhteen jossain vaiheessa päättyessä työntekijä luovuttaa hänelle annetut työvälineet ja perehdyttää mahdollisesti hänen työtään jatkavan seuraajan, saamallaan tiedoilla. Yrityksestä lähtiessään hänellä on jäänyt hyvä tunne paikasta ja siitä, että hänet on otettu huomioon ja hänen mielipiteitään on käytetty ja kuunneltu asianmukaisesti liittyen yrityksen toimintaan. Ennen yrityksestä lähtöä on hyvä tehdä lähtöhaastattelu, jossa käydään läpi molempien osapuolien ajatuksia ja mahdollisia kehittämideoita. Näin sekä yritys, että lähtevä työntekijä saavat kehittävää tietoa tulevaisuuteen. (Kupias ym. 2009, 176.)

4.3 Malleja perehdyttämiseen

Käsityömäisen perehdyttämismuodon nimiä on monia ja lähes jokaisella on oma nimensä sille. Kädestä pitäen perehdyttäminen kertoo tämän perehdytysmuodon olennaisen sisällön eli uusi tulokas oppii talon asiat seuraamalla ja havainnoimalla yrityksen kokenutta työntekijää. Kokenut työntekijä opettaa asiat kädestä pitäen. Tämä perehdytysmuoto on erittäin yleinen ja joissain tapauksissa ainut mahdollinen tapa perehdyttää. Malli vaatii tunnollisen perehdyttäjän, jotta tulokas saa kaikki tarvittavat tiedot ja taidot. (Kupias ym. 2009, 36.)

Halutessa yhtenäistää perehdytystä tai esimerkiksi auttaa yksittäisiä perehdyttäjiä, luodaan eri toimintamalleja perehdyttämisen helpottamiseksi. Malliperehdytys on nimensä mukaisesti malliin pohjautuvaa perehdytystä. Siinä on selkeä työn- ja vastuunjako sekä perehdyttämisessä tarvittavat apuvälineet ja materiaalit organisaatioiden käyttöön. Yleensä tarvittava materiaali on yrityksen sisäisessä verkossa. Materiaali voi olla perehdytysohjelmat, erilaiset muistilistat, oppaat tulokkaille tai sisäiset vähimmäisvaatimukset. Malliperehdytyksessä on usein mukana koko henkilösasto ja perehdyttäminen tapahtuu enimmäkseen yleisellä tasolla. Perehdytys on sellaista, mikä voidaan suorittaa laajasti koko organisaatiossa. Yksilökohtainen ja tarkempi perehdytys itse työhön jää työyksikön hoiviin. (Kupias ym. 2009, 37-38.)

Laatuperehdytyksessä lähtökohtana on laadun jatkuva parantaminen perehdytyksen osalta. Vastuun perehdytyksestä ottaa työyksikkö ja tiimit yrityksen sisällä. Esimies johtaa perehdytysprosessia, mutta luonnollisesti esimies on kiireisin henkilö yrityksessä ja näin tiimin ja henkilöstön vastuulle jää isompi vastuu. Tiimin sisällä voi olla nimetty perehdyttäjä, joka ottaa esimieheltä vastuun itselleen. Parhaimmillaan koko tiimi on mukana perehdytyksessä, mutta pääasiallisesti vain tukien itse perehdyttäjää tarpeen tullen. (Kupias ym. 2009, 39.)

Räätälöidyssä perehdytyksessä henkilö tai taho toimii perehdyttämisen keskuksena eli koko perehdytyksen koordinoijana, vastuun jakajana. Koordinoijalla täytyy olla tieto eri osa-alueista ja taito yhdistää niitä pitkin tulokkaan perehdytystä. Toimissaan laadukkaasti koordinoija kytkee eri moduulien perehdyttäjät antamaan oman osansa uuden työntekijän perehdytykseen. Tehtävässä voi olla esimies tai joku ru-

tinoitunut ja perehdyttämiseen erikoistunut henkilö. Uusi tulokas toimii tavallaan asiakkaana räätälöidyssä perehdytyksessä ja vuoropuhelu on yksi tärkeimmistä osista tätä mallia. Yrityksessä täytyy olla hyvin hallussa perehdyttäminen, jotta sen jäsen- tely, kehittäminen ja työyhteisön sitoutuminen siihen ovat mahdollisia ja malli itses- sään on käyttökelpoinen (Kupias ym. 2009, 40.)

