

Johanna Anttila

Perehdyttäminen osana työhyvinvointia

Perehdytyskansio Laihian kunnan kotipalveluun

Opinnäytetyö

Kevät 2017

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Johanna Anttila

Työn nimi: Perehdyttäminen osana työhyvinvointia

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi

Vuosi: 2017

Sivumäärä: 57

Liitteiden lukumäärä: 3

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena on laatia sähköinen ja kirjallinen perehdytyskansio uusille työntekijöille Laihian kotipalveluun. Perehdytyskansion tarkoituksena on välittää uusille työntekijöille ajantasaista tietoa liittyen kyseisen organisaation työtä ohjaaviin arvoihin, toimintatapoihin sekä työnkuvaan. Perehdytyskansio toimii myös työkaluna, joka helpottaa perehdyttäjän työtä perehdytysprosessin aikana.

Perehdyttämisen ensisijainen tavoite on, että työntekijä kykenee suoriutumaan itsenäisesti vaadituista työtehtävistä mahdollisimman nopeasti, mutta sillä on paljon muitakin positiivisia vaikutuksia niin yksilöön, työyhteisöön, kuin koko organisaatioonkin. Hyvällä perehdyttämisellä vaikutetaan uuden työntekijän asenteisiin, työmotivaatioon, sitoutumiseen sekä työn hallintaan. Perehdytys parantaa työyhteisön työturvallisuutta, koska tiedon puutteesta johtuvat työtapaturmat, virheet ja epäonnistumiset vähenevät.

Toimeksianto ja yhteistyö Laihian kotipalvelun työyhteisön kanssa saivat alkunsa kotipalvelun esimiehen kertoessa tarpeesta uudelle perehdytyskansiolle. Opinnäytetyön tekijä työskentelee itse Laihian kotipalvelussa ja perehdytyskansion suunnittelu tapahtui tiiviisti yhdessä koko kotipalvelun henkilökunnan kanssa.

Opinnäytetyössä kerrotaan perehdyttämisen perusajatuksista, perehdytysprosessista sekä perehdytyksen vaikutuksista työhyvinvointiin. Perehdyttämisen lisäksi opinnäytetyössä avataan työhyvinvoinnin käsitettä ja nostetaan esille työn laadun merkitystä. Lopuksi esitellään perehdytyskansion kokoamisprosessia sekä arviointia.

Avainsanat: perehdytys, perehdytyskansio, työn laatu, työhyvinvointi

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Work

Specialisation: Bachelor of Social Services

Author/s: Johanna Anttila

Title of thesis: Orientation as Part of Well-Being at Work

Supervisor(s): Mirva Siltakorpi

Year: 2017

Number of pages: 57

Number of appendices: 3

This thesis is a functional thesis with the goal to compile an electronic and printed orientation folder for the new employees of the home services in Laihia. The purpose of the orientation folder is to provide up to date information on values related to working, working procedures and job description for new employees of the mentioned organization. The orientation folder will also act as a tool to help senior employees responsible for the orientation procedure.

The primary goal of orientation is to enable new employees to perform required tasks independently as soon as possible, but it also has other positive effects at individual, work community as well as organization levels. A successful orientation will have an effect on new employee's attitude, work motivation, commitment and work self-management. Orientation also improves occupational safety, as accidents, mistakes and failures related to lack of information decrease in number.

Commission and collaboration with Laihia home services staff began with a need for a new orientation folder expressed by the manager of home services. The author of this thesis is an employee of the home services, and the planning of the folder was carried out in close co-operation with the entire staff of Laihia home services.

The thesis covers the basic concept of orientation, orientation as a process, as well as its effects on well-being at work. In addition to orientation, the thesis also addresses the concept of well-being at work and the importance of work quality. As the final part, the thesis describes the compiling process of the orientation folder and its evaluation.

Keywords: orientation, orientation folder, work quality, well-being at work

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	5
1 JOHDANTO.....	6
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT.....	8
2.1 Työn laatu sosiaali- ja terveysalalla.....	9
2.2 Laihian kotipalvelu.....	11
2.3 Toiminnallinen opinnäytettyö.....	13
3 PEREHDYTTÄMINEN.....	17
3.1 Perehdytystä koskeva lainsäädäntö.....	18
3.2 Perehdytysprosessin vaiheet.....	20
3.3 Perehdytysprosessin keskeiset henkilöt.....	24
4 TYÖHYVINVOINTI.....	28
4.1 Työhyvinvoinnin portaat-malli.....	29
4.2 Perehdyttämisen merkitys työhyvinvoinnissa.....	35
4.3 Työelämätaitojen merkitys työhyvinvoinnissa.....	37
5 PEREHDYTYSKANSION KOKOAMISPROSESSI.....	39
5.1 Perehdytyskansion suunnittelu.....	39
5.2 Perehdytyskansion koonti.....	42
5.2.1 Yleistä tietoa Laihian kunnan kotipalvelun työntekijöille.....	43
5.2.2 Laihian kunnan kotipalvelun työtehtävät ja toimintamallit.....	45
5.3 Perehdytyskansion esittely työyhteisölle sekä palaute.....	48
6 POHDINTA JA ARVIOINTI.....	51
LÄHTEET.....	54
LIITTEET.....	57

