

HYVÄ PEREHDYTYS PALVELUOHJAUKSEEN

Saarikan palveluohjaus

Kirsi Hartikainen ja Orvokki Karstinen

Opinnäytetyö, kevät 2017

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

Kuntoutuksenohjauksen ja suunnittelun

koulutusohjelma,

Kuntoutuksenohjaaja (AMK)

TIIVISTELMÄ

Hartikainen Kirsi, Diakonia – ammattikorkeakoulu, Diak Itä, Pieksämäki. Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK). Karstinen Orvokki Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä. Kuntoutusohjauksen ja suunnittelun koulutusohjelma, Kuntoutuksenohjaaja (AMK). Kevät 2017, 43 s., 6 liitettä.

Hyvä perehdytys palveluohjaukseen - kirjallisuuskatsaus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvailevan kirjallisuuskatsauksen ja palveluohjaajien haastattelun avulla saada tietoa, millainen on hyvä perehdytys uusille palveluohjaajille. Tarkoituksena oli kehittää palveluohjauksen perehdytysprosessia sekä tuottaa Perusturvalliikelaitos Saarikan palveluohjaukseen perehdytysopas. Toimeksiantajana oli Perusturvalliikelaitos Saarikan palveluohjausyksikkö. Aihe nousi palveluohjausyksikön tarpeesta perehdytyksen toteutuksen kehittämiseen. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada vastauksia kysymyksiin: Millaista perehdytyksen tulee olla, jotta uuden palveluohjaajan olisi helpompaa aloittaa työskentely Saarikan palveluohjaajana? Palveluohjaajien näkemyksiä uuden työntekijän sopeuttamisen ja perehdyttämisen merkityksestä.? Toimeksiantajan toive oli myös hiljaisen tiedon näkyväksi saaminen.

Opinnäytetyön tutkimusote on laadullinen ja tutkimusaineisto on kerätty kirjallisuuskatsauksen sekä teemahaastattelun menetelmällä. Aineisto kerättiin tietokantahauilla määrättyjä hakusanoja ja rajoituksia käyttäen. Lopullinen aineisto muodostui seitsemästä artikkelista. Toisena tiedonkeruu menetelmänä toteutimme teemahaastattelun kahdeksalle palveluohjaajalle. Molemmilla menetelmillä hankittu aineisto analysoitiin teoriaohjauksella sisällönanalyysillä.

Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että tällä hetkellä Saarikassa työskentelevät palveluohjaajat kokivat saaneensa hyvää perehdytystä, mutta uusien palveluohjaajien ja sijaisten perehdyttäminen vie paljon työaikaan perehdytyskansion puuttumisen vuoksi. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää palveluohjausyksikössä perehdytyksen toteutuksessa ja arvioimisessa. Tutkimuksen tulokset antavat tietoa minkälaista perehdytyksen tulisi olla uusille palveluohjaajille. Johtopäätöksenä on, että lisätieto perehdytyksestä sekä hiljaisen tiedon tunnistaminen ja esille tuominen ovat työväliteitä Saarikan palveluohjausyksikön perehdytyksen kehittämisessä.

Asiasanat: Perehdytys, perehdyttäminen, hiljainen tieto, palveluohjaus, palveluohjaaja,

ABSTRACT

Hartikainen Kirsi, Diaconia University of Applied Sciences, Pieksämäki, Degree: Programme in Social Services, Bachelor of Social Services. Karstinen Orvokki, University of Applied Sciences, Jyväskylä. Degree: Programme in Rehabilitation Counselling, Bachelor of Health Care. Autumn 2016, 43 pages, 6 appendices.

Good orientation for case management – Literature review

The principal of this thesis is the basic security public utility of Saarikka's case management unit. The topic came from the case management unit's need for developing the orientation to case management. The purpose of the thesis was to find out what good orientation consists of. The aim was to produce information which helps to improve the orientation process in the basic security public utility of Saarikka. Research questions were: What kind of orientation is needed, so it is easier for a new case manager to start working in Saarikka? What is the easiest way to get information about customs and methods used by case managers? One wish from the principal was to make tacit knowledge more visible. The aim was to combine researched information and the qualitative research made during the thesis. The qualitative research was made by using the method of theme interview.

The thesis' research method was literature review. The data was collected from a database search by using beforehand defined, precise search words. The data consisted of seven researches. The literature review's information search was made manually and by using search engines. We also made a qualitative research by the methods of case managers with a theme interview.

After analyzing the research results, it was found out that Saarikka's case managers thought the orientation they got was good and well organized. These results give information about what kind of orientation there should be for the new case managers. Results can also be used for the fulfillment and evaluation of the case management unit's orientations. The conclusion is that the information about orientation and the recognition of tacit knowledge and making it visible are tools for developing the orientation in Saarikka's case management unit.

Keywords: introduction process, orientation, tacit knowledge, case management, case manager

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 PEREHDYTYS.....	7
2.1 Perehdyttäminen.....	7
2.2 Perehdytykseen liittyvät lait ja asetukset	10
3 PALVELUOHJAUS	12
3.1 Palveluohjaaja ja palveluohjauksellinen työote	12
3.2 Palveluohjauksen tulevaisuus.....	17
3.3 Palveluohjausta määrittävät lait ja asetukset.....	19
4 HILJAINEN TIETO.....	21
5 OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖTAHO	22
5.1 Perusturvaliikelaitos Saarikka	22
5.2 Saarikan palveluohjaus.....	22
6 TUTKIMUKSEN MENETELMÄT JA TOTEUTUS	24
6.1 Opinnäytetyön ideointi ja yhteistyö työelämän kanssa	24
6.2 Kirjallisuuskatsaus	25
6.3 Palveluohjaajien teemahaastattelu	26
6.4 Sisällön analyysi	27
7 TUTKIMUSTEN TULOKSIA	30
7.1 Tutkimuksen tulosten tarkastelua.....	30
7.1 Tutkimuksia perehdytyksestä.....	31
7.2 Hiljainen tieto tutkimusten valossa	33
8 JOHTOPÄÄTÖKSET, POHDINTA JA ARVIOINTI	35
8.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	35
8.3 Päätelmät ja jatkotutkimukset	36
LÄHTEET.....	39
LIITE 1. Haastattelukysymykset palveluohjaajille	44
LIITE 2. Kuvaus tiedonhausta	45
LIITE 3. Kirjallisuuskatsaukseen hyväksytyt aineistot.....	46
LIITE 4. Haastattelun arviointi tutkimuskysymysten mukaan	49
LIITE 5. Sopimus opinnäytetyöstä	52
LIITE 6. Perehdytyskansion sisällysluettelo.....	53

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on hyvä perehdytys palveluohjaukseen. Ajatus opinnäytetyön aiheesta syntyi, kun toinen meistä opinnäytetyön tekijöistä oli harjoittelemassa ja toinen työskenteli Saarikan palveluohjausyksikössä. Opinnäytetyötä tehdessä opiskelimme kahdessa eri ammattikorkeakoulussa, toinen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ja toinen Pieksämäen ammattikorkeakoulussa.

Perusturvaliikelaitos Saarikka vastaa Kannonkosken, Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven kuntien sekä Saarijärven kaupungin, yhteensä noin 20 000 asukkaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista lukuun ottamatta varhaiskasvatusta. (Perusturvaliikelaitos Saarikka, 2016 b.)

Saarikassa palveluohjaus on organisoitu siten, että kaksi ikäihmisten palveluohjaajaa vastaa Saarijärvestä, yksi Karstulasta ja yksi Saarikan alueen kolmesta pienemmästä kunnasta Kannonkoskesta, Kivijärvestä sekä Kyyjärvestä. Vammaisten palveluohjaajan, mielenterveyskuntoutujien palveluohjaajan sekä perhehoidon palveluohjaajan vastuualueet kattavat koko Saarikan alueen. Lyhytaikaisosastolla ja kuntoutusosastolla on oma palveluohjaaja. Hän vastaa myös Saarijärven omaishoidon palveluohjauksesta. Neljän muun kunnan omaishoidosta vastaa sama palveluohjaaja kuin perhehoidostakin. Saarikan palveluohjausyksikköön kuuluu myös vammaissosiaalityöstä vastaava sosiaalityöntekijä.

Saarikan palveluohjausyksikössä ei ole johdonmukaista suunnitelmaa tai kerättyä materiaalia perehdytykseen. Keskustelimme perehdytyksen tarpeellisuudesta palveluohjausyksikön esimiehen kanssa. Saimme toimeksiannon kehittää perehdytystä, ja tuotoksena on perehdytyskansio, joka kootaan tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia hyödyntäen. Päättävöitteena perehdyttämislle on varsinaiseen työhön opastaminen mutta perehdyttämisen tavoitteena on myös sitouttaa työntekijä työyhteisöön (Geier 2011, 2) Palveluohjauksessa perehdyttäjänä toimivat palveluohjaajat sekä esimies.

Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa käsitteinä olivat perehdyttäminen, perehdytys, palveluohjaus ja palveluohjaaja. Tarkoituksena on kirjallisuuskatsauksen sekä palve-

luohjaajien teemahaastattelun avulla luoda mahdollisimman hyvä ohjeistus ja perehdytys palveluohjaukseen. Palveluohjauksessa perehdyttäjinä toimivat palveluohjaajat, perehdytyksestä vastaa koko yksikkö. Opinnäytetyömme *hyvä perehdytys palveluohjaukseen* on prosessinomainen tuotos, joka onnistuessaan takaa uudelle työntekijälle hyvän työalustan työskentelyn aloittamiseen Perusturvaliikelaitos Saarikassa.

Työhön perehdytys ja opastus ovat ennakoivaa työsuojelua (Mäntynen & Penttinen 2009, 1). Työhön perehdyttäminen ja opastus nähdään investointina, jonka tarkoitus on parantaa työn laatua, tukea työssä jaksamista ja samalla vähentää työssä poissaoloja ja tapaturmia (Kangas & Hämäläinen 2007, 2).

2 PEREHDYTYYS

2.1 Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä saa mahdollisuuden oppia uuden työtehtävänsä ja samalla hän pystyy sopeutumaan uuteen työympäristöönsä. Nykyisin organisaatioiden ja työtehtävien monimutkaistuesssa perehdyttäminen on yhä tärkeämpää, pelkkä työhön opastus ei enää palvele uusia työntekijöitä. Työhön hakeutuvat työntekijät ovat entistä koulutuneempia. (Kupias & Peltola 2009, 13.) Perehdytyksellä on entistä tärkeämpi rooli työelämässä. Entistä suuremman roolin perehdytyksen tarpeesta muodostavat nykyaikaiset uudistuvat työmenetelmät, organisaatiouudistukset, sekä lisäksi koneiden ja laitteiden kehittyminen ja siihen liittyvä perehdytys. Vaikutukset työhön ja työyhteisön hyvinvointiin alkavat perehdytyksestä. Kokonaisvaltaisella perehdytysprosessilla voidaan edistää henkilöstön osaamista sekä voidaan vaikuttaa uusien työntekijöiden onnistuneeseen rekrytointiin. (Peltokoski 2016,11,163.)

Hyvä perehdyttäminen hyödyttää niin organisaatiota kuin koko työyhteisöä. Hyvä perehdytys saa koko työyhteisön kehittämään ja tarkastelemaan toimintaansa ja näin ollen tehostamaan omaa toimintatapaansa. Sen myötä koko työyhteisön toiminnan muutos johtaa positiiviseen suuntaan. Toimintatapojen tehostaminen tuo organisaatiolle lisää parempaa tulosta. Tämä vaikuttaa siihen, että toimintojen laatu kehittyy ja pysyy yllä hyvän perehdytyksen myötä. Hyvä perehdyttäminen ottaa huomioon uuden työntekijän osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä mahdollisimman paljon perehdyttämisprosessin aikana. Hyvällä perehdyttämisellä on vaikutusta koko organisaatioon ja työyhteisöön. Työyhteisössä perehdyttäminen näkyy koko toiminnan kehittämisenä ja tarkastelemisena ja työyhteisön toiminnan tehostamisena. (Kupias & Peltola 2009, 19, 112–113)

Esimies on aina vastuussa työyksikön perehdyttämisestä, vaikka käytännössä perehdyttämiseen osallistuu useat tahot; nimetyt perehdyttäjät sekä työyhteisön jäsenet. (Kupias & Peltola 2009, 19.) Österbergin (2009, 111) mukaan oli perehdyttäminen sitten hoidettu tapauskohtaisesti luovuutta käyttäen tai sitten tarkan ohjelman mukaisesti, tarkoittaa hyvin hoidettu perehdytys aitoa kiinnostusta tätä uutta henkilöä ja hänen osaamistaan

kohtaan. Laadukkaassa perehdyttämisprosessissa välittyy mahdollisuus oman työn kehittämiseen ja sen myötä kehittyä itse. Siitä myös välittyy kuva työtovereista ja esimiehistä, työnkuvasta sekä toimivallasta ja vastuista. (Lampikoski 2005, 181.)

Perehdyttämisen pelikentällä -kirjassa Kupiainen ja Peltola määrittelevät sanan perehdyttäminen. Heidän mukaansa perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä sekä tukea, joiden avustuksella uusi työntekijä pääsee hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössä ja organisaatiossa, tarkoituksena selvittää mahdollisimman nopeasti töistä itsenäisesti. (Kupias & Peltola 2009, 19.) Perehdytystä valmisteltaessa yläkäsitteenä on perehdyttäminen, joka jakautuu kolmeen osaan. Tarkoituksena ei ole uudelle työntekijälle opastaa vain tehtävää johon hänet on palkattu, vaan työntekijän tulee saada kokonaiskuva organisaatiosta sekä työtiimistä, jossa hän työskentelee. Organisaation vastuulla on uuden työntekijän perehdyttäminen ja sitouttaminen. Kupias & Peltolan kuvio (kuvio 1) kuvaa perehdyttämistä ja sen osa alueita:

Perehdyttäminen		
Alkuperehdyttäminen	Yleisperehdyttäminen	Työnopastus

KUVIO 1. Perehdyttämisen osa-alueet. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Alku- ja yleisperehdyttämisellä tarkoitetaan työyhteisöön, yritykseen ja talon tapoihin perehdyttämistä. Uuden työntekijän on hyvä tutustua esimiehiin kuin työkavereihin että asiakkaisiin. Yhtä tärkeää on oppia organisaation omistussuhteet. Perehdytettävän on myös tärkeää tietää, mistä hän saa apua tarvittaessa. (Kangas ja Hämäläinen 2007, 2.) Työnopastus taas on varsinaiseen työhön perehdyttämistä. (Kupias ja Peltola 2009, 18.) Uuden työntekijän tuen ja avun saamisen merkitys on otettu huomioon Saarisen (2004) tutkimuksessa. Siinä hänen tutkimuksensa kohdeorganisaatiossa on tiimistä valittu tutori, joka toimi esimiehen apuna perehdyttämisessä. Tätä tapaa Saarinen piti hyvänä. (Saarinen 2004.)