Dialogisen perehdytyksen ideana on uuden tulokkaan tuominen yritykseen uutta ja työyksikön on opeteltava näitä uusia asioita. Perehdytys tapahtuu työyhteisön ja tu- lokkaan yhteiskehityksessä, jossa molemmat osapuolet oppivat uutta ja kehittyvät päivä kerrallaan. Perehdytys elää koko ajan eikä tiettyä etenemiskaavaa ole. Suun- nitelmat tehdään vasta uuden tulokkaan saavuttua, jonka jälkeen sovitaan perehdy- tyksen kulusta. Tulokas sitoutuu yrityksen pysyviin asioihin, kuten vallitseviin arvoi- hin yrityksessä ja muutenkin tulokas saa tiedot hyödyllisistä asioista työhön liittyen. (Kupias ym. 2009, 41-42.)

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on yhtenäistää fysioterapiayrityksen eri perehdyttämistilanteita. Tässä tapauksessa tarkoitus on Fysio 2000:n eri toimipisteiden ja työntekijöiden toimintatapojen yhdistäminen perehdytystilanteissa. Hyödyn saavat yrityksen henkilökunnan lisäksi myös asiakkaat, joita palvellaan entistä laadukkaammin ja yhtenäisemmin keinoin. Tavoite on koota yhdessä Fysio 2000:n henkilökunnan kanssa perehdytyskansio ja yhtenä keskeisenä tehtävänä on avata yrityksen arvot ja visio. Kansion tavoitteena on luoda Fysio 2000:lle perehdytystyökalu, jota he voivat hyödyntää uuden työntekijän tai opiskelijan perehdytyksessä.

6 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Toiminnallinen opinnäytetyö on käytännön toiminnan tutkimus tai kehittämistyö, joka pyrkii järjestämään ja ohjeistamaan käytännön toimintaa. Sen toteuttamistapa riippuu kohderyhmästä ja voi olla esimerkiksi jonkinlainen projekti tai opaskirja. Toiminnallinen opinnäytetyö rakentuu toiminnalliseen osuuteen sekä opinnäytetyöraporttiin. Työ pohjautuu ammattiteorialle, mutta tutkimuksen sijaan se on enemmän selvityksen tekemistä ja tiedonhankintaa. Opinnäytetyön raportissa käydään läpi opinnäytetyön prosessia ja omaa oppimista sen aikana. Raportista tulee näkyä, miksi ja miten työtä on tehty, työprosessin sisältö ja millaisiin johtopäätöksiin on päädytty. Esimerkiksi perehdytyskansio, joka on eräänlainen ohjekirja yrityksen henkilöstölle, sen sisältämä teksti tulee olla erityylinen kuin tutkimuksellisen raportin. (Airaksinen 2009.)

Toiminnallinen opinnäytetyö on yleisesti tiiviissä yhteistyössä työelämän kanssa ja nojautuu siihen varsin vahvasti. Sen avulla pyritään kehittämään toimintaa tai toimintatapaa ja siinä työtä tarkastellaan monelta eri kantilta. (Ohjeita opinnäytetyön tekoon 2009.) Toiminnallisen opinnäytteen tekemisessä tarvitaan tutkivaa ja kehitettävää näkökulmaa, vaikka tutkimuksellista työtä ei tehdä. Tutkiva ote tulee esiin työn teoreettisessa lähestymistavassa sekä kriittisenä ja pohtivana suhtautumisena kaikkeen opinnäytetyöhön liittyvään tekemiseen. Teoreettinen viitekehys ja toiminnallinen toteutus tukevat toisiaan ja niistä tulisi tunnistaa itselleen asetetut päämäärät. (Monimuotoinen/toiminnallinen opinnäytetyö.)