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1 Työhyvinvoinnin portaat-malli (Rauramo 2008, 27.)	30
Kuva 2 Perehdytyskansion kokoamisprosessi	50

1 JOHDANTO

Työelämä on muuttunut yhä hektisemmäksi ja työntekijöiden vaihtuvuus voi ajoittain olla suurta. Organisaatiot panostavat tuloksellisuuteen ja välillä unohdetaan työntekijöiden hyvinvointi. Hyvinvoiva työyhteisö kuitenkin suuremmalla todennäköisyydellä on myös tuottavampi työyhteisö. Työtehtävien ja organisaation tavoitteiden, arvojen ja toimintatapojen selkiytyminen heti työsuhteen alussa on tärkeää, jotta työntekijä osaa toimia turvallisesti, laadukkaasti sekä tehokkaasti. Perusteellisesti suoritettu perehdyttäminen tukee työntekijöiden työhyvinvointia ja kuuluu oleellisesti työn hallintaan. Lyhyesti sanottuna perehdyttäminen pitää sisällään uuden työntekijän tai uusiin työtehtäviin siirtyvän työntekijän työpaikalla tapahtuvaa vastaanottoa sekä alkuohjausta uuteen työnkuvaan ja organisaatioon. Perehdyttämisen keskeisiä tavoitteita on saada työntekijä oppimaan työtehtävänsä tarvittavan itsenäisesti ja saada hänet tuntemaan itsensä tärkeäksi osaksi työyhteisöä. (Juuti & Vuorela 2015, 63.)

Opinnäytetyössäni haluan selvittää, millainen on kokonaisvaltainen perehdytysprosessi ja miten se vaikuttaa työn laatuun sekä työntekijöiden työhyvinvointiin. Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jossa on joitakin toimintatutkimuksen piirteitä ja työni toimeksiantajana toimii Laihian kunnan kotipalvelu. Produktina teen perehdytyskansion sekä perehdytyksen muistilistan Laihian kunnan kotipalvelulle. Tarkoitukseni on myös uudistaa organisaation perehdytysprosessia toimivammaksi. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus on laadittu yhteistyössä kotipalvelun henkilökunnan kanssa. Aihe opinnäytetyöhöni syntyi kotipalvelun tarpeesta uudistaa perehdytyskansiotaan sekä perehdytysprosessiaan.

Työn teoreettisessa viitekehyksessä pääteemana on perehdytys ja perehdytysprosessin kulku. Perehdytystä ohjaavat mm. lait, kuten työsopimuslaki ja työsuojelulaki. Uuden henkilön tai uusiin tehtäviin siirtyvän henkilön perehdytys jatkaa jo rekrytoinnissa aloitettua työn hallintaan tähtäävää toimintaa ja se jatkuu aina työsuhteen päättymiseen saakka (Juuti & Vuorela 2015, 63.) Työyhteisön esimies vastaa töiden sujuvuudesta sekä tavoitteiden saavuttamisesta eli lopullinen vastuu perehdyttämisestä kuuluu hänelle. Käytännön kannalta toimivin ratkaisu on kuitenkin jakaa teh-

täviä koko työyhteisön kesken. Täten osallistuminen perehdytysprosessiin sekä uuden työntekijän vastaanottamiseen jakaantuu koko työyhteisölle. Perehdytyksen laadukkuus ja tehokkuus on työyhteisössä etu perehtyjän itsensä lisäksi kaikille muillekin ryhmän jäsenille. (Kangas & hämäläinen 2007, 1.)

Toisen teoreettisen viitekehyksen pääteemana on työhyvinvointi. Työhyvinvointiin vaikuttavat monet tekijät niin työpaikalla kuin vapaa-ajallakin. Johtamisen merkitystä työn sujuvalle toiminnalle sekä työntekijöiden hyvinvoinnille pidetään merkittävänä. Johtamisen lisäksi työhyvinvoinnin syntymisen kannalta tärkeässä asemassa ovat myös työn sisältö, työolosuhteet, työyhteisön ihmissuhteet sekä ilmapiiri, työntekijän osaaminen sekä työntekijän omat elämäntavat. (Juuti & Vuorela 2015, 23.) Edellä mainitut asiat eivät pelkästään riitä takaamaan työntekijöiden työhyvinvointia. Mielekkääksi koettu työ vaatii myös kokemuksia hyvin suoritetusta työstä, onnistumisen tunteita sekä tunnustusta hyvin tehdystä työstä. Työtehtävistä suoriutumiseen on työntekijöillä oltava tarvittavat resurssit, jotta onnistumisen tunteita syntyy. (Pyöriä 2012, 11.) Näitä asioita kuvatakseni kerron työhyvinvoinnin portaat-mallista, joka kuvaa kokonaisvaltaisesti asioita, joista työhyvinvointi koostuu. Teemaan liittyen tuon esille myös alaistaitojen sekä perehdytyksen vaikutuksia työhyvinvointiin.