Työpaikoilla yksi tärkeimmistä prosesseista on perehdyttämisprosessi. (Kupias & Peltola 2009, 13.) Kupias ja Peltola (2009) jakavat perehdyttämisprosessin seuraaviin vaiheisiin:

1. ennen rekrytointia
2. rekrytointivaihe
3. ennen töihin tuloa
4. vastaanotto
5. ensimmäinen päivä
6. ensimmäinen viikko
7. ensimmäinen kuukausi
8. koeajan päättyminen (työsuhteen aikana)
9. työsuhteen päättyminen.

Perehdyttämisprosessi alkaa jo ennen rekrytointia. Silloin mietitään tulevan tehtävän vaatimuksia ja siinä tarvittavaa osaamista. Rekrytointivaiheessa hakijoille kerrotaan organisaation, työyhteisön ja työtehtävän erityispiirteet sekä vaatimukset. Samalla Organisaatio saa samalla tietoa hakijoista, heidän osaamisestaan, ajatuksistaan, potentiaalistaan sekä ajatuksista. Perehdytyksen tarkempi suunnittelu aloitetaan jo ennen perehtyjän töihin tuloa. Järkevää olisi perehtyjän tai esimiehen olla tulokkaaseen yhteydessä ennen töiden aloitusta. Kontaktin luominen helpottaa työntekijän töihin tuloa. Tuleva työntekijä tietäisi edes hieman etukäteen, kuka on häntä vastassa ja mitä ensimmäisenä päivänä mahdollisesti tapahtuu. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Ensimmäisenä päivänä hoidetaan kiireisimmät käytännön asiat. Näitä ovat esimerkiksi avainten luovuttaminen ja kulkuluvat. Perehdytys tulisi järjestää niin, että työntekijällä on mahdollisuus tutustua organisaatioon ja työyhteisöön ja että hän saa kokonaiskuvan uudesta työstä. Ensimmäisen viikon aikana tulee selvittää paremmin uuden työntekijän osaamista ja kokemuksia. Tämän pohjalta voidaan sitten täsmentää perehdytysuunnitelmaa. (Kupias & Peltola 2009, 104–106.)

Ensimmäisen kuukauden tavoitteena on, että uusi työntekijän pääsee sisälle työyhteisöön ja tekemään tuottavaa työtä. Perehdyttämisen pituus vaihtelee, mutta se riippuu toimenkuvasta. Tärkeää on, että jo perehtymisvaiheessa uusi työntekijä voi tuoda esille omia näkemyksiään, jotka saattavat johtavaa uusiin ideoihin toimintatapojen kehittämiseksi. Ennen koeajan päättymistä olisi esimiehen johdolla hyvä pitää koeaikakeskustelu perehdytettävän kanssa. Siinä tulisi arvioida perehtymisen ja perehdyttämisen onnistumista ja jatkotarvetta. Perehtyminen voi päättyä myös siihen, että työntekijä ei jää yri-

tykseen. Lähtö kannattaa hoitaa kuitenkin kunnialla, sillä lähtevä työntekijä voi olla mahdollinen asiakas. (Kupias & Peltola 2009, 107–110.)

Tänä päivänä yritykset eivät ole irrallaan ympäristöstä. Yritysten strategiassa ja toiminnassa näkyy yhteiskuntavastuu ja sen kautta taloudellisuusvastuu, ympäristövastuu sekä sosiaalinen vastuu. Sosiaalinen vastuu käsittää muun muassa henkilöstön osaamisen ja hyvinvoinnista huolehtimisen. Yritysten tulee seurata työlainsäädännön muutoksia sekä niiden vaikutuksia perehdyttämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 14.) Peltokosken (2016, 25) väitöksen mukaan edelleenkään ei kohdenneta riittävästi resursseja perehdytykseen. Perehdytys on todettu riittämättömäksi ja huonosti toteutetuksi. Väitöksessä tutkittiin ja kuvattiin moniulotteista perehdytysprosessia ja sen toteutumisvaiheita erikoissairaanhoidon ympäristössä. Perehdytyksen arviointi ja seuranta ovat osa perehdytysprosessia. Tutkimuksen mukaan sairaanhoitajien perehdytys kestää 2,4 päivää. (Peltokoski 2016, 25.) Tätä lukua voimme pitää mielessä suunniteltaessa palveluohjaajien perehdytyspolkua ja perehdytysohjeistusta.

2.2 Perehdytykseen liittyvät lait ja asetukset

Työturvallisuuslaki sanoo opastuksesta, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot haitta- ja vaaratekijöistä työpaikalla. Työnantajan on huolehdittava työntekijän ammatillisesta osaamisesta ja työkokemuksesta sekä työntekijän riittävästä perehdytyksestä työhön ja hänen työssä tarvitsemiin työvälineisiin niiden käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Työnantaja on velvollinen huolehtimaan edellä mainituista asioista etenkin työntekijän aloittaessa uudessa työtehtävässä tai uusia työvälineitä käyttöönottaessa. Työnantaja on velvollinen perehdyttämään työntekijän kaikkiin tämän työssä tarvitsemiin työvälineisiin ja työtehtäviin sekä hän on velvollinen täydentämään työntekijän ohjausta ja opetusta tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 2008/738.)

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (L. 2006/738) on myös osana perehdytystä. Pelastustoimiasetus (L. 2003/787) velvoittaa työnantajaa laatimaan turvallisuussuunnitelman. Laissa ja asetuksessa terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (L. 1994/559) 1 §:ssä keskeisintä on hoidon laadun ja potilasturvallisuuden parantaminen. Lainsäädännön noudattamisesta työpaikalla on vastuussa jokainen

työntekijä itse sekä esimiehet. Lisäksi työpaikalla on työsuojeluviranomaiset, työsuojeluvaltuutetut sekä luottamusmiehet. Jokaisella työpaikalla on työehtosopimusjärjestelmä joka ohjaa työtä (Työsopimuslaki 55/2001.)

Laki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijöitä työhön ja työpaikan organisaatioon, olosuhteisiin sekä työpaikalla käytettäviin laitteisiin ja välineisiin (Työturvallisuuslaki 738/2002). Perehdyttäminen on laissa määrätty lakisääteinen toimenpide. Aina perehdytys ei toteudu toivotulla tavalla ja siihen ei ole panostettu riittävästi (Kupias ja Peltola 2009, 9.)

3 PALVELUOHJAUS

3.1 Palveluohjaaja ja palveluohjauksellinen työtap

Palveluohjaus on asiakkaan etua korostava asiakaslähtöinen työtap. Sillä tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää ”case management” että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla ”service coordination”. Suomessa palveluohjaus on vakiintunut tarkoittamaan yksilökohtaista palveluohjausta tai vain yksinkertaisesti palveluohjausta: olennaista on asiakkaan ja työntekijän luottamussuhde ja asiakaslähtöinen työskentelytap. (Seppänen, Heinola & Andersson 2009, 45).

”Case management” on ollut sosiaalityön menetelmänä Yhdysvalloissa jo 1920-luvulta lähtien. Tuolloin kehitettiin julkista sosiaali- ja terveystalvelujen koordinoitua köyhille ja sairaille, sekä haluttiin tehokkaampia talveluita siirtolaisille. ”Case management” -periaatteet on otettu esille erityisesti silloin, kun on ollut tarvetta hillitä sosiaali- ja terveystalveluiden kustannuksia, joita ovat kasvattaneet mm. väestön ikääntyminen, lääketieteen teknologian nopea kehitys, hajanaiset talvelut, hoitoketjun pirstaleisuus ja talvelujen käytön kasvu. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 17–18.)

Palveluohjauksen käsite tuli Suomeen vasta 1990 – luvun puolivälissä. Suomalainen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmä oli siirtymässä tuolloin kohti monituottaja -mallia, jossa julkisen sektorin lisäksi järjestöt ja yritykset tuottavat suuren osan talveluista. Palveluohjaus on saanut 2000 -luvulla useita kokeiluhankkeita eri aloilla mm. mielenterveyskuntoutujien, vanhusten, kriminaalihuollon asiakkaiden ja vammaistalveluasiakkaiden parissa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 18–20.)

Palveluohjaus on työmenetelmä, jolla kootaan talvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään talvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja. Tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa talvelut ja tuki käytettävissä olevien resurssien avulla sekä siirtyä instituutio- ja tarjontakeskeisistä talveluista käyttäjä- ja kysyntäkeskeisiin talveluihin. Yksilökohtaisen talveluohjauksen keskeisin sisältö on neuvonta, koordinointi ja asianajo. Näihin liittyvät kiinteästi talvelujen tarpeen yksilöllinen arviointi, suunnittelu ja voimavarojen arvioimiseen. (Sosiaaliportti 2012.)

Suomisen ja Tuomisen (2007) mukaan Palveluohjauksen perusajatuksista nousevia työtapoja on kolmenlaisia: varsinainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote sekä neuvova tai konsultoiva ote. Palveluohjauksellisella työotteella tarkoitetaan palveluiden varmistamista ja koordinoimista asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Kolmantena työtapana on konsultoiva tai neuvova ote, jonka avulla asiakasta autetaan jonkin tietyn rajatun ongelman ratkaisemisessa. (Suominen ja Tuominen, 2007. 27)

1. Varsinainen palveluohjaus eli yksilökohtainen palveluohjaus perustuu palveluohjaajan ja asiakkaan väliseen tiiviiseen suhteeseen. Tässä työtavossa palveluohjaaja ei voi käyttää minkäänlaista viranomaisvaltaa asiakkaaseensa ja toimeksiantajana on aina asiakas.
2. Palveluohjauksellisella työotteella tarkoitetaan asiakkaan palveluiden koordinoimista sekä sitä että asiakas saa tarvitsemansa palvelut. Tässä mallissa palveluohjaajana voi työskennellä omasta sektoristaan vastaava viranomaisen oman työnsä ohella.
3. Konsultoivalla tai neuvovalla työotteella työskentelevässä palveluohjauksessa asiakas saa tilapäisesti apua johonkin ajankohtaiseen tiettyyn ongelmaansa.

Näitä kaikkia palveluohjaukseen perustuvia työotteita voidaan käyttää saman asiakkaan kohdalla riippuen siitä, mikä vaihe asiakkuudessa on menossa. (Suominen & Tuominen 2007, 27.)

Asiakas ja palveluohjaaja seuraavat ja arvioivat suunnitelman toteutumista. Yhdessä tarkistetaan, ovatko asiakkaalle järjestetyt tukipalvelut myös sisällöltään luvattun kaltaisia ja vastaavatko ne asiakkaan tarpeisiin odotetulla tavalla. On tärkeää, että palveluohjaaja seuraa asiakkaan rinnalla tiiviisti tuen ja palveluiden käynnistymistä ja varmistaa, että asiat tapahtuvat sovitulla tavalla. Jos ongelmia ilmenee, niihin puututaan ripeästi ja selvitetään mitä asialle voidaan tehdä. Joissakin tapauksissa tarvitaan ns. ”saattaen vaihdettava” – työskentelyä, toisin sanoen palveluohjaajan mukana oloa, kun asiakas ottaa yhteyttä hänelle uuteen palveluun tai tahoon. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 56–57.)

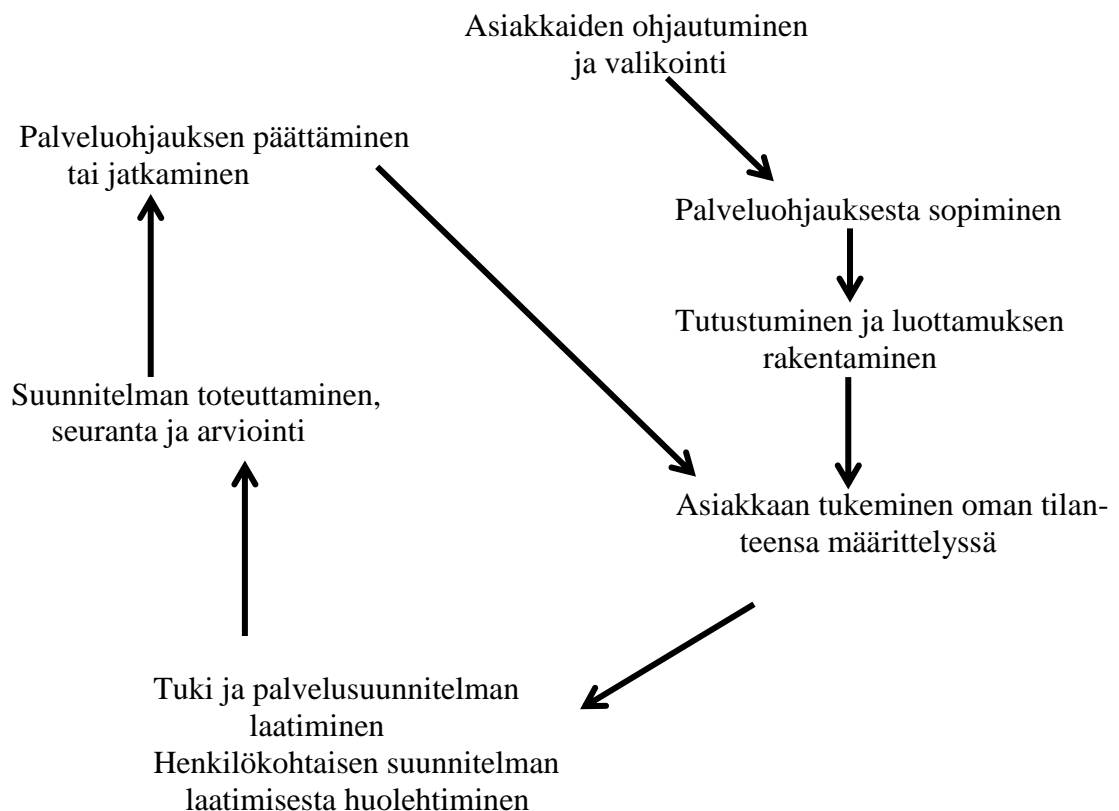
Erja Pietiläinen ja Heikki Seppälä (2003) mallintavat palveluohjausta viidellä näkökulmalla seuraavasti.