Aiheen valintaan vaikuttivat työn selkeä tarve ja aiheen mielenkiintoisuus ja haasteellisuus, yhdessä tulevaisuuden työelämään saatava tärkeä tietotaito. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus toteutettiin yhteistyössä Fysio 2000:n henkilökunnan kanssa ja opinnäytetyössä oli kaksi toinen toistaan täydentävää osuutta. Teoreettinen viitekehys, joka tukee toiminnallista työtä eli perehdytyskansiota.

7 PEREHDYTYSKANSION TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyömme lähti liikkeelle syksyllä 2015, jolloin saimme idean perehdytyskansion teosta Fysio 2000:lle. Ajatus perehdytyskansiosta lähti liikkeelle Fysio 2000:n toimesta. Fysio 2000 on alati laajeneva fysioterapia-alan yritys, joka on tällä hetkellä matkalla Etelä-Pohjanmaan isoimmaksi, oman toimialansa yritykseksi. Tällä hetkellä kolmen toimipisteen yritys tarjoaa palveluita monipuolisesti fysioterapiasta toimintaterapiaan. Heillä oli tarve perehdytyskansiolle, joka yhtenäistäisi yrityksen perehdytystä ja yrityksen kasvaessa pitäisi toiminnot tätä kautta yhtenäisinä. Samalla se palvelisi yritystä laadun näkökulmasta, tuottaen laadukkaampaa työtä. Idea vaikutti lähtökohtaisesti mielenkiintoiselta haasteelta, josta olisi hyötyä myös tulevaisuuden työelämässä.

Työ jatkui aiheen valinnan jälkeen syksyllä 2015 opinnäytetyösuunnitelman hahmottamisen ja tiedonhaun kautta. Keväällä 2016 työstimme teoreettista viitekehystä ja kävimme tarkempia keskusteluita yrityksen johtohenkilöiden kanssa heidän toiveistaan itse toteutusosan eli perehdytyskansion suhteen. Kesällä 2016 työ jatkui teoreettisen viitekehysten parissa ja toiminnallinen osuus eli toteutusosan hahmottelu ja tekeminen alkoivat toden teolla tiiviissä yhteistyössä yrityksen kanssa. Olimme yhteyksissä yrityksen henkilökuntaan ja pidimme heidät ajan tasalla työn kulusta ja keskustelimme sekä saimme ajankohtaisia neuvoja sisällön tarpeista. Loppukesän ja alkusyksyn 2016 aikana työskentelimme työmme viimeistelyn parissa, jolloin isoimpana tekijänä oli teoreettisen viitekehysten ja toiminnallisen osuuden yhtenäisyyden tarkastelu.

Fysio 2000:lla oli jo osa perehdytyskansioon tarvittavista asioista valmiina ennen opinnäytetyömme alkua, kuten esimerkiksi kirjaamiskäytäntö- ja laskutusasiat. Ne olivat kuitenkin vielä hajanaisia ja niiden sitominen ja kerääminen yksien kansien sisään oli tärkein yksittäinen tekijä opinnäytetyön tekemisessä. Perehdytyskansion sisältö koottiin toimeksiantajan toiveiden sekä mahdollisemman selkeän rakenteen mukaan. Työn rakenteella haettiin helposti luettavaa etenemistapaa, josta jokainen uusi tulokas saisi selkeän kuvan kaikesta tarvittavasta. Perehdytyskansio pitää sisällään kaikki uuden työntekijän perehdyttämiseen tarvittavat asiat. Sieltä löytyvät

kaikki tiedot aina yrityksen taustasta annettaviin palveluihin ja tiloihin asti sekä esimerkiksi työsopimusasiat ja laskutukseen liittyvät kysymykset. Perehdytyskansion avulla jokainen uusi työntekijä tai opiskelija tietää, mitä yritys pitää sisällään ja mitä asioita pitää ottaa huomioon työsuhteen aikana. Kansion päätarkoitus on antaa kokonaisvaltainen ja helposti ymmärrettävä näkemys organisaatiosta ja sen palveluista yksien kansien sisällä. Kansio on aina mahdollista päivittää aika ajoin, kun uusia asioita tulee esille ja kansio on luettavissa sekä paperi- että tietokoneversiona. Perehdytyskansion sisällysluettelo löytyy liitteistä (liite 1).