Lopuksi kuvailen perehdytyskansion kokoamisprosessia. Siihen kuuluu produktin suunnittelu-, koonti- sekä arviointivaiheet. Prosessin aloitin tutustumalla teemoihin liittyvään kirjallisuuteen. Työn suunnittelu ja toteutus eteni yhteistyössä kotipalvelun henkilökunnan kanssa. He myös arvioivat lopullisen produktin ja hyväksyivät sen osaksi kotipalvelun perehdytysprosessia. Myös perehdytysprosessin uudistaminen eteni suunnittelu- ja koontivaiheiden mukaisesti ja se kirjattiin osaksi perehdytyskansiota. Pohdinnassa ja arvioinnissa tuon esille omaa pohdintaani ja arviotani opin- näytetyöprosessista. Pohdin mm. sosiaalialan ammattikorkeakoulun kompetenssien kautta omaa ammatillista kasvuaani prosessin aikana.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyöni tavoitteena on koota uusi perehdytyskansio työpaikalleni, Laihian kotipalveluun. Esimieheni ilmaisi tarvetta uudelle perehdytyskansiolle, jotta uusien työntekijöiden olisi nykyistä helpompaa löytää ajantasaista tietoa. Päätin tutustua aiheeseen tarkemmin ja valitsin perehdyttämisen merkityksen osana työhyvinvointia opinnäytetyöni aiheeksi. Vaikka Laihian kotipalvelun omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan, että uusi työntekijä perehdytetään työhönsä huolellisesti ja pyritään hänen liikkuvan kokeneemman työntekijän mukana useita päiviä, ei se useinkaan käy toteen. Perehdytyskansio on vanhentunut ja henkilökohtaiseen perehdyttämiseen on harvoin riittävästi aikaa. Uusien työntekijöiden kanssa ei ehditä riittävästi keskustelemaan organisaatiomme toiminta-ajatuksesta tai arvoista.

Opinnäytetyöni kehittämisen kohteena on nimenomaan Laihian kotipalvelun perehdyttämiskansio, mutta aion myös sivuta tulevaisuuden perehdytysprosessia kokonaisuudessaan osana Laihian kotipalvelun toimintaa. Tällä hetkellä työyhteisö koee perehdytysprosessin vaillinaiseksi ja epämääräiseksi. Koen, että perehdytyksen ajantasaistaminen työpaikallani on tärkeää, sillä työ koostuu monista eri osa-alueista ja selkeät rajan vedot ovat ajoittain haastavia. Tavoitteena on, että perusteellinen perehdytyskansio helpottaa jäsentämään tehtäviä ja ymmärtämään toimintaa ohjaavia arvoja. Perehdytysprosessin uudelleen suunnittelun tulisi myös helpottaa uuden työntekijän aloittamista organisaatiossa osana työyhteisöä sekä selkeyttää muiden työntekijöiden perehdyttämiserutiineja.

Mielestäni eräs oleellinen osa-alue kotipalvelun henkilökunnan työskentelyä on työn laatu. Työn laadun tärkeys tulee esille myös sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetensseissa mm. vaatimuksina sosiaalialan eettisenä osaamisena, asiakastyön osaamisena sekä sosiaalialan palvelujärjestelmäosaamisena (Sosiaalialan AMK-verkosto [29.4.2016]). Työskennellessäni kotipalvelussa, olen havainnut, että työskentelyyn sisältyy oleellisena osana eettinen osaaminen. Tämä vaatii toteutukseen sen, että yhteiset arvot ja toimintaperiaatteet ohjaavat työntekijöiden toimintaa. Kotipalvelussa korostuu mielestäni myös asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, koska työtä tehdään asiakkaiden kotona ja jokaisella kotikäynnillä

toimitaan yksilöllisesti kunkin asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Näiden asioiden tiedostaminen ja perehdyttäminen luovat mahdollisuuksia laadukkaalle työlle. Pohtiesani laatua käsitteenä, havaitsin, että aihe on hyvin laaja ja vaikeasti määriteltävissä erityisesti sosiaali- ja terveysalalla, koska laatutyö perustuu pitkälti asiakkaiden ja omaisten kokemuksiin. Ihmiset kokevat palveluiden laadun hyvin eri tavoin, mikä vaikeuttaa sen määrittelyä ja mittaamista.

Laatutyö-termillä viitataan työn laatua koskevien kriteerien määrittelemiseen, mittaamiseen sekä vertailemiseen. Määrälliset kriteerit ovat yleensä etusijalla laadullisiin nähden, mutta palvelutapahtuman laatua ei voida mitata määrällisesti. Sitä voidaan kuvata palvelun käyttäjien kokemuksia dokumentoimalla ja analysoimalla. Tulokseksi ei näin ollen saada lukuja, vaan ymmärrystä siitä, mitkä palvelun osa-alueet ovat asiakkaan kannalta hyödyllisiä ja mitkä eivät sekä missä palvelun tuottajalla on kehitettävää. (Salmi 2010, 5-6.) Yksi perehdyttämisen tavoite on siis lisätä työn laatua. Perehdytystä suunniteltaessa on huomioitava, mitkä seikat vaikuttavat positiivisesti työn ja palvelun laatuun. Tämän vuoksi on hyvä tietää mistä asioista laatutyö koostuu, miten sitä voidaan arvioida ja miten siihen voidaan vaikuttaa. Laatutyö on myös oleellinen osa sosiaali- ja terveysalalla työskentelyä, jossa asiakkaille tarjotaan nimenomaan palveluita, joiden tulee olla kilpailukykyisiä, mutta myös eettisesti toteutettuja.