Perinteinen palveluohjaus	Intensiivinen ja yksilöllinen palveluohjaus	Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava palveluohjaus	Siirtymävaiheen palveluohjaus	Asianajomallin palveluohjaus
Palveluohjaaja on palveluverkoston asiantuntija	Palvelut järjestää palveluohjaaja tai joku yhteistyöverkostosta	Asiakas itse tekee itseään koskevat päätökset	Yhteisen toiminnan merkitys suhteessa asiakkaaseen ja eri verkostoihin	Tunnistaa asiakkaan puuttuvat palvelut
Palveluohjaaja hallitsee hyvin palvelujärjestelmän, sen mahdollisuudet ja rajoitteet.	Pyritään järjestämään asiakkaan lähiympäristössä	Asiakkaan oman toimintatavan tukemista	Korostuu palveluohjaajan ja asiakkaan sekä eri organisaatioiden ja muiden tahojen saumaton yhteistyö	Korostuu palveluohjaajan rooli asiakkaan puolestapuhujana
Palveluohjaaja seuraa asiakkaan asian etenemistä sovitulla tavalla.		Ohjauksessa tukeudutaan asiakkaan oman verkoston antamaan sosiaaliseen tukeen	Lähtökohta on odotettavissa oleva muutos asiakkaan elämäntilanteessa	
Löytää tarvittavat palvelut ja varmistaa tarvittavat päätökset				

KUVIO 2. Palveluohjauksen viisivaiheinen malli. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Palveluohjauksen tarve korostuu silloin, kun asiakkaan tarve tukeen tai palveluihin on muuttuneen elämäntilanteen tai muuttuneiden olosuhteiden takia uusi sekä silloin kun hänen tilanteensa selvittelyyn ja palvelutarpeidensa määrittelyyn tarvitaan kokonaisvaltaista pohdintaa. Se korostuu myös silloin, kun asiakkaan kokema avun ja tuen tarve on laaja-alainen, ja siihen vastaamiseen tarvitaan monen eri tahon panosta ja näiden keskinäistä yhteistyötä ja koordinoitua. Palveluohjausta tarvitaan, kun tuen ja palveluiden tarve on pitkäaikainen eikä siihen voida vastata kertaluontoisilla toimenpiteillä, eikä voida osoittaa yhtä tahoa, jolle asiakkaan asiat luonnostaan ja ensisijaisesti kuuluvat. Jos asiakas on tulossa kehityksessään ja elämänkaarellaan siirtymävaiheeseen, jossa monet asiat ja myös tuen ja palveluiden tarpeet muuttuvat samanaikaisesti, palveluohjauksen tarve kasvaa. Asiakkaan putoaminen tai jääminen palveluiden ulkopuolelle vaikuttaa hänen tukipalveluidensa järjestämiseen; niihin on paneuduttava erityisellä huolella. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12–13.)

Alla on Pietiläisen ja Seppälän kuvaus palveluohjausprosessista.



KUVIO 3. Palveluohjausprosessi (Pietiläinen & Seppälä 2003, 37)

Miten palveluohjauksen asiakkuudet yleensä alkavat? Omaisten yhteyden otolla, osastolta mietitään asiakkaan tilannetta, myös naapurista saatetaan soittaa ja kotipalvelunkin kautta voi asiakkuus alkaa. Myös poliisilta ja lääkäreiltä sekä ambulanssihenkilöstöltä saattaa tulla huoli-ilmoituksia asiakkaan tilanteesta. Tuolloin palveluohjaaja on yhteydessä asiakkaaseen ja tekee hänen luokseen mahdollisesti kotikäynnin. (Kirsi Hartikainen, henkilökohtainen tiedonanto 20.1.2017)

Palveluohjausta voidaan toteuttaa myös osana erikoissairaanhoidtoa ja kuntoutusta. Silloin asiakas voi toivoa palveluohjauksen järjestymistä terveydenhuollon organisaatiosta. Tällöin palveluohjaaja voi olla asiakkaan hoidosta ja kuntoutuksesta vastaavan moniammatillisen tiimin asiantuntijajäsen. Palveluohjaukselta edellytetään kuitenkin huolellista yhteistyötä asiakkaan kotikunnan viranomaisten kanssa. Olennaisen tärkeätä on, että nämä tulevat osaksi palveluohjausprosessia riittävän varhaisessa vaiheessa. Palveluohjaus voidaan järjestää myös ostopalveluna, jolloin kunta hankkii asiakkaalle palveluohjauksen esimerkiksi kuntayhtymältä, järjestöltä tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta. Tämän järjestämistavan tekee ongelmalliseksi vaikeus ennakoida palveluohjausprosessiin kuluva aikaa ja voimavaroja, minkä takia palveluohjauksen tuotteistaminen ja hinnoittelu on hankalaa. On palveluohjauksen järjestämisen tapa mikä tahansa, perussääntö on, että palveluohjaus ei ole virkanimike, vaan tapa tehdä työtä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 74–75.)

Palveluohjaajan haasteellisin tavoite on tehdä itsensä tarpeettomaksi. Asiakkaan tukena ja apuna on kuitenkin oltava niin kauan kuin hän sitä tarvitsee. Palveluohjauksen ei pidä antaa vain hiljalleen päättyä, vaan myös sen päättäminen pitää tehdä huolella. On oleellista arvioida yhdessä asiakkaan kanssa keskinäistä yhteistyöprosessia ja sen tuloksia ja koota asiakkaalta hänelle kertyneitä näkökohtia. Tällainen tieto voi olla hyödyksi, kun työntekijän omassa organisaatiossa kehitetään edelleen palveluohjauksen toteuttamisen tapoja ja edellytyksiä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 57.)

”Palveluohjaus on tapa tehdä tavoitteellista asiakaslähtöistä työtä. Se rakentuu asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle.” (Pietiläinen & Seppälä 2003, 34.)

3.2 Palveluohjauksen tulevaisuus

Sipilän hallituksen visiona on, että vuonna 2025 Suomi on uudistuva, välittävä ja turvallinen maa, jossa jokainen voi kokea olevansa tärkeä ja yhteiskunnassa vallitsee keskinäinen luottamus. Hallituskauden aikana tavoitteita toteutetaan kaikkiaan 26 kärkihankkeella. Sipilän hallituksen kärkihankkeista viisi on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla. Yksi näistä hankkeista on Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaiken ikäisten omaishoitoa, eli I&O kärkihanke. Vastuuministerinä tässä hakkeessa on ministeri Rehula. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010.)

Keskeiseksi sisällöksi tässä hallituksen kärkihankkeessa nostetaan esille palveluohjaus. Paikallisia palvelukokonaisuuksia mallinnetaan ja palveluohjauksen toimintamalleja juurrutetaan. Tavoitteena kärkihankkeella on luoda palveluohjaukseen malli, joka parantaa palveluiden kohdentumista palvelutarpeen mukaisesti ja helpottaa ikääntyneen elämää. Hallituksen Kärkihankkeen tavoitteena on palveluohjauksen muotoutuminen ns. yhden luukun periaatteeksi, eli se tarkoittaa, että keskitetty palveluohjaus neuvoo ja koordinoi ikääntyneen palveluiden piiriin, eikä ikääntyneen tarvitse itse tietää, mitä palveluita hänellä on mahdollista saada. Jotta ns. yhden luukun periaate on mahdollista, keskitetyn palveluohjauksen tulee toimia yli hallintorajojen. Yhtenä tavoitteena Hallituksen kärkihankkeessa on yhdenmukaistaa myös palveluiden myöntämisen kriteerit maakunnallisesti. (Hallituksen Kärkihanke 2016, 13–15.) Yhden luukun periaatteella tarkoitetaan yhtenäistä palvelukokemusta asiakasnäkökulmasta. Siinä ajatuksen on, että käyttäjää ei vaivata tarpeettomasti tietopyynnöillä, ja se pitää sisällään ajatuksen, että viranomaiset pystyvät hyödyntämään monipuolisesti ja saumattomasti jo käytössään olevaa tietoa. (Valtionvarainministeriö 2016.)

Sipilän hallituksella on kärkihakkeiden lisäksi kolme hallinnollista reformia: sote-uudistus, kuntien tehtävien karsinta ja aluehallinnon uudistus. Sote-uudistukseen liittyen Keski-Suomessa alkoi Keski-Suomen SOTE 2020 -hanke 1.3.2014. Hankkeen tavoitteena oli rakentaa Keski-Suomeen toimintamalli ja asukas- ja asiakaslähtöinen tuotantorakenne, jolla turvattaisiin maakunnan asukkaiden sosiaali- ja terveyspalvelut. Mallin ja rakenteen luomiseen osallistuivat kaikki sairaanhoitopiirin jäsenkunnat. Hanke päättyi 30.10.201. Hallinnoijana hankkeessa oli Jyväskylän kaupunki. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010.)

Keski-Suomen toimintamallin luominen kuitenkin jatkuu. Palvelutuotantoryhmä jatkaa Keski-Suomen SOTE 2020 -hankkeen jälkeen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotantomallin ja organisaation valmistelua Keski-Suomessa Sotejärjestämisryhmän työskentelynä. Ryhmä käynnistettiin marraskuussa 2016 ja se toimii siihen saakka, kun tuleva maakunta perustetaan, eli 1.7.2017 saakka. Ryhmän työn tarkoituksena on esivalmistella maakunnan sote-palveluiden järjestämistä ohjaavat strategiset linjaukset, määritellä järjestettävät palvelut ja järjestäjäorganisaatio (sote-virasto) tulevan maakunnan perustamiseksi sekä laatia niitä koskeva karkea toteutussuunnitelma. (Jyväskylän kaupunki i.a.)

Keski-Suomen SOTE 2020 -hankkeessa yhtenä tavoitteena oli mallintaa palveluohjauksen prosessi, jonka pilottina on ollut Saarikan palveluohjaus. Keski-Suomen SOTE 2020 -hankkeen tavoite on rakentaa koko Keski-Suomeen asukas- ja asiakaslähtöinen toimintamalli ja tuotantorakenne. Sillä on tarkoitus turvata maakunnan asukkaiden sosiaali- ja terveyspalvelut. Rakenteen ja mallin luomiseen osallistuvat kaikki sairaanhoitopiirin jäsenkunnat, myös Saarikan Perusturvaliikelaitos. (Jyväskylän kaupunki i.a.)

Hallituksen yhtenä tavoitteena kärkihankkeessa on palveluohjauksen muotoutuminen ns. yhden luukun periaatteeksi. Tavoitteena on, että keskitetty palveluohjaus kertoo ja neuvoo ja koordinoi, mitä palveluja ikääntynyt tarvitsee ja sujuvoittaa näin palveluiden kohdentumista asiakkaiden arvioidun palvelutarpeen mukaan. Tällöin ikääntyneen itse ei tarvitse tietää, mitä palveluita hänellä on mahdollista saada. Yhtenä tavoitteena Hallituksen kärkihankkeessa on myös palveluiden myöntämisen kriteerien yhdenmukaistaminen maakunnallisesti. (Hallituksen Kärkihanke 2016, 13–15.)

Saarikan toiminnan pohjana on palveluohjaus. Sen perustehtävä on asiakkaiden palvelutarpeen arviointi ja viranhaltijana päätöstenteko palveluiden myöntämisestä sekä asiakasmaksuista. Saarikan palveluohjaajat joutuvat ottamaan työssään huomioon asiakkaitten tarpeitten lisäksi myös taloudellisuuden ja tilaajan palveluille asettamat vaikuttavuustavoitteet. Palveluohjausyksiköllä on suuri vastuu, koska suurin menoerä Saarikassa on juuri asumispalveluiden ja kotihoidon palveluiden tuottaminen ja palveluohjaajat päättävät sen, myönnetäänkö asiakkaalle itse tuotettuja palveluita vai ostopalveluita. Palveluohjaajien on siis seurattava tarkasti budjettia ja talousarvioita. (Kirsi Hartikainen, henkilökohtainen tiedonanto 23.9.2016.)

3.3 Palveluohjausta määrittävät lait ja asetukset

Palveluohjauksen työtä ohjaavat mm. sosiaalihuoltolaki (L. 1982/710) Siinä 2 lukujen 4-5 ja 8 §:ien mukaan asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus osallistua omien palveluidensa suunnitteluun. Sosiaalihuoltolaissa sanotaan myös, että palveluohjauksessa on tuotava esille kaikki vaihtoehdot, mitä asiakkaalla on mahdollista saada. Siinä laissa korostetaan asiakkaan osallistumista omien asioidensa suunnitteluun. Samoin asiakkaan osallistumisen salliminen omia asioita koskeviin suunnitelmiin mainitaan laissa iäkkään henkilön sosiaali- ja terveystalveluiden turvaamisesta (L. 2012/980),

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista vuodelta 2000 takaa asiakkaalle itsemääräämis- ja osallistumisoikeuden, oikeuden yksityisyyteen sekä oikeuden laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Lain mukaan asiakkaalle on sosiaalihoitoa toteutettaessa laadittava yhteistyössä asiakkaan kanssa palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, joka kokoaa, rajaa ja tuo ilmi asiakkaan kuntoutuksen, hoidon ja hoivan tarpeet sekä hänen omat voimavaransa, ehkäisevän työn tarpeet ja palvelutarpeet. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

Sosiaalihuoltolaissa (L. 2014/1301) säädetään, että kiireellisissä tapauksissa palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Mikäli palveluohjauksen tarve ei esiinny kiireellisenä, on arvioinnin tekeminen silti aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi.