8 POHDINTA

Opinnäytetyön aihetta mietittäessä saimme ehdotuksen Fysio 2000:n henkilöstöltä laatia heille perehdytyskansio. Aihe vaikutti mielenkiintoiselta, mutta toisaalta haastavalta. Aluksi oli haastavaa miettiä, minkälainen teoreettinen pohja ohjaisi ja helpottaisi itse kansion tekemistä. Pohdintojen jälkeen koimme, että laadunhallinnan ja perehdyttämisen teoretieto palvelisi parhaiten työn etenemistä. Alussa ajatuksena oli laatukäsikirjan teko, mutta myöhemmin prosessin edetessä perehdytyskansio vaikutti parhaalta valinnalta kaikkien osapuolien mielestä. Fysio 2000:n henkilöstöllä oli joka tapauksessa isoin tarve juuri perehdytykseen liittyviin asioihin. Näiden tekijöiden kautta päädyimme aiheeseen ja saimme varmistuksen sen tarpeellisuudesta.

Perehdytys on tärkeä asia työpaikoilla ja varsinkin sosiaali- ja terveysalalla perehdytyksen onnistuminen on avainasia esimerkiksi potilasturvallisuuteen ja asiakas-tyytyväisyyteen. Lisäksi onnistuminen laadunhallinnassa on nykypäivänä paljon esillä yritysten keskuudessa ja hyvällä laadulla pystytään kilpailemaan paremmin muiden yritysten kanssa ja saadaan asiakkaat liikkeelle. Perehdytyksen ja laadunhallinnan pitäminen korkealla tasolla takaa myös yrityksen menestymisen ja pitää sekä asiakkaat että työntekijät tyytyväisinä. Tavoitteenamme oli perehtyä perehdytyksen ja laatuasioiden maailmaan sekä saada itselle käsitys, mitä kaikkea ne pitävät sisällään. Lisäksi tietynlainen asiantuntijuus aihetta kohtaan muodostui pitkän opinnäytetyöprosessin myötä.

Tiedonhaku oli varsin haasteellista, koska varsinkin laadusta ja laadunhallinnasta saatava teoretieto pohjautui pääosin vain 2000-luvun alkuun, ollen näin vanhaa tietoa. Lisäksi sosiaali- ja terveysalan kirjallisuus ei kattanut aihetta, joten oli turvaututtava liiketalouden aineiston puolelle. Perehdyttämisestä sen sijaan löytyi tietoa melko hyvin ja laajasti. Tutkimukset olivat myös haasteellisia löytää, koska aihealueet koskivat yleisesti vain jonkin verran kyseistä aihetta, tuoden melko vähän lisäarvoa työlle. Näin vain suoranaisesti tälle aiheelle hyvät tutkimukset otettiin mukaan. Muuta lähdemateriaalia oli helpompi löytää ja sitä löytyi kiitettävästi. Aiheesta oli yleisesti tehty opinnäytetöitä aiemminkin, mutta enemmän muiden koulutusalojen puolella. Perehdytyskansion tekeminen on laajemmin ajateltuna erittäin keskeinen tekijä yritysten keskuudessa ja eritoten sosiaali- ja terveysalan yrityksissä. On siis

tärkeää, että niiden tekeminen opinnäytetyönä ei rajoitu pelkästään liiketalouden puolelle.

Työn tekeminen oli kaikin puolin positiivinen kokemus, vaikka vaikeiltakaan hetkiltä ei välttytty. Prosessin edetessä molempien osapuolien työtavat tulivat selkeästi esille ja niiden yhteen saattaminen oli ratkaiseva tekijä onnistumisen kannalta. Toisin sanoen onnistunut työnjako ja molempien vahvuuksien käyttäminen eri osa-alueilta olivat tärkeitä tekijöitä kohti opinnäyteprosessin valmistumista. Lisäksi hyvä henki ja vuorovaikutus työparin kanssa auttoivat meitä etenemään työssä parhaalla mahdollisella tavalla. Molemmat olivat päättäväisiä työn valmistumisen suhteen ja näin vaikeuksien kohtaaminen oli helpompaa. Rento ja kannustava ilmapiiri myös työn toimeksiantajan puolelta oli merkittävä motivoiva tekijä työtä tehdessä.