2.1 Työn laatu sosiaali- ja terveysalalla

Laatu käsitteenä tulisi arviointia varten määritellä konkreettisesti, mutta se on haasteellista sillä käsite on hyvin moniulotteinen. Määrittelyyn vaikuttaa olennaisesti se, kenen näkökulmasta laatua kulloinkin tarkastellaan. Sosiaali- ja terveysalalla laatua voivat arvioida niin palvelujen käyttäjät, palvelujen tuottajat sekä toimintaa johtavat ja poliittisia päätöksiä tekevät tahot. Laadun kokonaisuuden kannalta tärkeää on, että sitä arvioidaan monesta eri näkökulmasta. (Heinola 2007, 13.)

Laadun arviointikohteita voi olla useita. Ne voidaan jakaa rakenne- ja prosessitekijöihin sekä palvelun myötä syntyneisiin tuloksiin. Rakennetekijät ovat organisaatiokeskeisiä asioita, jotka luovat edellytykset organisaation toiminnalle. Niitä voivat olla

esimerkiksi henkilökunnan määrä ja rakenne sekä organisaation sisäiset työelämätaidot. Prosessitekijät puolestaan sisältää koko toimintaprosessin asiakkaan saapumisesta aina asiakkuuden päättymiseen. Prosessitekijöiden laatua tutkittaessa kiinnitetään huomiota toimintaan eli, takaako toiminta asiakkaalle hyvän palvelun ja hoidon. Lopputulosten arvioinnissa arvioidaan, saavutettiinkö toiminnalle asetettuja tavoitteita eli saavutettiinkö esimerkiksi asiakkaan toimintakyvyssä tai terveydentilassa halutut asiat. (Heinola 2007, 15.)

Kotipalvelun asiakaskunta koostuu pääosin ikäihmisistä. Sosiaali- ja terveysministeriö on yhdessä Suomen Kuntaliiton ja Stakesin kanssa valmistellut ikäihmisten hoitoon laatusuosituksen. Sen tavoitteena on edistää ikäihmisten hyvinvointia ja terveyttä, kaventaa ikääntyneiden hyvinvointi- ja terveyseroja sekä parantaa palvelujen laatua ja vaikuttavuutta. Laatusuosituksessa käsitellään eri osa-alueita, jotka viittaavat hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen ja palvelurakenteeseen, henkilöstöön ja johtamiseen sekä asuin- ja hoitoympäristöihin. Suositus auttaa työyhteisöä sekä koko yhteiskuntaa työn laaduntarkkailussa (Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto 2008, 7).

Koen, että Laihian kotipalvelussa halutaan panostaa työn laatuun. Tästä kertoo jo se, että kotipalveluohjaaja tarttui tilaisuuteen kehittää yksikkönsä perehdytystä avul-lani. Myös työyhteisö ilmaisi innostuksensa olla mukana kehittämässä tulevaa perehdytyskansiota. Koko työyhteisö halusi osallistua perehdytyksen sujumuuden suunnitteluun ja näin ollen helpottaa tulevaisuudessa omaa sekä uuden työntekijän työskentelyä ja parantaa asiakkaiden sekä omaisten kokemuksia kotipalvelun työskentelystä ja palveluiden laadusta.

Mielestäni kotipalveluilla voidaan vaikuttaa myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta tarjottavien palveluiden laatuun. Kunnan on laadittava suunnitelma, joka pitää sisäl-lään suunnitellut toimenpiteet ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen ja omaishoidon järjestämiseksi ja kehittämiseksi. Suunnittelussa tulee painottaa kotona asumista ja kuntoutumista edistäviä toimenpiteitä. Kunnanvaltuusto hyväksyy suunnitelman ja se tarkistetaan valtuustokausittain. Suunnitel-massa on mm. arvioitava ikääntyneen väestön hyvinvoinnin tilaa, heille tarjolla ole-

vien palvelujen riittävyttä ja laatua sekä erinäsiä ikääntyneen väestön palveluntarpeeseen vaikuttavia tekijöitä. (L 28.12.2012/980, 2 luku, 5§.) Koen, että juuri kotipalvelun henkilökunta on parhaalla paikalla tarkastelemassa ikäihmisten sekä muidenkin asiakkaidensa palveluntarjontaa ja vertaamassa sitä koettuun palveluntarpeeseen sekä pohtimassa niitä tekijöitä, jotka kulloinkin vaikuttavat ikäihmisten palveluntarpeeseen. Näin ollen kotipalvelun henkilökunnalla on mahdollisuus kriittises-tikin arvioida kuntansa palvelutarjontaa ja viedä ammattitaitonsa pohjalta koostuvaa tietoa sekä kehitysehdotuksia kunnanvaltuustolle. Henkilökunta on oleellisessa osassa vaikuttamassa oman kuntansa palveluihin ja työn kokonaisvaltaiseen laatuun, joka heijastuu toivon mukaan hyvien kokemusten kautta myös koko yhteiskuntaan.