Sosiaalihuollon asiakaslain (L. 2000/812) 2 luvun 4-5 §:ien mukaan asiakkaan on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista sosiaalihoitoa toteutettaessa. Palveluohjaajan on otettava huomioon asiakkaan mielipide, toivomukset, etu ja yksilölliset tarpeet. Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle, siten että hän ne ymmärtää, hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset. 8 §:ssä määritellään asiakkaan itsemääräämisoikeudesta. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihooltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä.

Palveluohjauksen lainsäädännöllinen osaaminen ja sen päivitys ovat yksi tärkeimpiä osa-alueita palveluohjauksessa ja palveluohjaajien työssä. Palveluohjaajalla on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (L. 2015/817) mukainen kelpoisuus, joka oikeuttaa toimimaan asianomaisessa ammatissa ja käyttämään asianomaista ammattinimikettä. Lain mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat:

- 1) ne, jotka ovat tämän lain nojalla saaneet ammatinharjoittamisoikeuden (laillistettu ammattihenkilö);
- 2) ne, joilla tämän lain nojalla on oikeus käyttää sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattinimikettä (nimikesuojattu ammattihenkilö).

Palveluohjaajana voi toimia myös terveydenhuollon koulutuksen saanut henkilö. Terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (L. 1994/559) 2 §:ssä tarkoitettu kelpoisuus, eli hän on oikeutettu toimimaan asianomaisessa ammatissa ja käyttämään asianomaista ammattinimikettä. Tässä laissa tarkoitetaan terveydenhuollon ammattihenkilöllä:

- 1) henkilöä, joka tämän lain nojalla on saanut ammatinharjoittamisoikeuden (laillistettu ammattihenkilö) tai ammatinharjoittamisluvan (luvan saanut ammattihenkilö); sekä
- 2) henkilöä, jolla tämän lain nojalla on oikeus käyttää valtioneuvoston asetuksella säädettyä terveydenhuollon ammattihenkilön ammattinimikettä.

Kummassakin laissa säädetään ammatinharjoittajan omaa velvollisuutta ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Hänellä on koulutuksen tuoma laaja-alainen asiantuntemus vastata palvelutarpeiden selvittämisestä.

4 HILJAINEN TIETO

”Hiljainen tieto” käsitteenä on hyvin vaikea määritellä täsmällisesti. Hannele Koivusen (1998, 77) määrittelyn mukaan hiljaisen tietoon kuuluu kaikki ruumiillinen, intuitiivinen, geneettinen, myyttinen ja kokemusperäisen tiedon, jota ihmisellä on. Koivusen mukaan sitä ei voida ilmaista verbaalisin käsittein ja se on ihmisessä läsnä kokonaisvaltaisesti: se on aivojen syvien kerrosten tietoa, käsien taitoa ja ihon tietoa.

Arjen työelämässä hiljaisen tiedon tunnistaminen on vaikeaa. Sen olemassaoloa on vaikea tiedostaa ja ymmärtää, koska se on niin itsestään selvää ja juuri tästä syystä sen välittäminen työyhteisössä on vaikeaa. Hiljaisen tiedon jakaminen mahdollistuu sitten vasta, kun sen tunnistaa. Tunnistamista helpottaa hiljaisen tiedon muuttamista sanalliseen muotoon: käsitysten muodostaminen keskustellen, ajatusten artikuloiminen kielen avulla.

Hiljaisen tiedon tunnistaminen ja siirtäminen on kuitenkin mahdollista. Jotta hiljaista tietoa pysyy tunnistamaan ja siirtämään, on sen haltijan pystyttävä kommunikoimaan siitä muiden kanssa. Kommunikointi nuorten ja ikääntyvien työntekijöiden välillä on tärkeää, koska hiljainen tieto siirtyy parhaiten henkilökohtaisessa kanssakäymisessä. Tapoja, miten hiljaista tietoa voi siirtää, on monia, esimerkiksi tiimi, mentorointi, työkierto, perehdyttäminen. (Moilanen 2008, 240, 251–252.)

Hyväksi keinoksi hiljaisen tiedon siirtämiseksi organisaatiossa on koettu mentorointi. Mentorointi on ohjausmuoto, jossa nuorempaa tai kokemattomampaa kollegaa ohjaa joku kokenut seniorikollega, eli perinteinen oppipoika-kisälli-malli. (Kupias & Peltola 2009, 149.)

5 OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖTAHO

5.1 Perusturvaliikelaitos Saarikka

Ennen Perusturvaliikelaitoksen olemassaoloa terveystalvet nykyisille Saarikan alueen kunnille tuotti terveydenhuollon kuntayhtymä. Peruskunnat tuottivat sosiaalipalvelut itse. 1.1.2009 alkaen siirtyi sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisvastuu SoTe-kuntayhtymälle, johon kuuluvat Kannonkosken, Kivijärven Kyyjärven ja Karstulan kunnat sekä Saarijärven kaupunki. Sosiaali- ja terveystalveluiden tilaajana toimii SoTe kuntayhtymän yhtymävaltuusto ja tuottajana Perusturvaliikelaitos Saarikka, joka vastaa yhteensä noin 20 000 asukkaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista lukuun ottamatta varhaiskasvatusta. Kuntayhtymässä toteutetaan tilaaja-tuottaja-mallia. Liikelaitoksella on oma johtokunta, joka koostuu asiantuntijoista. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2016 b.)

Palveluiden järjestäminen SoTe-kuntayhtymässä perustuu palveluiden järjestämissuunnitelmaan sekä jäsenkuntien kuntayhtymälle osoittamiin taloudellisiin resursseihin. Järjestämssuunnitelmassa määritellään aina neljäksi vuodeksi eteenpäin yleiset linjaukset ja tavoitteet sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämiselle sekä toimenpiteet, millä nämä tavoitteet saavutetaan. SoTen pääasiallinen tehtävänä on järjestää jäsenkuntien sekä mahdollisten sopimuskuntien puolesta kaikki kuntien järjestettäväksi säädetyt ja kuntien kuntayhtymän järjestettäväksi antamat perusterveydenhuollon ja erikoissairanhoidon sekä sosiaalihuollon palvelut. SoTe on määrittänyt tärkeimmiksi arvoikseen avoimuuden ja luotettavuuden, yhteistyön ja arvostuksen, kannustavuuden ja osallistavuuden, kuin myös taloudellisuuden ja tuottavuuden sekä innovatiivisuuden. (Palveluiden järjestämssuunnitelma vuosille 2015- 2018.)

5.2 Saarikan palveluohjaus

Saarikan organisaatio on jaettu kolmeen osa-alueeseen: hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, arjen tuki sekä terveyden- ja sairaanhoito. Arjen tuen palvelualueella tuotetaan palveluita ikääntyneille, vammaisille ja mielenterveyskuntoutujille. Palveluohjausyk-

sikkö kuuluu arjen tuen osa-alueeseen. Palveluohjauksen yksikkö toimii koko Saarikan alueella vastaten palveluohjauksesta. Palveluita ostetaan myös yksityisiltä palveluntuottajilta. Arjen tuen palvelualueen palvelujohtaja on Heli Vertanen. Hän on myös palveluohjausyksikön esimies. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2016 b.)

Saarikassa palveluohjaus on organisoitu siten, että kaksi ikäihmisten palveluohjaajaa vastaa Saarijärvestä, yksi Karstulasta ja yksi Saarikan alueen kolmesta pienemmästä kunnasta Kivijärvestä, Kannonkoskesta ja Kyyjärvestä. Mielenterveyskuntoutujien palveluohjaajan ja vammaisten palveluohjaajan vastuualueena on koko Saarikka. Palveluohjaukseen on 11.7.2016 avattu vuoden määräaikaisuus ikäihmisten palveluohjaajan virkaan. Hänen vastuualueenaan kuntoutus- ja akuuttiosastojen kotiutukset sekä Saarijärven omaishoito. Perhehoidon palveluohjaajan vastuualueena on koko Saarikka sekä myös Kannonkosken, Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven omaishoito. Saarikassa palveluohjauksen tiimiin kuuluu myös vammaissosiaalityöntekijä. (Hartikainen Kirsi, henkilökohtainen tiedonanto 9.9.2016)

Palveluohjaajat huolehtivat asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnista ja tekevät päätökset palveluiden piiriin ottamisesta seuraavien palveluiden osalta: Kotihoitopalvelut, kotihoidon tukipalvelut (esim. ateria- ja turvapalvelu) sosiaalihuoltolain mukaiset liikkumista tukevat palvelut, päiväkeskustoiminta, asumispalvelut, pitkäaikaishoiva, omais- ja perhehoito (ikäihmiset ja vammaiset) sekä työ- ja päivätoiminta. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2016 a.)

Palveluohjaajat tekevät päätökset edellä mainittujen palveluiden käyttämisestä perittävistä asiakasmaksuista. Saarikan palveluohjaus ottaa palveluita myöntäessään huomioon asiakkaitten tarpeitten lisäksi myös palveluiden tuottamisen taloudellisuus ja tilaajan palveluille asettamat vaikuttavuustavoitteet. Palveluohjausyksiköllä on suuri vastuu, koska suurin menoerä Saarikassa on juuri asumispalveluiden ja kotihoidon palveluiden tuottaminen. Palveluohjaajat päättävät sen, myönnetäänkö asiakkaalle itse tuotettuja palveluita vai ostopalveluita. Palveluohjaajien on seurattava tarkasti budjettia ja talousarvioita. (Sote-kuntayhtymä, 2016.)

6 TUTKIMUKSEN MENETELMÄT JA TOTEUTUS

6.1 Opinnäytetyön ideointi ja yhteistyö työelämän kanssa

Opinnäytetyömme sai alkunsa, kun toinen meistä opinnäytetyön tekijöistä oli harjoittelemassa ja toinen työskenteli viransijaisena palveluohjaajana palveluohjausyksikössä. Huomasimme molemmat saman asian, että kun tuli uutena työskentelemään palveluohjaukseen, tiedon saaminen oli haastavaa ja se vei ohjaajalta kohtuuttomasti omasta työstään aikaa. Osallistuessamme muutamaan palveluohjausyksikön palaveriin keväällä 2016 meille syntyi näkemys siitä, että palveluohjaajat itse sekä heidän esimiehensä olivat myös huomioineet, että Saarikan palveluohjausyksikössä ei ole johdonmukaista perehdytysuunnitelmaa tai kerättyä materiaalia perehdytykseen. Keskustelimme perehdytyksen tarpeellisuudesta palveluohjausyksikön esimiehen kanssa ja näin saimme toimeksiannon kehittää perehdytystä.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on koota tutkimuksellista tietoa perehdytyksestä sekä palveluohjauksesta. Tarkoituksena on myös yhdistää palveluohjaajien keskuudessa tehdyn teemahaastattelun perusteella saadut tulokset sekä kirjallisuuskatsauksessa esiin nousseet asiat. Tavoitteena on luoda hyvä perehdytyskansio Saarikan palveluohjaukseen tutkitun tiedon sekä palveluohjaajien haastattelujen perusteella. Keräsimme aineistoa palveluohjaajilta teemahaastattelun avulla. Opinnäytetyön liitteenä (liite 6) on Saarikan palveluohjauksen tulevan perehdytyskansion sisällysluettelo.

Valitsimme opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi laadullisen tutkimuksen, koska sen avulla pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan selvittää ihmisen kokemusta tietystä aihepiiristä sekä käyttäytymistä ja mielipiteitä. Tavoitteena oli selvittää haastateltavien mielipiteiden ja kokemusten avulla perehdytysmallin toimivuutta käytännössä. Tällainen tutkimus sopii hyvin työtapojen kehittämiseen, toimintavaihtoehtojen etsimiseen sekä sosiaalisten ongelmien tutkimukseen. (Eskola & Suoranta 2008, 13–24.)

Tutkimuskysymykset työssämme olivat:

1. Millaista perehdytyksen tulee olla, jotta uuden palveluohjaajan on helpompaa aloittaa työskentely Saarikan palveluohjaajana?
2. Palveluohjaajien näkemyksiä uuden työntekijän sopeuttamisen ja perehdyttämisen merkityksestä
3. Hiljaisen/kirjaamattoman tiedon näkyväksi/kirjatuksi saaminen.

6.2 Kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsauksessa haimme tutkimuksellista tietoa perehdytyksestä uuden tulokkaan näkökulmasta. Käytimme menetelmänä kuvailevaa kirjallisuuskatsausta, jonka avulla syvennettiin tietoa aiemmin tehdyistä tutkimuksista. Kehittämistyön tutkimusosa koostuu kirjallisuus-katsauksesta ja palveluohjaajien teemahaastatteluista. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105–115). Tietoa kerättiin koko opinnäytetyöprosessin ajan, jolloin teoriaosa ja haastattelun teemat täydentyivät prosessin edetessä.

Kirjallisuuskatsauksen haut tehtiin Medic- ja Melinda tietokannoista. Täydensimme tiedonhakua manuaalisesti kirjaston ajankohtaisista tieteellisistä julkaisuista. Nelli-tiedonhakuportaalin avulla tutustuimme aihealueittain rajattuihin uusiin aineistoihin, joita oli mm. sosiaaliportin sivuilla. Hakusanoina käytimme sanoja perehdytys, perehdyttäminen, palveluohjaus, palveluohjaaja, hiljainen tieto. Haimme tietoa myös hiljaisesta tiedosta työyhteisössä. Kirjallisuuskatsauksessa (liite 3) käydään läpi tarkasti aihepiirin aikaisemmat tutkimukset, arvioiden, vertaillen, luokitellen sekä kommentoiden ja suhteuttamalla tietoa omaan työhön.