Opinnäytetyön tekemisen vaikeus ei yllättänyt meitä, koska tiesimme, että helppoa opinnäytetyötä ei ole olemassa. Jokainen työ sisältää omat haasteensa ja opinnäytetyöprosessin yksi tehtävä onkin valmistaa opiskelijoita ammatilliseen kasvuun eri osa-alueilla. Välillä prosessin aikana turhautumisia tuli ja työ ei aina tuntunut etenevän, vaikka siihen käytti paljon aikaa. Loppujen lopuksi kuitenkin hyvällä huumorilla ja kannustamalla toinen toisiamme eri tilanteissa pystyimme ylittämään hankalat paikat. Jälkeenpäin katsoessa joitain asioita olisi voinut tehdä toisin, mutta aivan täydellistä työtä on erittäin vaikea tehdä. Olemme omaan työhömmee tyytyväisiä ja koemme onnistuneemme vaikean ja haasteellisen aiheen kanssa. Asiantuntijuus on kasvanut aiheen saralla ja varsinkin tietotaito merkittävästi. Työstä saamalla tiedoilla on paljon etua tulevaisuudessa, koska koulutuksen aikana näitä asioita ei ole käsitelty kuin pintapuolisesti. Työelämään siirtyessämme laadunhallinta ja perehdyttäminen tulevat olemaan osana arkea, joten tästä saadut tiedot tulevat varmasti käyttöön. Perehdytyskansion laatiminen oli mieltä avartava kokemus, joka avasi työelämän eri puolet ja antoi kosketuksen työelämään kokonaisvaltaisesti.

LÄHTEET

- Airaksinen, T. 29.1.2009. Toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittaminen: toiminnallinen ont tekstina 2010. [Verkkosivu]. SlideShare. [Viitattu 8.12.2015]. Saatavana: <http://www.slideshare.net/TiinaMarjatta/toiminnallinen-ont-tekstina-2010?related=1>
- Arkela, M., Noronen, L. & Partia, R. 2015. Fysioterapian rakenteinen kirjaaminen terveydenhuollossa. [Verkkojulkaisu]. Suomen Fysioterapeutit. [Viitattu 10.3.2016]. Saatavana: <http://www.suomenfysioterapeutit.fi/index.php/materiaalisalkku/hyvae-fysioterapiakaeytaentoe/dokumentointi/311-fysioterapian-rakenteinen-kirjaaminen-2015/file>
- GAS-menetelmä Kelan kuntoutuksen tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin. 2012. [Verkkosivu]. Kela. [Viitattu 30.8.2016]. Saatavana: <http://www.kela.fi/gas-menetelma>
- Holma, T., Outinen, M., Tolvanen, R. & Hautamäki, L. 2003. Laadun suunta fysioterapiassa. Helsinki: Suomen Fysioterapeuttiliitto.
- Holma, T., Tolvanen, R. & Vihma, M. 2010. ITE3: 2010: Opas ITE-itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. 1.painos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Hyvä fysioterapiakäytäntö. 1.3.2016. [Verkkosivu]. Suomen fysioterapeutit. [Viitattu 9.5.2016]. Saatavana: <https://www.suomenfysioterapeutit.fi/index.php/mita-on-hyva-fysioterapiakaytanto>
- Hyvä perehdyttäminen on kaikkien etu. 2011. [Verkkosivu]. Kuntatyönantajat. [Viitattu 14.6.2016]. Saatavana: <http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/tyoelaman-kehittaminen/hr/osaaminen/perehdyttaminen/Sivut/default.aspx>
- ICF-luokitus. 2016. [Verkkosivu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Viitattu 29.8.2016]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/icf-luokitus>
- ISO 9001:2008: Laatuksikirjan laatimismalli. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu]. Finanssialan Keskusliitto. [Viitattu 22.11.2015]. Saatavana: http://www.finanssiala.fi/vahingontorjunta/dokumentit/ISO_9001_2008_Laatuksikirjan_laatimismalli_FK2009.pdf
- Järvinen, T. 2015. Mitä laatu on. [Verkkojulkaisu]. Laatu keskus Excellence Finland Oy. [Viitattu 25.8.2016]. Saatavana: http://www.soste.fi/media/koulutukset-2015/jarjestotoiminnan-koulutukset/j-e4rvinen_tani_arviointifoorumi_soste2015.pdf