2.2 Laihian kotipalvelu

Kotipalveluilla vastataan mm. Sosiaalihuoltolain määritelmään siitä, että sosiaalipalveluja tulee järjestää tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, osallisuuden edistämiseksi ja sosiaalisen syrjäytymisen estämiseksi, lapsen tasapainoisen hyvinvoinnin ja kehityksen tukemiseksi sekä päihteiden ongelmakäytöstä, mielenterveysongelmista tai muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen (L 30.12.2014/1301, 3 luku, 11§). Kotipalvelua on järjestettävä kunnallisena sosiaalipalveluna (L 30.12.2014/1301, 3 luku, 14§).

Laihian kotipalvelun toiminnan tavoitteena on auttaa asiakkaita jokapäiväisen elämän toiminnoissa. Näitä toimintoja ovat mm. asumiseen, ruokailuun, peseytymiseen sekä vaate- ja lääkehuoltoon liittyvät asiat. Lastenhoito ja henkilökohtainen hoiva sekä huolenpito ovat osa kotipalvelun tehtäväalueita. Tarvittaessa kotipalvelun avulla tuetaan myös osallistumista kodin ulkopuoliseen toimintaan ja ihmissuhteisiin sekä virkistykseen ja harrastusten ylläpitämistä. Palveluja on saatavilla niin väliaikaiseen, kuin pitkäaikaiseenkin avun tarpeeseen. (Laihian kunta, [Viitattu 17.1.2017].) Tavoitteena on asiakkaan selviytyminen kotona mahdollisimman pitkään. Periaatteena on, että asiakkaille annetaan hyvää ja turvallista hoitoa yhteistyössä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Kuntouttavan työote koetaan erittäin tärkeäksi ja sen avulla pyritään tukemaan asiakkaiden omaa toimintakykyä mahdollisimman pitkään.

Tukipalveluina ovat ateriapalvelu, saunapalvelu, pyykkipalvelu, kauppa-asiointipalvelu, kotisairaanhoido sekä turvapuhelinpalvelu. (Anttila 2015, 3.)

Hoitajien tehtäviin kuuluu auttaa ja kannustaa asiakkaita solmimaan yhteyksiä muihin ihmisiin, sekä auttaa pitämään yhteyksiä omaisiin ja ulkopuolisiin palvelun tuottajiin, kuten esimerkiksi kampaajiin ja jalkahoitajiin. Asiakkaita tulisi saada myös kiinnostumaan erilaisista tapahtumista, kuten esimerkiksi ikäihmisten päivätoiminnasta ja palvelupäivistä. Asiakaslähtöisessä toiminnassa otetaan huomioon myös omaisten merkitys. Heidät otetaan mukaan hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. (Anttila 2015, 5.)

Kotipalvelun toimintaperiaatteita ovat tasavertaisuus, yksilöllisyys, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä asiakkaan omatoimisuuteen kannustaminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen mahdollisimman pitkään. Kotihoitoa ohjaavia arvoja ovat vakaumuksen, ihmisarvon, asiakkaiden tapojen ja tottumusten, asiakkaan kodin ja asiakkaan mielipiteen kunnioittaminen sekä toimiminen asiakkaan ehdoilla ja hänen edukseen. Myös vastuun ottaminen omasta työstä sekä vaitiolovelvollisuus ovat ammatillisia arvoja kotihoidossa. (Anttila 2015, 3.)

Jokaiselle asiakkaalle on laadittava henkilökohtainen asiakassuunnitelma asiakkaan oman sekä työntekijän arvion mukaisesti. Suunnitelman tulee sisältää mm. tiedot vaadittavista toimenpiteistä ja palveluista, niiden alkamisajankohdasta ja kestosta, arvion asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista sekä tietoa eri alojen yhteistyötahoista. (L 30.12.2014/1301, 4 luku, 39§.) Laihian kotipalvelussa jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Se laaditaan yhdessä asiakkaan ja kotipalveluohjaajan sekä mahdollisuuksien mukaan myös omaisten kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään sovituin väliajoin tai tarpeen vaatiessa. Asiakkaan tarpeet saattavat muuttua nopeastikin ja tällöin hoito- ja palvelusuunnitelman muokkaaminen on tärkeää. (Anttila 2015, 4.)

Kotipalvelun järjestäminen edellyttää yhteistyötä monien tahojen kanssa. Niitä ovat esimerkiksi kotisairaanhoido, sairaalat, terveyskeskus, hammashuolto, seurakunta, Kela, pankit, apteekki, kaupat, terapeutit, keittiöiden työntekijät, taksikuskit sekä sairaankuljettajat. Tiivistä yhteistyötä tehdään myös asumispalvelun järjestäjien sekä

sosiaalityöntekijöiden kanssa. Omaisten kanssa tehtävä yhteistyö on iso osa kotipalvelun työntekijän toimenkuvaa. (Anttila 2015, 5.)