Tiedonhaussa käytimme sisäänotto- ja poissulkukriteereitä. Materiaalia seuloessamme keskityimme tiivistelmäosioihin, sekä otsikoihin joiden perusteella valitsimme sopivat osumat meidän työhömmä liittyen. Sisäänottokriteerinä oli: 1.) Julkaisuvuosi 2000–2016. 2.) Tutkimuskysymyksiin vastaaminen 3.) Saatavuus e-aineistona tai tekstinä. 4.) Suomenkielinen 5.) Tutkimuksesta tiivistelmä tai johdanto aiheeseen. Poissulkukriteereinä oli 1.) AMK opinnäytetyöt.

Hakutuloksia tuli paljon. Tutkimuksien karsiminen oli aikaa vievä prosessi. Perehdytysohjeita uusille työntekijöille tiettyyn ammattiin ja tiettyyn organisaatioon löytyi paljon. Hiljaisesta tiedosta oli myös paljon opinnäytetöitä. Valitsimme materiaalin joka tukisi meidän opinnäytetyötämme parhaalla mahdollisella tavalla. Tiedonhaun tulokset on koottu taulukkoon. Perehdytykseen liittyen hakutuloksia saimme 305. Valitsimme näistä otsikon ja tiivistelmän perusteella 150 julkaisua lähempään tarkasteluun. Näistä valittiin 60 sisällön perusteella kokonaan luettavaksi ja niistä valittiin 4 julkaisua opinnäyte-työhön. Hiljaiseen tietoon tuli 276 julkaisua, joista valitsimme otsikon ja sisällysluettelon perusteella 30 lähempään tarkasteluun. Näistä valitsimme 2 opinnäytetyöhömmä. Palveluohjaajasta materiaalia oli todella vähän ja opinnäytetyöhömmä sopivaa materiaalia ei ollut lainkaan. Palveluohjauksesta julkaisuja löytyi 34. Niistä valitsimme yhden opinnäytetyöhömmä, koska tämä oli ainoa tutkimus, joka tuki opinnäytetyömmä viitekehystä.

6.3 Palveluohjaajien teemahaastattelu

Haastattelutilannetta suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon huolellinen suunnittelu sekä valmentautuminen ja valmistautuminen. Hirsijärvi kuvaa haastattelua eräänlaiseksi kielipeliksi haastateltavan ja haastattelijan välillä. Tarkoituksena on saada vastaukset tutkimuskysymyksiin. Toimeksiantajan toive oli saada hiljainen tieto näkyväksi. Teemahaastattelun avulla voidaan tutkia yksilön tuntemuksia, ajatuksia, kokemuksia ja sanatonta kokemustietoa. Teemahaastattelun tarkoitus on saada tutkittavan ääni kuuluvaksi. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 47–53.) Teemahaastattelun edellytyksenä on tutkijan hyvä perehtyneisyys kyseiseen aiheeseen. Tutkimusaihe ja tutkimuskysymykset tulee muuttaa tutkittavaan muotoon. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Teemahaastattelu toteutettiin palveluohjaajien keskuudessa kesä-elokuussa 2016. Toteutimme haastattelun kaikille palveluohjausyksikön vakituisille työntekijöille. Heitä on seitsemän palveluohjaajaa ja yksi sosiaalityöntekijä. Vastausprosentti oli 75 %. Keräsimme aineiston teemahaastattelun avulla. Haastattelun teemoina olivat tutkimuskysymykset, joihin etsimme vastauksia. Valitsimme haastattelumuodoksi yksilöhaastattelun, koska teimme palveluohjaajien keskuudessa havaintoja heidän kiireisestä työtahdistasta. Haastattelukysymykset on avattu liitteessä 1 (liite 1) opinnäytetyömmä lopussa.

Hirsjärven ja Hurmeen mukaan ihanteellinen haastattelu lähentelee tavanomaista keskustelua jolla on jokin ennalta määrätty tarkoitus, eikä asia rönsyile tietyn aihepiirin ulkopuolelle. Haastattelutilanteessa ollaan kasvokkain. Haastateltavan ja haastattelijan välillä on sekä kielellistä että ei-kielellistä kommunikaatiota. Haastattelijä ohjaa keskustelua haluamaansa suuntaan. Hän ei ”heittäydy” keskusteluun. Tutkimushaastattelun tarkoitus on systemaattinen tiedonhankinta, ei niinkään tarkoitus löytää ratkaisua johonkin tiettyyn ongelmaan. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 24 – 25; 2000, 103.)

Haastattelutilanteet sovimme etukäteen mahdollisimman rauhalliseen ajankohtaan. Kotikäyntejä ja asiakastapaamisia saattaa palveluohjaajille tulla kiireellisinä hyvinkin pienellä varoitusajalla. Tällaisista tilanteista johtuen peruutuksiakin tuli. Niihin sovittiin uudet tapaamisajat. Kahden palveluohjaajan haastattelu ei onnistunut suunnitelmista huolimatta lainkaan. Myös kesälomat hankaloittivat tapaamisia. Varasimme haastatteluun 1,5 h, siihen sisältyi kahvittelutuokio, lisäksi lopuksi vapaamuotoista keskustelua. Kävimme kysymykset järjestyksessä lävitse, joitakin kohtia lisäkysymyksillä tarkennettuina. Kirjasimme vastaukset ylös tietokoneelle. Toinen opinnäytetyön tekijöistä kirjoitti kun toinen kyseli. Samalla nauhoitimme haastattelut, jotta pystyimme tarkastamaan ja tarkentamaan vastauksia myöhemmin. Nauhoitukseen kysyimme haastateltavalta luvan.

Haastattelijan tehtävänä on toimia aktiivisena kuuntelijana eikä hän ainoastaan kysy kysymyksiä vaan hänen tehtävänsä on toimia myös aktiivisena kuuntelijana. Haastateltavan vastauksilla on vaikutusta siihen, mihin suuntaan haastattelu on kulkemassa. Teema-haastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, eli ennen haastattelua on mietitty mitä ja millä tavalla haastateltavalta kysytään. Itse haastattelutilanteessa kysymysten asettelu saattaa kuitenkin muuttua. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 102 – 103.)

6.4 Sisällön analyysi

Sisällön analyysissä on tavoitteena tutkittavasta ilmiöstä muodostaa käsitteiden avulla tiivistetty kuvaus, tarkoituksena kytkeä kontekstit laajempaan kokonaisuuteen sekä aihetta koskeviin tutkimustuloksiin (Tuomi & Sarajärvi 2005, 105). Opinnäytetyö koostui kahdesta eri osasta: kuvailevasta kirjallisuuskatsauksesta sekä palveluohjaajien teema-haastattelusta. Aineiston analyysissä oli tarkoituksena yhdistää aiempien tutkimusten

tieto palveluohjaajien käsitykseen hyvästä perehdytyksestä ja hiljaisen tiedon merkityksestä. Synteesin tuloksena oli tuottaa tietoa palveluohjauksen perehdytyskäytäntöihin. Tämän opinnäytetyön analyysia ohjasivat palveluohjaajille teemahaastattelussa esitetyt kysymykset, joiden perusteella luotiin alustavan ryhmittelyn jälkeen teemat analyysia varten. Lopullisiksi teemoiksi muodostuivat perehdytys, perehdyttäminen, palveluohjaaja, palveluohjaus sekä hiljainen tieto.

Laadullisen aineiston sisällönanalyysi voidaan toteuttaa aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 110). Aineistolähtöinen analyysi eroaa teoreettisten käsitteiden luomisen osalta. Teorialähtöisessä analyysissä käsitteet ovat valmiina, jo tiedettynä (Tuomi & Sarajärvi 2004, 116). Sisällön analyysi tehtiin teorialähtöisesti, ja lähtökohdaksi otimme tutkimuskysymykset, joista ilmeni toimeksiantajan toive. Opinnäytetyöstä saadut aineistot teemahaastattelusta ja kirjallisuuskatsauksesta analysoitiin teoriaa ohjaavalla sisällönanalyysillä.

Teoriaohjaava sisällönanalyysi etenee samalla tavalla kuin aineistolähtöinen sisällönanalyysikin. Kirjoitetusta ja litteroidusta aineistoista otetaan pois kaikki epäolennainen. Sisällönanalyysissä on mahdollista määrittää analyysiyksikkö, joka voi olla sana, lause tai asiakokonaisuus. Pelkistämisen jälkeen on aineiston ryhmittely. Tämän vaiheen tarkoituksena on käydä läpi alkuperäisilmaukset, ja aineistoista etsitään samankaltaisuuksia tai vaihtoehtona eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samankaltaisia asioita kuvaavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistellään luokaksi ja samalla nimetään sisältöä kuvaavalla nimellä. Tämän vaiheen on tarkoitus valaa perusta kohteena olevan tutkimuksen perusrakenteelle sekä saada alustavasti kuvaukset tutkittavasta ilmiöstä. Viimeisenä vaiheena sisällönanalyysissä on käsitteellistäminen. Käsitteellistämisen tarkoitus on edetä alkuperäisinformaation ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Abstrahointia jatketaan aineiston kannalta niin pitkälle kuin se on relevanttia ja mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–111.)

Tämän opinnäytetyön analyysia ohjasivat palveluohjaajille teemahaastattelussa esitetyt kysymykset (liite 1). Litteroimme haastattelutilanteessa kirjoitetut vastaukset sekä materiaalin, jonka nauhoitimme. Nauhoitetusta materiaalista pystyimme tarkentamaan palveluohjaajien vastauksia, eikä heitä tarvinnut enää myöhemmin vaivata lisäkysymyksillä. Näin litterointi ja aineiston käsittely oli nopeampaa. Aikaa haastattelujen puhtaaksikir-

joittamiseen ja nauhoituksen litterointiin kului kolme päivää. Aineistoa tuli kokonaisuudessaan alle kymmenen sivua. Haastattelun analysoimme tutkimuskysymysten mukaan. Näin pystyimme vertailemaan vastauksia paremmin. Teimme haastattelusta arvioinnin tutkimuskysymysten mukaan, josta on taulukko liitteenä (liite 4). Kirjallisuuskatsauksen aineiston läpikäyminen oli pitkä prosessi. Kirjoitimme jokaisesta tutkimuksesta lyhyen tiivistelmän, joka selkeytti tutkimuksen sisältöä, tulosta ja tarkoitusta. Tämän jälkeen kokosimme tutkimuksesta opinnäytetyömme kannalta tärkeät tutkimustulokset tarkastelemaan ja kirjoitimme ne puhtaaksi eritellen ne vastaamaan opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiin. Laadimme kirjallisuuskatsaukseen hyväksytyistä aineistoista kuvion, joka on liitteenä opinnäytetyössämme (liite 3).

7 TUTKIMUSTEN TULOKSIA

7.1 Tutkimuksen tulosten tarkastelua

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä perehdytyksen tulisi uudelle työntekijälle tarjota ja millainen on hyvä perehdytysprosessi Perusturvaliikelaitos Saarikan palveluohjausyksikössä, jolle opinnäytetyö tuotetaan. Tuloksia tarkasteltaessa tulee huomioida palveluohjauksen nykytila. Palveluohjauksen tarve tulee korostumaan sosiaali- ja terveystaloudessa entisestään tulevaisuudessa. Teemahaastattelussa oli lähtökohtana saada vastaukset tutkimuskysymyksiin sekä vastaukset perehdytyskansion tarpeeseen ja sisältöön. Ennen teemahaastatteluja olimme perehtyneet palveluohjauksen nykytilaan ja perehdytyksen tämän hetkiseen tilaan se tieto toi meille vahvistusta omiin olettamuksiin niiden kummankin tarpeellisuudesta.

Keskeisemmäksi tulokseksi palveluohjaaja työssä nousi tarve perehdytykselle. Palveluohjaajat olivat vahvasti sitä mieltä, että suunnitelmallista perehdytystä tarvitaan ja perehdytyksessä on hyvä olla perehdytyskansion. Jokainen oli myös sitä mieltä, että osaamista ja opettelemista on paljon. Teemahaastattelun analysointia tehdessämme yhdeksi tärkeimmäksi asiaksi nousi palveluohjaajien samankaltainen ajattelutapa heidän omasta työstään. Se kuinka työ saadaan järkevästi uudelle työntekijälle kerrottua, oli monen mielestä haastavaa. Myös hiljaisen tiedon esiin nostaminen tuli esille vastauksissa. Työn kuva on niin monipuolinen ja laaja että niin sanottua hiljaista tietoa tulee olemaan aina. Parhaiten hiljainen tieto kulkeutuu työntekijältä toiselle työn ohessa ja erilaisissa tilanteissa nousee esille asioita joita ei ole kirjoitettu ylös. Saimme teemahaastattelun avulla myös tietoa perehdytyskansion sisällöstä.

Tutkimuskysymyksenä oli ” Millaista perehdytyksen tulee olla, jotta uuden palveluohjaajan on helpompaa aloittaa työskentely Saarikan palveluohjaajana?” Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että perehdytyksessä tulee käydä lävitse keskeiset tiedot organisaation toiminnasta (rakenteesta, arvoista ja tavoitteista, henkilökunnasta ym.). Selventää perehdytettävälle ketä kuuluu palveluohjaus yksikköön sekä avata Saarikan organisaatio- malli ja miten palveluohjaus sijoittuu siinä. Ikäihmisten palveluohjaajien mielestä perehdytyksessä tulisi olla käytännön työtä koskeva ohjeistus myös kirjallise-

na, otsikkotasolla, jotta se olisi perehdytettävän palveluohjaajan opastuksen runkona. Myös työtä ohjaavien periaatteiden esille tuominen perehdytyksessä, ja vielä kirjoitettuna, nähtiin tärkeänä.

”Tätä työtä ohjaavat periaatteet, tämä kun on ihan omanlaisensa malli, riippumattomuus yksiköistä, ”kahdella pallilla” istuminen, kun kartoitetaan ja myönnetään, kotiin hoitamisen ensisijaisuus.”