- Kelan avoterapiastandardi. 2015. [Verkkajulkaisu]. Kansaneläkelaitos. [Viitattu 19.8.2016]. Saatavana: http://www.kela.fi/documents/10180/1453705/A_std_2015.pdf
- Ketola, U.H. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi: Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä tietoalan yrityksissä. [Verkkajulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 15.8.2016]. Saatavana: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/24954/9789513940157.pdf?seq>
- Kulju, K., Lähteenmäki, M-L., Myyryläinen, R. & Rautonen, A. 2014. Fysioterapeuttien eettiset ohjeet. [Verkkajulkaisu]. Suomen Fysioterapeutit. [Viitattu 15.11.2015]. Saatavana: <https://www.suomenfysioterapeutit.fi/index.php/materiaalisalkku/hyvae-fysioterapiakaeytaentoe/eettiset-ohjeet/318-fysioterapeutin-eettiset-ohjeet-2014/file>
- Kuntaliitto. 2011. Terveysthuollon laatuopas. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 15.11.2015]. Saatavana: <http://hoidonvaikutusvuus.fi/wordpress/wp-content/uploads/2014/02/Tlaatuopas.pdf>
- Kuntoutusta säätelevä lainsäädäntö. 2014. [Verkkosivu]. Kuntotusportti. [Viitattu 20.8.2016]. Saatavana: <http://www.kuntotusportti.fi/portal/fi/kuntotus/lainsaadanto/>
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.
- L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki
- L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki
- L 30.3.2007/334. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä
- Laatujärjestelmän avulla vihreämmäksi. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Hämeen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 29.8.2016]. Saatavana: www.hamk.fi/tyoelamalle/hankkeet/biopoint/tietopankki/Documents/tietokortti_laadunhallinta.pdf
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5.painos. Helsinki: Talentum.
- Lecklin, O. & Laine, R.O. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki: Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. 1.painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Lehtonen, K. 2014. Maahanmuuttajasairaanhoitajien kokemuksia perehdyttämisestä suomalaisessa terveydenhuollossa. [Verkkajulkaisu]. Tampereen yliopisto. [Viitattu 12.9.2016]. Saatavana: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/95753/GRADU-1403174626.pdf?sequence=1>

- Liski, M. Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys – opas. [Verkkojulkaisu]. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. [Viitattu 21.7.2016]. Saatavana: <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>
- Monimuotoinen/toiminnallinen opinnäytetyö. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Virtuaali Ammattikorkeakoulu. [Viitattu 14.9.2016]. Saatavana: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>
- Ohjeita opinnäytetyön tekoon. 2009. [Verkkosivu]. Ammattiopisto Livia. [Viitattu 14.9.2016]. Saatavana: <http://www.livia.fi/sites/default/files/Ohjeita%20opinn%C3%A4ytety%C3%B6n%20tekoon.pdf>
- Paltamaa, J. & Perttinä, P. 2015. Toimintakyvyn arviointi: ICF teoriasta käytäntöön. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia. [Viitattu 29.8.2016]. Saatavana: <http://www.kela.fi/documents/10180/751941/Tutkimuksia137.pdf>
- Pekurinen, M., Räikkönen, O. & Leinonen, T. 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Stakes. [Viitattu 22.11.2015]. Saatavana: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R38-2008-VERKKO.pdf>
- Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus: ennakkoivaa työsuojelua. [Verkkosivu]. Työturvallisuuskeskus (TTK). [Viitattu 10.6.2016]. Saatavana: <http://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Documents/Ty%C3%B6suojelu/Ty%C3%B6suojelun%20kehitt%C3%A4minen/Ty%C3%B6suojelun%20perehdytt%C3%A4minen%202009%20TTK.pdf>
- Perehdytä hyvin. 2011. [Verkkosivu]. Työturvallisuuslaitos (TTL). [Viitattu 10.6.2016]. Saatavana: <http://www.ttl.fi/fi/toimialat/soter/vanhusty/osaaminen/perhehdytys/Sivut/default.aspx>
- Piirainen, A. 2006. Asiakkaan ja asiantuntija pedagoginen suhde: Fysioterapiatilanteet asiakkaiden ja fysioterapeuttien kokemana. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin yliopisto. [Viitattu 15.8.2016]. Saatavana: <http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/kay/kasva/vk/piirainen/asiakkaa.pdf>
- Puustinen, T. 2006. Avain omaan yritykseen. 2.painos. Avain.
- Sukula, S. 2013. Hyvin laaditut tavoitteet ovat kuntoutuksen selkäranka. [Verkkokoartikkeli]. Kuntoutusportti. [Viitattu 30.8.2016]. Saatavana: http://kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2013/sukula.pdf