Edellä mainitut tiedot kotipalvelun toiminnasta ovat hyvä esimerkki asioista, jotka uuden työntekijän tulisi tietää, jotta palvelun tuottaminen olisi onnistunutta. Lisäksi työntekijät tarvitsevat paljon tietoa liittyen esimerkiksi heidän omiin oikeuksiin ja velvollisuuksiinsa osana työyhteisöä. Näiden tietojen välittyminen työntekijöille on koettu ongelmalliseksi Laihian kotipalvelussa. Tähän lähdän hakemaan ratkaisua koamalla työyhteisöön uuden perehdytyskansion. Opinnäytetyöni lopputulos on siis tuotoksellinen ja prosessi kokonaisuudessaan toiminnallinen, sillä pyrin mahdollisimman paljon ottamaan kotipalvelun henkilökuntaa mukaan perehdytyskansion suunnitteluun sekä lopputuloksen arviointiin.

2.3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tavoittaa ammattilaisia ja ohjeistaa sekä opastaa heitä käytännön toiminnassa tai järkeistää olemassa olevaa toimintaa. Toiminta vaihtelee paljonkin alasta riippuen ja näin ollen myös lopulliset tuotokset voivat olla keskenään hyvinkin erilaisia. Tuotos voi olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohjeistus, kuten perehdyttämisopas tai turvallisuusohjeistus. Myös erilaisten tapahtumien toteuttaminen kuuluu toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Erilaisia toimintatapoja ovat mm. kirjat, kansiot, kotisivut sekä portfolioit. Toiminnallisen opinnäytetyön prosessi on kaksi osainen. Siihen kuuluu produkti eli työn toiminnallinen osuus sekä opinnäytetyöraportti, jossa kuvataan prosessin dokumentointi ja arviointi. (Airaksinen 29.1.2009, 6-10). On tärkeää, että opinnäytetyö on työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu sekä osoittaa riittävän tason hallintaa alan tiedoista ja taidoista. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9-10.)

Opinnäytetyö-prosessi alkaa aiheen ideoinnilla. On tärkeää, että aihe on itselle kiinnostava ja motivoiva. Aiheen tulisi myös syventää tekijän asiantuntemusta aiheesta ja olla ajankohtainen. Usein opiskelijat ottavat yhteyttä alan työnantajiin tai esimerkiksi omaan työpaikkaansa ideoidessaan opinnäytetyönsä aiheita. Tämä saattaa edesauttaa tulevaisuudessa opiskelijan työllistymistä sekä urakehitystä. Toimeksi

annetun opinnäytetyön koetaan myös lisäävän vastuuntuntoa opinnäytetyöstä sekä opettavan projektihallintaa. Toisaalta toimeksi annetut opinnäytetyöt saattavat laajentua liiankin mittaviksi ja alkuperäiset tavoitteet unohtua matkan varrella. Tämän vuoksi olisikin tärkeää ennen projektin aloittamista käydä läpi oma elämäntilanteensa sekä lähitulevaisuuden opinnot ja muut työhön sitoutumiseen vaikuttavat tekijät yhdessä toimeksiantajan sekä ohjaajan kanssa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 16-23.)

Kun aihe on valmis, laaditaan tulevasta opinnäytetyöstä suunnitelma. Se pitää sisällään opinnäytetyön nimen sekä taustan kuvauksen, työn tavoitteet ja merkityksen sekä aiheen rajauksen ja viitekehysten asettelun. Suunnitelmaa tehtäessä on tärkeää myös huomioida aikataulus, työn toteuttamistavat perusteluineen sekä alustava sisällysluettelo. (Airaksinen 29.1.2009, 15-16.) Opinnäytetyöprosessi on hyvin pitkäkestoinen, joten avuksi on hyvä ottaa heti suunnittelu-vaiheesta lähtien opinnäytetyöpäiväkirja. Se on tekijästään riippuen sanallinen tai kuvallinen dokumentointi opinnäytetyöprosessista, jota tarvittaessa voi käyttää muisti-apuna työn edetessä. Kun opinnäytetyöpäiväkirjaa kirjoittaa järjestelmällisesti, on se hyvä tuki opinnäytetyöraporttia kirjoitettaessa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 19-20.)

Toiminnallisen opinnäytetyön raportissa tulee käydä ilmi mitä, miksi ja miten on tehty. Oleellisia asioita, jotka raportista on tultava ilmi, ovat millainen työprosessi on ollut ja millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin olet prosessin kuluessa päätenyt. Produkti eli tuotos, joka myös usein on kirjallinen, vaatii hieman erilaisia tekstuaalisia ominaisuuksia, kuin raportti. Produktin tekstin tulee olla sellaista, jotta se puhuttelee sen kohde- ja käyttäjäryhmää. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 65.) Opinnäytetyöprosessille on myös hyvin tärkeää se, että lopuksi tekijä itse arvioi opinnäytetyöprosessiaan. Tekijän olisi hyvä arvioida kriittisesti esimerkiksi työn ideaa, asetettuja tavoitteita, teoreettista viitekehystä ja tietoperustaa sekä työnsä kohderyhmää. Oman arvioinnin lisäksi olisi tärkeää pyytää arviointia myös kohderyhmältä, jolle työtä on tehty. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 154-157.)