Perehdytyskansio ei saisi haastateltavien mielestä kuitenkaan olla liian laaja, vain ainoastaan tärkeimmät asiat mukaan. Heidän mielestään kuntakohtainen täydennys palveluohjaajan toimesta oman alueen perehdytyskansioon tosi parhaiten täsmätietoa.

Tämän työn sisältö on yhtä ”viidakkoa”, jos edes tärkeimmät asiat ovat samoissa kansiossa, helpottaa kovasti aloittamista, koska tämä on niin itsenäistä ja yksin tehtävää työtä, että alkuun on vaikea hahmottaa mitä kysyä, mistä kysyä, mitä tarvitsisi tietää.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että käytännön työtä koskeva ohjeistus ja periaatteet on käytävä perehdytettävän kanssa kohta kohdalta lävitse. Perehdytettäessä on haastattelun tuloksen mukaan hyvä käydä lävitse myös se, mitä mittareita tai lomakkeita on käytössä ja tieto siitä, mistä ne löytyvät sekä muut käytössä olevat esitteet ja ohjeet.

7.2 Tutkimuksia perehdytyksestä

Valitut tutkimukset perehdytyksestä on pyritty valitsemaan tutkimuskysymyksien perusteella sekä oman näkökulmamme kautta. Näkökulmana oli tulokkaan perehdytys sekä mahdollisimman uusi tutkimuksellinen tieto perehdytyksen tarpeesta 2000-luvulla. Miksi työhön perehdytystä tulee järjestää ja onko sillä merkitystä sitouttamisessa? Saarisén (2014) tutkimus antaa suoraan vastauksen opinnäytetyömme kysymykseen. Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin teemahaastattelujen avulla (myyntineuvottelijat ja esimiehet kohdehenkilöinä). Tuloksissa nousi esille esimiehen riittävä aika uudelle työntekijälle. Lisäksi tutkimustulosten perusteella työyhteisön sosiaalistuminen sekä myönteinen tunnetila auttavat työsuhteen alussa ja vaikuttavat sitoutumiseen. Kyseisessä kohdeorganisaatiossa perehdyttämiseen on panostettu paljon, on suunniteltu aikataulut, vastuu jako, sekä perehdyttämiseen on koulutettu henkilökunta. Perehdyttäminen,

sitoutuminen, johtaminen ovat yhteyksissä toisiinsa. (Saarinen 2014.) Liitteessä kaksi (liite 2) on kuvaus tiedonhausta.

Tossavaisen (2006) pro gradu tutkielmassa kuvattiin työhön perehdytystä ja sen toteutumista tulokkaan näkökulmasta. Tutkimus oli sekä määrällinen että laadullinen ja toteutus tapahtui kyselylomakkeen avulla sekä muutamalla teemahaastattelulla, jotka syvensivät tutkimusta. Tutkimustulosten perusteella perehdyttäminen on hyvin monimuotoinen ja jopa ristiriitainen ilmiö. (Tossavainen 2006.)

Tossavaisen (2006) mukaan perehdytyksessä voidaan havaita kuusi ulottuvuutta, kun perehdyttämistä tarkastellaan funktionaalista näkökulmasta yhteen vetäen. Ensiksi perehdyttäminen on Tossavaisen mukaan mielikuvien luomista. Toiseksi Tossavaisen mielestä perehdyttämisessä on organisaatiolähtöisiä perehdyttämistoimia: tiedon jakamista ja tutustuttamista. Kolmanneksi hän näkee perehdyttämisen olevan tulokkaan perehtymistä ja perehtymisen mahdollistamista, mutta perehdyttäminen on hänen mukaansa sekä tulokkaan että perehdyttäjien tukemista ja heistä huolehtimista. Hän summaakin, että perehdyttäminen on tulokkaan sekä vastaanottavan työyhteisön oppimista ja kehittymistä sekä tulokkaan ja vastaanottavan työyhteisön yhteistyön rakentumista ja yhteisöllisyyden vahvistamista. (Tossavainen 2006, 61.)

Tossavaisen tutkimustulosten perusteella uuden tulokkaan perehdyttämisen haasteita oli kiire, sosiaalinen tuki sekä organisaation visioiden ja arvojen sisäistäminen. Avainasemassa perehdyttämisessä ovat toiset työntekijät, jotka toimivat tiedonlähteinä uudelle tulokkaalle. (Tossavainen 2006.) Ketolan (2010) väitöstutkimus antaa samansuuntaisia tuloksia perehdyttämisen tärkeydestä ja monimuotoisuudesta. Asiantuntijoiden mukaan hyvin onnistuneessa perehdyttämisen prosessissa korostui ammatilliseen kasvuun liittyen osaamisen sekä henkilökohtaisen identiteetin ja oman sisäisen yrittäjyyden näkökulmat sekä oma vastuu sekä aktiivisuus omasta perehdyttämisestä. Haastattelujen perusteella perehdytyksessä on eroavaisuuksia, mutta runko yhteneväinen. (Ketola 2010, 161.)

Tutkimuksessa tehdyn haastattelujen perusteella kumuloitui lista aikaisemmin tehtyjen perehdytysprosessien suden kuopista. Kiire, väärät olettamukset tulijan taidoista lisäksi työympäristön esittely oli laiminlyöty aikaisemmin. (Ketola 2010, 156.) Peltokosken

tutkimuksessa saamme vahvistuksen perehdytyksen tärkeydestä sekä tämän hetkisestä tilasta. Mielikuvamme palveluohjuksen tarpeellisuudesta uuden tulokkaan perehdytyksestä vahvistuvat. Elämme 2000-luvulla ja voimme huomata Suomessa tehtyjen tutkimuksien perusteella edelleen työpaikoilla tapahtuvien perehdytyksien kokonaisvaltaisten puutteen. (Peltokoski 2016.)

7.3 Hiljainen tieto tutkimusten valossa

Suomessa on tehty joitakin empiirisiä tutkimuksia hiljaisesta tiedosta: Virtainlahti on tehnyt (2006.) tutkimuksen tehdastyön hiljaisesta tiedosta. Tuomolan & Airilan (2007.) tutkimus keskittyy yksilö- ja työyhteisönäkökulman kautta hiljaiseen tietoon. Nurminen (2000.) on tutkimuksessaan taas tutkinut hoitoalan hiljaista tietoa. Hän kuvailee laajasti tarinoiden kautta intuitioita osana hiljaista tietämistä hoitajien työssä. Hänen väitöskirjassaan Intuitio ja hiljainen tieto avataan hoitajien omia kuvauksia aavistuksista ja ennakkoivista tunteista hoitotyössä. (Nurminen 2000, 66, 68.)

Sanna Virtainlahti tutki lisensiaatintyössään paperikonetehtaalla hiljaista tietämystä. Minkälaista erilaista hiljaista tietoa tapausyrittäjä sisältää? Kuinka hiljainen tietämys ilmenee käytännön toiminnassa? Tutkimuksen perusteella osa tieto on staattista eli pysyvää. Toisena on hiljainen tietämys, joka muovautuu koko ajan ja on muutostilassa. Tutkimusmenetelmänä oli etnografinen tutkimusmenetelmä, jossa tutkija on työyhteisön sisällä ja havainnoin. (Virtainlahti 2006.) Tuomolan & Airilan selvitys hiljaisesta tiedosta tapahtui hankkeessa Hiljainen tieto yksilö ja työyhteisönäkökulmasta. Tutkimusmenetelmänä oli puolistrukturoitu teemahaastattelu. Tutkimuksissa havaittiin yksilötason hiljaista tietoa, jossa on kuusi osa-aluetta. Yhteisötason hiljaisesta tiedosta tunnistettiin myös kuusi osa-aluetta. Näiden perusteella hiljainen tieto kuvattiin kokonaisvaltaisena, monipuolisena sekä ammatillista osaamista suurempana tietona. (Tuomola & Airila 2007.)

Tuomolan ja Airilan sekä Virtainlahden tutkimustuloksia vertaillen hiljaisen tiedon osa-alueet ovat hyvin samanlaisia. Molemmat tutkimukset osoittivat hiljaisen tiedon liittyvän kokonaisuus- ja kokonaistilanteen ymmärtämiseen. Tutkimuksissa toinen oli tehdastyöstä ja toinen pelastusalan lisäksi hoito- ja opetusala. Ihmissuhdetaidot ja

sosiaaliset taidot nousivat esille hiljaisen tiedon osa-alueissa. Hiljaisen tiedon esiin tuomisessa ovat haasteena tutkimusmenetelmät sekä hiljaisen tiedon todella monipuolinen ilmeneminen. Työelämän tutkimuksessa perinteiset haastattelu ja kyselylomakkeet eivät näytä tuovan esille hiljaista tietoa toivotusti. Tehdyt empiiriset tutkimukset osittavat, että hiljaista tietoa voidaan tutkia ja tehdä näkyväksi. Hiljaisen tiedon määritelmänä yksi tunnetuin ja viitatuin on Nonakan ja Takeuchin tiedon luomisen prosessimallissa SECI-malli. Mallissa on kuvattu tiedon muuntamista hiljaisesta tietämyksestä näkyväksi tiedoksi ja sen kautta jälleen hiljaiseksi tietämykseksi. Mallissa tarkoituksena on hiljaisen tiedon siirto työntekijältä toiselle tietyillä menetelmillä. Hiljaisen tiedon artikuloitavuudesta on erilaisia näkemyksiä. Empiiristen tutkimuksien etuna on konkreettisesti tutkijan läsnäolo tutkittavassa ympäristössä. (Nonaka & Takeuchi 1995.)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET, POHDINTA JA ARVIOINTI

8.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössämme nousee esille tutkijan positio, toinen meistä työskentelee palveluohjauksessa sijaisena. Haastattelu kysymyksiin kyseinen henkilö ei vastaa. Haastattelutilanteet olemme tehneet samalla kaavalla kumpikin tutkija sekä haastattelussa käytyt kysymykset ovat kummallakin tutkijalla samat. Aineiston tulkinnassa keskityimme tutkimuskysymyksiin, lisäksi perehdytyskansion sisältöön palveluohjaajien vastauksien perusteella. Pohdimme suhdetta, joka toisella tutkijalla on aiheeseen. Päädyimme siihen tulokseen, että vakituiset palveluohjaajat ovat tutkimuksen lähtökohtana. He ovat kaikki lähes alusta lähtien toimineet Saarikan palveluohjauksessa ja ovat näin ollen oman työnsä asiantuntijoita.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan tutkimus voi olla hyväksyttävä ja luotettava ainoastaan silloin, kun tutkimus on suoritettu hyvien käytäntöjen edellyttämällä tavalla. Tutkijalla on velvollisuus tässä vaiheessa toimia hyvien käytäntöjen mukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012–2014.) Opinnäytetyön tutkimustulokset on raportoitu tutkimuseettisiä ohjeita noudattaen.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella sisäisen ja ulkoisen validiteetin avulla. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan tulosten luotettavuutta, eli kuinka yleistettäviä tutkimuksesta saadut tulokset ovat. (Metsämuuronen 2006, 65.) Opinnäytetyössämme tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijoiden parityöskentely sekä pitkät työkokemukset sosiaali- ja terveysalalta. Toisella on työkokemusta yli 15 vuotta ja toisella 31 vuotta. Tässä tutkimuksessa haastattelussa otos oli pieni, eikä tuloksia voi yleistää kaikkiin palveluohjausyksiköihin, koska toimenkuvat ovat spesifit. Kuitenkin haastattelun tulokset antavat tietoa Saarikan palveluohjauksen toiminnasta.

Ulkoinen validiteetti kertoo, onko tutkimus yleistettävissä, kirjallisuuskatsauksessa saatua tietoa voidaan hyödyntää perehdytyksen, sekä hiljaisen tiedon osalta myös muissa työyksiköissä. Työyksiköissä joissa toteutetaan perehdytystä, sekä työyksiköt joissa hiljaisen tiedon tunnistamiseen on tarvetta. Kirjallisuuskatsauksen luotettavuutta pyrit-

tiin parantamaan ottamalla lähteeksi sellaisia julkaisuja, jotka olivat 2000-luvulta. Luotettavuutta on pyritty lisäämään huolellisilla lähdeviitemerkinnöillä, jotta lukijan on helppo sisäistää työn sisältö.

8.2 Päätelmät ja jatkotutkimukset

Aineistoa käsitellessä huomasimme hieman sekaannusta kahden asian välillä: perehdytyskansio ja uuden työntekijän perehdytys. Olisimmeko voineet jotenkin nämä erottaa toisistaan paremmin? Työn edetessä asiat selkeytyivät ja työ alkoi pala palalta löytää oman muotonsa. Ymmärrys lisääntyi entisestään perehdytyksen tarpeellisuudesta sekä saimme tutkimuksellista tietoa perehdytyksen moninaisuudesta. Hiljaisen tiedon olemassaolo on entistä selkeämpänä nyt mielessämme. Kirjallisuuskatsauksen koimme hyödylliseksi. Saimme tutustua useisiin eri tietokantoihin, tutkimuksiin sekä lähteisiin. Lakien sisältöä tutkittaessa huomaamme, kuinka suuri paino arvo on perehdyttämisellä. Kokonaisuutena kirjallisuuskatsauksen sekä haastattelun tulosten yhdistäminen onnistui hyvin, koska tulokset olivat samansuuntaiset. Kirjallisuuskatsauksen avulla löysimme tutkimuksellista tietoa juuri oikeasta näkökulmasta viitaten työmme tutkimuskysymyksiin.

Monenlaisia ajatuksia nousee tulevan perehdytyskansion sisällön kasaamisesta sekä toimivuudesta ja myöhemmin päivityksestä. Lisäksi otetaanko perehdytys käytäntöön ja miten? Kuinka järjestetään sopivat resurssit perehdyttäjälle? Mikä on palveluohjauksen tulevaisuus? Onko palveluohjauksen toimenkuvissa tulevaisuudessa enemmän yhteinen malli koko Suomessa? Mitä SoTe 2020 tuo tullessaan? Kaikki nämä edellä mainitut asiat vaikuttavat siihen, miltä perehdytyksen ja palveluohjauksen tulevaisuus näyttää, miten niitä voi kehittää. Palveluohjauksen tarve tulee korostumaan sosiaali- ja terveyspalveluissa entisestään.