- Turjanmaa, P. 2005. Laadun oppiminen pienissä yrityksissä: Mallin konstruointi ja kehittäminen. [Verkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto. [Viitattu 11.12.2015]. Saatavana: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13211/9513922634.pdf?sequence=1>
- Virkkunen, H., Mäkelä-Bengs. & Vuokko, R. 2015. Terveysthuollon rakenteisen kirjaamisen opas. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Viitattu 29.8.2016]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126020/URN_ISBN_978-952-302-479-3.pdf?sequence=1
- WCPT guideline for standards of physical therapy practice. 2011. [Verkojulkaisu]. London: World Confederation for Physical Therapy. [Viitattu 7.3.2016]. Saatavana: http://www.wcpt.org/sites/wcpt.org/files/files/Guideline_standards_practice_complete.pdf

LIITTEET

Liite 1. Perehdytyskansion sisällysluettelo

LIITE 1. Perehdytyskansion sisällysluettelo

1 YRITYKSEN ESITTELY

- 1.1 Yrityksen arvot
- 1.2 Yrityksen visio
- 1.3 Henkilökunnan esittely
- 1.4 Tilat ja laitteet

2 TYÖSUHDE

- 2.1 Työsuhteen solmiminen
- 2.2 Tuntien merkkäminen ja laskeminen sekä palkkaus
- 2.3 Lomat
- 2.4 Koulutustoiveet
- 2.5 Työnohjaus
- 2.6 Työterveyshuolto
- 2.7 Suojavaatetus
- 2.8 Kuukausipalaverit

3 PALVELUT

- 3.1 Fysioterapia
 - 3.1.1 Tule-asiakkaat
 - 3.1.2 Shockwave
 - 3.1.3 Neurologinen kuntoutus (työpaja ym.)
- 3.2 Toimintaterapia
 - 3.2.1 Sosiaalipedagoginen hevostoiminta
- 3.3 Kuntosali
 - 3.3.1 Kuntosalikortin tai tarvikkeen myyminen/laskuttaminen
 - 3.3.2 Salikortin teko-ohje
 - 3.3.3 Liikuntaryhmät
 - 3.3.4 Personal Training

4 DIARIUM (kirjaaminen, dokumentointi, laskutus ym.)

- 4.1 Kalenterinäkömä/ajanvaraus
- 4.2 Sarjavaraus
- 4.3 Työvuorot
- 4.4 Henkilöasiakkaat

4.5 Organisaatioasiakkaat

4.6 Hoitojaksot

4.7 Yhteenveto

5 GOOGLE DRIVE

6 TYÖOHJE KELAN ASIAKKAITA VARTEN

7 MAKSAMINEN JA LASKUTUS

7.1 Vakuutusyhtiö asiakkaan laskutus

LIITE 1. Työntekijän perehdytyslomake

LIITE 2. Omavalvontasuunnitelma

LIITE 3. Laitteiden huoltosuunnitelma

LIITE 4. Siivoussuunnitelma

LIITE 5. Palveluiden hinnasto

LIITE 6. Myytävät tuotteet

LIITE 7. Työsopimus pohja

LIITE 8. Turvallisuus asiakirja