Koen, että opinnäytetyössäni on myös toimintatutkimuksen elementtejä, sillä toimintatutkimuksen lähtökohtana voi olla esimerkiksi arkisessa toiminnassa havaittu ongelma, johon halutaan muutosta. Opinnäytetyöhön liitetään tällöin keskeisesti käytännön toiminta, innovatiivisuus sekä yhteistyö ja osallistuminen. (Heikkinen, Rovio

& Syrjälä 2007, 16-17.) Opinnäytetyöni lähtökohtana toimi juurikin työyhteisössä koettu ongelma, johon uuden perehdytyskansion avulla lähdettiin hakemaan ratkaisua. Perehdytyskansion suunnittelu ja kokoaminen ovat käytännön toimintaa, johon pyrin saamaan osalliseksi koko työyhteisön.

Osallistavuus toimintatutkimuksessa saattaa olla moninaista. Se voidaan ymmärtää siten, että mahdollisimman moni yhteisön jäsen osallistuu aktiivisesti tutkimukseen ja kehittämiseen. Konkreettisesti tämä tarkoittaa, että yhteisö osallistuu tutkimuksen suunnitteluun, aineiston keruuseen sekä tulkintojen ja päätelmien tekemiseen. Yhteisön osallistaminen on avointa dialogia tutkijoiden ja käytännön toimijoiden kesken. Osallistavuus voi olla myös yhteiskunnallista ja poliittista vaikuttamista, jolloin tutkimushanke ulottuu yhteiskunnallisiin käytänteisiin. Tällöin tutkimuksesta käytetään nimityksiä vapauttava, emansipatorinen tai kriittinen toimintatutkimus. (Heikkinen jne. 2007, 32-33.) Toimintatutkimuksesta poiketen, opinnäytetyöprojektini aikana työyhteisö ei osallistunut minkään tutkimuksen suunnitteluun eikä aineiston keruuseen, ellei työntekijöiden ammattitaidon sisältämää hiljaista tietoa lasketa osaksi itse produktin aineiston keruuta. Työyhteisö kuitenkin osallistui aktiivisesti avoimen dialogin avulla suunnittelemaan varsinaista produktia ja arvioi sitä kriittisesti projektin aikana. Opinnäytetyöni tavoitteena on nimenomaan kehittää Laihian kotipalvelun toimintaa sekä työn laatua, joten työyhteisö osallistui aktiivisesti kehittämään työyhteisöä ja koko organisaatiota. Tämä ei täytä toimintatutkimuksen kriteerejä, mutta tuo mielestäni osallistavuuden piirteitä opinnäytetyöprojektiin.

Reflektiivisyys on oleellinen osa toimintatutkimusta, sillä toiminnan kehittämiseen pyritään juuri reflektiivisen ajattelun avulla. Reflektiivisyyden avulla ihminen pyrkii ymmärtämään omaa ajatteluaan ja toimintaansa. Reflektoinnin avulla voidaan pohdita totuttujen toiminta- ja ajattelutapojen perusteita. Vanhoja käytäntöjä tarkasteltaessa uudessa valossa, voidaan omaksua uusia tapoja ajatella ja kehittää toimintaa. Reflektiiviselle prosessille ominaista on, että tutkija liikkuu sanattoman ja sanallisen tiedon välimaastossa siten, että hän ja yhteisö oppivat toiminnasta jotakin uutta. Prosessille on tyypillistä, että ymmärrys ja tulkinta lisääntyvät vähitellen. Prosessin aikana on tultava tietoiseksi siitä, miten asiat ovat olleet ja mihin suuntaan ne prosessin edetessä ovat menossa. (Heikkinen jne. 2007, 33-35.) Reflektiivisyys korostuu mielestäni eräänä piirteenä, joka tässä opinnäytetyössä näkyy. Koen, että koko

opinnäytetyöprojektin ajan, on ollut ensiarvoisen tärkeää, osata perustella toimintaansa ja valintojaan. Uskon, että se tukee ammatillista kasvua koko projektin ajan. Erityisesti uusien perehdytyskäytäntöjen pohtiminen ja tuominen kotipalvelun työyhteisöön kuvaa opinnäytetyössäni vanhojen käytäntöjen tarkastelua uudessa valossa sekä työn kehittämistä. Koen, että koko työyhteisö on päässyt refleктоimaan toimintaansa. Pohtiessaan vanhoja käytäntöjä ja uusia toimintatapoja ideoitaessa ovat hekin oppineet jotakin uutta mm. kokonaisvaltaisen perehdytysprosessin kuluista sekä sen vaikutuksista työn laatuun ja työhyvinvointiin.