Palveluohjaajien haastattelun tulosten mukaan Saarikan palveluohjauksen perehdytys on tähän saakka pääosin onnistunut hyvin, vaikkakaan siihen ei ole perehdytysohjeita ollut. Tähän on ehkä yhtenä syynä se, että on kyse pienestä yksiköstä. Palveluohjaajien vaihtuvuus on ollut lähes olematonta ja sillä on varmaan vaikutusta haastatteluissa esille tulleeseen mielipiteeseen perehdytyksen onnistumiseen ja tarpeellisuuteen. Mutta haas-

tatteluissa tuli esille myös se, että perehdytyskansio helpottaisi ja nopeuttaisi perehdyttämistä ja perehtymistä huomattavasti. Toivomme, että tämän tutkimuksen tuotoksena olevasta perehdytyskansioista tulee olemaan palveluohjaukselle apua ja tukea. Tämän tutkimuksen vastausten perusteella juuri palveluohjaajat tietävät parhaiten, millaista on uuden työntekijän perehdytys ja miten hänen perehdyttäminen tulisi tehdä.

Kirjallisuuskatsauksen koimme hyödylliseksi. Opimme kirjallisuuskatsauksesta paljon, saimme tutustua useisiin eri tietokantoihin, tutkimuksiin sekä lähteisiin. Lakien sisältöä tutkittaessa huomaamme, kuinka suuri paino arvo on perehdyttämisellä. Lainsäädännön noudattamisesta työpaikalla on vastuussa jokainen työntekijä itse ja sitä valvoo esimies. Lähtökohtana työssämme oli palveluohjaus, toimeksiantajana Saarikan palveluohjausyksikkö. Työmme tarkoituksena on työn hyödyntäminen myös yleisesti palveluohjaukseen sekä eri työyksiköihin jossa on perehdyttämisen tai hiljaisen tiedon tarve tai puute. Opinnäytetyömme tutkimusongelmiin saimme vastaukset suoraan teemahaastattelun pohjalta. Kysymyksien asettelussa olisimme voineet miettiä vielä tarkemmin tutkimuskysymyksien ja haastattelussa käytettävien kysymysten johdonmukaisuutta.

Kirjallisuuskatsauksen sekä haastattelun tulosten yhdistäminen onnistui hyvin, koska tulokset olivat samansuuntaiset. Kirjallisuuskatsauksen avulla löysimme tutkimuksellista tietoa juuri oikeasta näkökulmasta viitaten työmme tutkimuskysymyksiin. Näiden tulosten perusteella kokonaisuuksien hallinta on avain-asemassa (teknologia, työtavat ja ihmissuhteet). Tutkimuksissa ilmeni, että kokonaisuuden hallinta opitaan lähinnä käytännössä. Samoin haastattelussa tuli ilmi, että Saarikan palveluohjauksessa palveluohjaajat näkivät asian samalla lailla.

Palveluohjaajien haastattelussa korostui tarve perehdytykselle. Jokaisen palveluohjaajan mielestä perehdytyskansio on se työväline, jonka avulla uutta työntekijää pystytään perehdyttämään järjestelmällisesti. Lisäksi hiljaisen tiedon esiin saattaminen oli asia joka pitäisi nostaa esille ja siihen erilaisia keinoja. Kirjallisuuskatsauksessa korostui perehdytyksen merkitys uuden tulokkaan näkökulmasta. Vaikka perehdytys on kulunut aihe ja materiaalia on paljon, silti tutkimukset osoittivat perehdytyksen työpaikoilla puutteelliseksi. Hiljaisen tiedon ongelmana oli sen esiin saaminen siihen keinot ja resurssit. Tulokset osoittivat myös palveluohjauksessa sekä tutkitussa materiaalissa ajan käytön hal-

linnan sekä perehdytyksen organisoinnin puutteen esimiestasolta lähtien. Työntekijät olisivat valmiita perehdyttämään, jos heille annettaisi resurssit siihen.

Opinnäytetyö tehtiin kahdelle eri korkeakoululle, Jyväskylän ammattikorkeakoululle ja Pieksämäellä sijaitsevalle Diakonia-ammattikorkeakoululle. Opinnäytetyön tekemiseen toi ristiriitaisuutta erilainen ohjeistus ohjaavilta opettajilta. Syynä tähän oli varmaankin erilaiset toiminta- ja ohjaustavat näissä korkeakouluissa. Näkemykset opinnäytetyön ohjauksesta ja oppilaan oman näkemyksen ja tietämyksen huomioimisessa erosivat. Oli haastavaa löytää ohjauksesta ne asiat, mitä noudattaa. Se toi myös haastetta tehdä opinnäytetyö tavalla, joka tukisi omaa ammatillista kasvua.

Koimme että tämän opinnäytetyö projektin aikana olemme saaneet valmiuksia entistä enemmän toimia moniammatillisesti. Tietotekniset taitomme ovat kehittyneet työn edetessä. Pystymme tulevaisuudessa hyödyntämään paremmin näyttöön perustuvan hoitotyön materiaalin sekä pystymme hyödyntämään tutkimuksia työssämme.

LÄHTEET

- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Geier, Suvi 2011. Perehdytyskansiosta jatkuvaan perehdyttämisprosessiin. Pro Gradu. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino. Humanistinen tiedekunta.
- Hallituksen kärkihanke. 25.2.2016. Hankesuunnitelman luonnos. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. Viitattu 24.9.2016.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74908/Rap_2016_32.pdf?sequence=1
- Hartikainen, Kirsi 2016. Ikäihmisten palveluohjaaja. Perusturvaliikelaitos Saarikka. Henkilökohtainen tiedonanto 23.9.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 1995. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelu teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Jyväskylän kaupunki .i.a. Keski-Suomen SOTE 2020-hanke. Palveluohjaus. Viitattu 20.9.2016 <http://www.jyvaskyla.fi/sote2020/palveluohjaus>
- Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.
- Ketola Hannu U. 2010, Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietualan yrityksissä, väitöskirja, Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto Viitattu 1.10.2016.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/24954/9789513940157.pdf?seq>
- Kupias, Päivi & Peltola Raili 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Oy Yliopistokustannus.
- Koivunen, Hannele 1998. Hiljainen tieto: Helsinki. Otava.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980. 28.12.2012. Finlex – valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 26.9.2016
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

- Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 2006/738.
20.10.2006. Finlex – valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö.
Viitattu 17.9.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044>
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2015/817. 26.6.2015. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 17.9.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. 22.9.2000. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 7.9.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 1994. 559/28.6.1994. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 17.9.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559>
- Lampikoski, Kari 2005. Panosta avainhenkilöihin - luo kilpailuetua sitouttamisstrategialla. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Metsämuuronen, Jari 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: International Methelp Oy.
- Moilanen, Raili 2008. Ikääntyvien asiantuntijoiden hiljaisen tiedon tunnistaminen. Teoksesta Auli Toom, Jussi Onnismaa & Anneli Kajanto (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Helsinki: Kansanvalistusseura: Aikuiskasvatuksen tutkimusseura, 235-254
- Nonaka, Ikujiro & Takeuchi, Hirotaka 1995. The Knowledge-Creating Company, New York: Oxford University Press.
- Nurminen, Raija 2000. Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja. Viitattu 29.10.2016.
http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-839-4/urn_isbn_951-781-839-4.pdf
- Pelastustoimiasetus 2003/787, 4.9.2003. Viitattu 16.11.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/2003/20030787>
- Peltokoski, Jaana 2016. Kokonaisvaltaisempaa perehdytystä erikoissairaanhoidajille ja lääkäreille. Väitös. Hoitotieteen ala.
- Perusturvaliikelaitos Saarikka 2016 a. Palveluohjaus. 29.8.2016. Viitattu 8.6.2016.
<http://www.saarikka.fi/Public/default.aspx?nodeid=34326&culture=fi-FI&contentlan=1>

- Perusturvaliikelaitos Saarikka 2016 b. Saarikka lyhyesti. Saarikan WWW -sivusto. Viitattu 23.9.2016.
<http://www.saarikka.fi/Public/default.aspx?nodeid=34132&culture=fi-FI&contentlan=1>
- Pietiläinen Erja & Seppälä Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Rehula, J. 2016. Sosiaali- ja terveysministeriö tiedote 60/2016. Viitattu 8.9.2016.
- Rysti Maria. 2003. Palveluohjaus iäkkäiden asiakkaiden kotihoitotyössä. Gerontologian ja kansan-terveyden pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto, Pro Gradu. Viitattu 24.11.2016.
https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/8376/URN_NBN_fi_jyu-2005290.pdf?sequence=1
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 006. KvaliMOTV. 2008. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 28.11.2016
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html
- Saarinen, Minna 2014. Perehdyttämisen avulla sitoutuneita työntekijöitä. Pro gradu.
- Seppänen, Marjaana; Heinola, Reija & Andersson, Sirpa 2009. Hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaa käytännössä. Ikäihmisten neuvontakeskuspalvelujen ja ehkäisevien kotikäyntien toteutuminen kunnissa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Avauksia 6.
- Sosiaalihuoltolaki 1982/710. 17.9.1982. Viitattu 27.10.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>
- Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. 30.12.2014. Viitattu 27.10.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 - Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:5. Viitattu 17.9.2016.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112320/URN%3aNBN%3afi-fe201504223250.pdf?sequence=1>
- Sosiaaliportti 2012. Mitä on palveluohjaus? Stakes raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes. Viitattu 24.9.2016. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/5ae494f7-1736-416a-a9fe-a7c696dc1925.aspx>.

- Sote kuntayhtymä Saarikka 2015. Palveluiden järjestämissuunnitelma 2015-2018. Tu-
loste tekijäin hallussa.
- Sote-kuntayhtymä 2016. Saarikan sosiaali- ja terveystalveluiden myöntämiskriteerit.
1.1.2016 alkaen. (verkkojulkaisu). Viitattu 8.6.2016. Saatavissa
[http://www.medikes.fi/public/download.aspx?ID=57026&GUID={2F5DC
DCE-2D2B-4534-B19C-B58C15785358}](http://www.medikes.fi/public/download.aspx?ID=57026&GUID={2F5DCDCE-2D2B-4534-B19C-B58C15785358})
- Suominen, Sauli & Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään.
Helsinki: Profami.
- Tossavainen, Jenni 2006. Työhön perehdytys asiantuntijaorganisaatiossa. Tampereen
yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Pro gradu-työ.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Hel-
sinki: Tammi.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2005. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Hel-
sinki: Tammi.
- Tuomola, Tarita & Airila, Airi 2007. Hiljainen tieto yksilö- ja työyhteisönäkökulmasta.
Teoksessa: Kaisa Kauppinen & Julia Evans (toim.) Monikko-tasa-arvo
monimuotoisessa työyhteisössä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012-2014. Eettiset periaatteet. Viitattu 15.9.2016.
[http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-
ihmistieteiss%C3%A4/eettiset-periaatteet](http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteiss%C3%A4/eettiset-periaatteet)
- Työsopimuslaki 2001/55. 26.1.2001. Viitattu 19.11.2016.
[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?search%5Btype%5D
=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki)
- Työturvallisuuslaki 2002/738, 23.8.2002. Viitattu 16.11.2016
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Valtiovaranministeriö 2016. Yhden luukun palvelumalli. Viitattu 21.12.2016.
<http://vm.fi/yhden-luukun-palvelumalli>
- Vertanen, Heli 2016. Palvelujohtaja, Perusturvaliikelaitos Saarikka. Henkilökohtainen
tiedonanto 11.9.
- Virtainlahti, Sanna 2006. Se on niin hiljaista, että eihän siitä voi puhua. Etnografinen
tutkimus hiljaisesta tiedosta ja tietämyksestä tapausrytöksissä. Jyväskylä:
Yliopisto. Viitattu 39.9.2016.
- Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampereen yliopisto. Tampere 2009–2012. viitattu
20.10.2016. http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf

Österberg, Maritta 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.

LIITE 1. Haastattelukysymykset palveluohjaajille

1. Mitä toivot perehdytyskansion sisältävän omaa työtäsi ajatellen?
2. Mainitse mielestäsi kolme tärkeintä asiaa, mitä perehdytyskansion tulisi sisältää?
3. Miten uskot/toivot perehdytyskansion auttavan tässä työssä aloittelevaa?
4. Mitä haluaisit sanoa uudelle palveluohjaajalle perehdytystilanteessa?
5. Minkälaista perehdytystä olisit toivonut saavasi, kun aloitit itse työssäsi?

LIITE 2: Kuvaus tiedonhausta

Hakusana	Tietokanta	Hakuosumat	Valitut	
Perehdytys	Melinda	19	1	
Perehdyttäminen	Melinda	138	3	
Hiljainen tieto	Melinda	209	1	
Palveluohjaaja	Melinda	2	0	
Palveluohjaus	Melinda	32	1	
Perehdytys	Medic	121	0	
Perehdyttäminen	Medic	27	0 0	
Hiljainen tieto	Medic	67	1	
Palveluohjaus	Medic	2	0	

LIITE 3: Kirjallisuuskatsaukseen hyväksytyt aineistot

Nimi	Tarkoitus/ Tavoite	Tutkimuksen tulokset
Virtainlahti, S. 2006. ”Se on niin hiljaista, että eihän siitä voi puhua” Etnografinen tutkimus hiljaisesta tiedosta ja tietämyksestä.	Tarkoituksena selvittää etnografisen tutkimusmenetelmän avulla hiljaisen tiedon esiintyvyyttä Tervasaaren tehtaalla. (tarkkailemalla työyhteisössä)	Tulosten perusteella kokonaisuuksien hallinta on avainasemassa (teknologia, työtavat ja ihmissuhteet). Tutkimuksissa ilmeni, että kokonaisuuden hallinta opitaan lähinnä käytännössä.
Saarinen, M. 2004. Perehdyttämisen avulla sitoutuneita työntekijöitä.	Tutkimuksen lähtökohtana on miksi työhön perehdyttämistä tarvitaan. Onko sillä merkitystä työntekijän sitouttamisessa. Tavoitteena kuvata sitoutumista, perehdyttämistä ja osaamisen johtamista. Menetelmä on laadullinen tutkimus, teemahaastattelut sekä teoriasidonnainen sisällönanalyysi.	Tulosten perusteella uuden työntekijän tai työtehtäviä vaihtavan työntekijän hyvään perehdyttämiseen kannattaa panostaa.
Ketola, H. 2010	Väitöskirja keskittyi kuvaamaan yksilön ammatillista kasvua	Tulosten perusteella perehdyttämisenä on uudelle työn-

	<p>tulijasta tuottavaksi työntekijäksi. Menetelmä kvalitatiivinen tutkimus / teemahaastattelu.</p>	<p>tekijälle oleellinen osa ja merkitys hänen sisäänajossa.</p>
<p>Peltokoski, J.2016. Kokonaisvaltaisempaa perehdytystä erikoissairaanhoidon sairaanhoitajille ja lääkäreille.</p>	<p>Tarkoituksena oli kuvata moniulotteista perehdytysprosessia ja sen toteutumista erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä. Tavoitteena oli myös tuottaa tietoa terveydenhuollon organisaatiolle perehdytysprosesseista. Menetelmänä kuvaileva poikkileikkaustutkimus sekä kirjallisuuskatsaus.</p>	<p>Tulosten perusteella lääkärin ja sairaanhoitajien perehdytys ei toteutu. Tuloksena kokonaisvaltainen ja vetovoimainen perehdytysprosessi malli.</p>
<p>Nurminen, R.2000. Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä.</p>	<p>Tarkoitus kuvata intuitiota sekä intuition perustana olevaa ja sen kautta kehittyvää tietoa hoitotyössä empiirisen tutkimuksen avulla teemahaastatteluin.</p>	<p>Tuotoksena kuvaileva malli hoitotyön tiedosta. Tutkimuksessa tuotettu tieto on arvokasta arvioitaessa hiljaisen tiedon ja intuition osuutta työssä.</p> <p>Tutkimus osoitti myös, että hoitotyön koulutuksessa tulisi ottaa huomioon hiljainen tieto</p>

		sekä intuitio.
Tossavainen, J. 2006 Työhön perehdytys asian- tuntijaorganisaatiossa. 2006 pro gradu	Tarkoituksena kuvata työhön perehdytystä ja sen toetutusta tulok- kaan näkökulmasta. Tutkimuksessa yhdis- tyy ladullinen ja mää- rällinen tutkimus. Teemahaastattelu sekä kyselylomakkeet.	Tutkimustuloksissa nousi suuremmaksi haasteeksi pereh- dyttämislle kiire, sosiaalisen tuen- riittävä määrä, organisaation arvo- jen sekä vision sisäistäminen. Tut- kimuksessa vah- vistui kuinka hoita- jat kokevat intuiti- on ja hiljaisen tie- don.
Rysti Maria. 2003. Palve- luohjaus iäkkäiden asiak- kaiden kotihoitotyössä. Gerontologian ja kansan- terveyden pro gradu- tutkielma. Jyväskylän yli- opisto, Pro Gradu.	Tutkimuksen päämää- ränä oli saada tietoa palveluohjauksen tote- utettavuudesta iäk- käiden henkilöiden kotihoitossa. Tavoit- teena oli myös saada kokemusta palveluoh- jauksesta kotihoidon työtavan muutosta var- ten. Lisäksi selvitettiin keille kotihoidon asi- akkaille palveluohjaus- ta tulisi toteuttaa ja kuka sopisi kotihoitos- sa palveluohjaajaksi.	Tulosten mukaan palveluohjaus ko- ettiin erittäin asia- kaslähtöiseksi. Yksi sen suurim- mista eduista oli asiakkaan, työnte- kijän ja työyhteisön lisääntynyt tiedon saanti. Pal- veluohjaajat koki- vat, ettei mitään asiakasryhmää voi jättää palveluohjauksen ulkopuolelle.

LIITE 4: Haastattelun arviointi tutkimuskysymysten mukaan

Millaista perehdytyksen tulee olla, jotta uuden palveluohjaajan on helppompaa aloittaa työskentely Saarikan palveluohjaajana?	Palveluohjaajien näkemyksiä uuden työntekijän sopeuttamisen ja perehdyttämisen merkityksestä.	Hiljaisen/kirjaamattoman tiedon näkyväksi/kirjatuksi saaminen.
Perehdytyksessä tulee käydä lävitse keskeiset tiedot organisaation toiminnasta (rakenteesta, arvoista ja tavoitteista, henkilökunnasta ym).	Perehdytettävä ymmärtää koko organisaation, missä toimii.	Ei hiljaista tietoa.
Selventää perehdytettävälle ketä kuuluu palveluohjausyksikköön, Saarikan organisaatio- malli ja miten palveluohjaus sijoittuu siinä. Arjen tuen palvelukokonaisuuden avaaminen perehdytettävälle.	Työtään aloittelevalla on selvempää omaksua toimintatapoja, kun hän ymmärtää palveluohjausyksikön sijoittumisen/merkityksen Saarikan organisaatiossa.	Ei hiljaista tietoa.
Käydä lävitse palveluohjauksen työnkuva (valmiina oleva, esimiehen kanssa laadittu) sekä työnjako. -keskeiset tehtävät (tehtäväkokonaisuudet) - työn tavoitteet -työnantajan työn edellyttämän osaaminen (tiedot, taidot ja itsenäinen harkinta),	Työnkuvan läpikäyminen selventää uudelle työntekijälle työnantajan palveluohjaajan virkaan astuvalta työn tekemiseen vaadittavat osa-alueet ja kriteerit. Auttaa hahmottamaan mitä kaikkea työhön kuuluu ja mitä pitää ottaa	Kirjattu työnkuva ei ajantasainen. Työ sisältää muutakin, kuin mitä tällä hetkellä työnkuvaan on kirjattu. Tämän hiljaisen saattamista kaikkien tietoon ja kirjaaminen perehdytyskansioon.

-työn vaikutukset ja vastuu -työssä vaadittavat yhteistyötaidot (tehtävässä vaadittavat vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot)	huomioon.	
Perehdytyksessä tulee käydä lävitse palveluohjauksen työtä ohjaavat suositukset, lait ja periaatteet: palveluiden myöntämisperusteet, maksut, toiminta ohjeet, ym.	Palveluohjaaja on virkasuhteessa. Hänen on hyvä tietää päätöksensä ja toimiansa perusteena olevat Saarikan hyväksymät toimintatavat. Lait ja asetukset on oltava työhön astuessa jo hallussa.	Ei hiljaista tietoa. Tieto ei ole selkeästi saatavilla/esillä. Tulee tunne, että kyseessä on ”hiljainen tieto”.
Käytännön työtä koskeva ohjeistus ja periaatteet käytävä kohta kohdalta lävitse: mittarit, mitä käytetään, mistä löytyvät lomakkeet ja hakemukset sekä muut käytössä olevat esitteet.	Käytännön työn hyvä ohjeistus (suullinen sekä kirjallinen) nopeuttaa ja helpottaa työn oppimista.	Palveluohjaajilla on paljon kirjaamattomia hyviä käytänteitä. Ne on hyvä saada kirjatuksi ja käyttöön.
Ohjeistus/perehdytys Intran käyttöön.	Intran käytön perehdytys helpottaa tiedon hakua sieltä.	Ei hiljaista tietoa.
Pegasos potilastietojärjestelmän käytön koulutus.	Koulutus nopeuttaa Pegasoksen käyttöä ja vähentävää virheellisiä asiakastieto merkintöjä.	Ei hiljaista tietoa.
Perehdyttävälle tulee antaa tieto Saarikan muista yksiköistä, (Esitteet Saarikan yksiköistä, sekä yksityisistä palveluntuottajista?)	Muiden yksiköiden toiminnan ymmärtäminen auttaa palveluohjaajaa hahmottamaan omien päätösten vaikutusta.	Hiljaista tietoa. Yksiköistä ja niiden sisäisestä toiminnasta ei ole paljon kirjattua tietoa.

<p>Ohjeet ohjelmiin, mitä käytetään.</p> <p>Ohjeet salasanojen saamiseen.</p> <p>Saarikan ATK-tuen yhteystiedot</p> <p>Yksityiskohtaiset ohjeet Titaniaan</p> <p>Ohjeet laskujen käsittelyyn, matkalaskun tekemiseen, lomien/koulutusten hakemiseen, ym.</p>	<p>Selkeät ohjeet nopeuttaisivat toimintaa. Voisi nopeammin kokeilla tekemistä koneen kanssa kun olisi valmiit/ymmärrettävät, yksinkertaiset ohjeet.</p>	<p>Ei hiljaista tietoa.</p> <p>Tieto ei ole selkeästi saatavilla/esillä. Siitä syystä tulee tunne, että kyseessä on ”hiljainen tieto”.</p>
<p>Säännöllisesti hoidettavien tilastojen ja tilastoinnin sekä talouden merkityksien avaaminen. Selkeät ohjeet, kuinka kyseiset toiminnot tehdään.</p>	<p>Säännöllisesti hoidettavien tilastoiden ja tilastoinnin merkityksen avaaminen auttaa palveluohjaajaa ymmärtämään kokonaisuutta.</p>	<p>Ei hiljaista tietoa.</p>
<p>Ohjeet kotikäynteihin ja kotikäyntien toteutuksen läpikäyminen.</p>	<p>Tarkka ohjeistus kotikäynteihin auttaa perehdyttävää ymmärtämään, mitä kotikäynniltä palveluohjaajan näkökulmasta odotetaan.</p>	<p>Kotikäyntien toteuttaminen on pääosin hiljaista tietoa. Se olisi hyvä saada kirjattua toisten käyttöön.</p>
<p>Perehdytyskansio ei saa olla liian laaja, vain tärkeimmät asiat mukaan.</p> <p>-kuntakohtainen täydennys kyseisen alueen palveluohjaajan toimesta.</p>	<p>Perehdytyskansioon on helpompi tutustua ja toimia sen mukaan, kun materiaalia ei ole liikaa.</p>	<p>Ei hiljaista tietoa.</p>

LIITE 5. Sopimus opinnäytetyöstä

SOPIMUS OPINNÄYTETYÖSTÄ

1. TOIMEKSIANTAJA PERUSTURVALLISET
POS SAARIKKA
Virasto/laitos/yksikkö Heli Vertanen
Yhteyshenkilö ja työelämäohjaaja
SIVOLANTE 11 044 459 7840
Lähiosoite puhelin
43101 Saarijärvi heli.vertanen@saarikko.fi
Postitoimipaikka s-posti

2. Opiskelija(t)

HARNAKSENEN Kirsi HARNASTA
Sukunimi Etunimet
SIVOLANTE 2195 044 2850 460
Lähiosoite Puh. / s-posti
VERTANEN Osvaki
Sukunimi Etunimet
044 319 0568
Lähiosoite Puh./s-posti
osvaki.karstinen@saarikko.fi
Puh./s-posti

RIEKSIÄMÄ
Diakin toimipiste
SOSIAALINEN
Tutkintonimike, johon tähtää
EMMA REKOLA
Työn ohjaaja Diakissa
HYVÄ PARHAUTYS
PALVELUOHJAUKSEN
Opinnäytteen nimi


3. Sopimuksen kohde

Opinnäytetyö suoritetaan tämän sopimuksen liitteenä olevan suunnitelman ja mahdollisen tutkimusluvan mukaisesti. Opiskelijalla on oikeus tehdä aineistosta opinnäytetyö ja julkaista työn valmistuttua opinnäytetyössä esitetyistä tiedoista artikkeleita.

3. Opiskelija sitoutuu

- noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia tutkimuseettisiä ohjeita hyvän tieteellisen käytännön periaatteista
- vaitiolovelvollisuuteen
- käyttämään toimeksiantajalta saamaansa aineistoa vain edellä mainittuun tarkoitukseen
- olemaan luovuttamatta ja julkaisematta aineistosta yksilöityjä tai yksilöityissä olevia tietoja.
- toimittamaan valmiin opinnäytetyön toimeksiantajalle ja mahdollisuuksien mukaan esittelemään opinnäytetyön tuloksia toimeksiantajalle

Tämä sitoumus on voimassa opinnäytteen valmistuttuakin

 Diak
diak.fi

LIITE 6. Perehdytyskansion sisällysluettelo

SISÄLTÖ

1 TERVETULOA

2 PERUSTURVALIIKELAITOS SAARIKKA

2.1 Saarikan organisaatio

2.2 Saarikan strategia

2.3 Palvelujen järjestämissuunnitelma 2015–2018

3. PALVELUOHJAUKSEN ASIAKASPROSESSI

3.1 Asiakkaiden palvelutarpeiden arviointi ja järjestäminen

3.2 Palvelusuunnitelmien tekeminen (Ikäihmiset, vammaisasiakkaat, mielenterveyskuntoutujat, omais – ja perhehoidon asiakkaat)

3.3 Päätöksien tekeminen (-palveluiden piiriin ottamisesta, -asiakkaiden sijoittamisesta, -asiaksmaksuista

3.4 Tilaajan palveluille asettamat vaikuttavuustavoitteet

3.5 Taloudelliset asiat

3.6 Hakemusten/valitusten käsittely

4 YLEISTÄ

4.1 Työaika ja tauot

4.2 Henkilöstö etuudet

4.3 Työssä käytettävät ohjelmat

4.4 Henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat

4.5 Palveluohjauksen tiimi

4.7 Työterveydenhuolto ja toimintatavat

4.8 Työturvallisuus

5 YHTEISTYÖKUMPPANIT JA SIDOSRYHMÄT

6 TÄRKEÄT PUHELINNUMEROT JA SÄHKÖPOSTIOSOITTEET

7 SOSIAALIALAN AMMATTILAISEN EETTISET OHJEET

8 LÄHTEET