3 PEREHDYTTÄMINEN

Kun työntekijä aloittaa uudessa työpaikassa tai uudessa työtehtävässä, tulee esiin tarve kouluttamiselle ja valmentamiselle. Tällaista työntekijän kehittämistä kohti uutta osaamista nimitetään perehdyttämiseksi. Aiemmin perehdyttämisessä oli kyse ainoastaan työhön opastamisesta, mutta organisaatioiden ja työtehtävien muuttuessa yhä monimuotoisemmiksi, myös perehdytyksen on täytynyt muuttua kokonaisvaltaisemmaksi. (Kupias & Peltola 2009, 9-13.) Perehdyttäminen tulee siis ajankohittaiseksi, mikäli uusi työntekijä aloittaa organisaatiossa, aloittaa uudessa työtehtävässä tai tulee takaisin töihin pitkän vapaan jälkeen. Perehdyttäminen kattaa kaikki toimenpiteet sekä tuen, joilla työntekijää tuetaan hänen aloittaessaan uutta työtä. Tavoitteena on kehittää työntekijän osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä siten, että työntekijä kykenee mahdollisimman nopeasti selviytymään työstään tarvittavan itsenäisesti sekä kykenee selviytymään osana työyhteisöään sekä organisaatiota. Uusien tietojen ja taitojen kehittämisen lisäksi perehdyttämisellä tarkoitetaan myös kaikkea sitä toimintaa, joka auttaa työntekijää parantamaan, tunnistamaan ja hyödyntämään osaamistaan. Ensisijaisesti perehdyttäminen kuuluu esimiehen vastuualueisiin, mutta tuen antamiseen sekä käytännön toimenpiteisiin tulisi osallistua koko työyhteisön. (Kauhanen 2012, 150-151.)

Laatutyön perustana on se, että työntekijät osaavat tehdä oikeita asioita hyväksyttävällä tavalla. Turvallinen työskentely on oleellisesti suhteessa työn laadun kanssa. Työn suorittaminen kokonaisvaltaisesti oikein, vaatii turvallisuuden huomioimista. Esimiehen on varmistettava jo ennen työn aloittamista, että työ osataan tehdä ammatillisesti ja turvallisesti oikein. Sen takaa asianmukainen perehdytys ja opastaminen. (Kanerva 2008, 16-17.) Tämän vuoksi perehdytyksessä tulee muistaa myös turvallisuuteen liittyvät seikat. Kun työntekijä on tietoinen erilaisista vaara- ja poikkeamatilanteiden mahdollisuuksista ja osaa toimia niiden poistamiseksi tai vähentämiseksi, turvallisuusriskit vähenevät niin työntekijällä itsellään, kuin asiakkailakin. (Penttinen & Mäntynen 2009, 4.)

Työntekijän kokonaisvaltainen perehdyttäminen kattaa myös tuotteen tai palvelun laatuvaatimukset, jolloin työn sujuvuus ja palvelun laatu lisääntyvät. Kun työntekijä

on ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut, hän työskentelee vastuullisesti ja tavoitteellisesti kehittäen toimintaansa sekä osaamistaan kysymällä, kertaamalla ja tarkistamalla. Tavoitteellisuus ja tarkkaavaisuus lisäävät työn laatua. Perehdytysprosessin aikana on tärkeää korostaa tätä ajattelutapaa. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.) Monipuolisen perehdytyksen avulla voidaan kehittää henkilöstöä, jolloin työn laatu sekä työssä jaksaminen lisääntyvät sekä poissaolot vähentyvät (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä & Kärkkäinen 2012, 321).

Perehdyttäminen on pitkäkestoinen prosessi, jonka järjestämistä koskevat useat lait ja asetukset, jotka organisaatiossa on otettava huomioon uuden työntekijän aloittaessa, työntekijän uuden työnkuvan alkaessa tai organisaatiossa tapahtuvien muutosten ollessa ajankohtaisia. Työssäni käsittelen tarkemmin työsopimuslakia sekä työturvallisuuslakia niiden perehdytykseen liittyvin osin.

3.1 Perehdytystä koskeva lainsäädäntö

Työsopimuslaki. Työsopimuslain mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä kykenee suoriutumaan työstään myös silloin jos yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutetaan ja kehitetään. Työnantajan on myös osaltaan edistettävä työntekijän mahdollisuuksia kehittyä työurallaan kykyjensä mukaan. (L 26.1.2001/55, 2 luku, 1 §.)Tämän tulisi siis näkyä työntekijöiden perehdyttämisenä uusiin työtehtäviin tai toimintatapoihin muutostilanteissa, jolloin työntekijät kykenevät suoriutumaan työstään vaaditulla tavalla. Työuralla kehittyminen vaatii myös tietoa organisaation toimintamenetelmistä ja työntekijän vaikutusmahdollisuuksista mm. työskentelynsä kehittämiseen.

Työsopimuslaki velvoittaa myös työntekijää, sillä sen mukaan työntekijän tulee yleisen velvollisuutensa vuoksi tehdä työnsä huolellisesti ja noudattaa niitä määräyksiä, joita työnantaja toimivaltansa mukaisesti antaa työn suorittamisesta. Työntekijän on myös vältettävä toiminnassaan kaikkea sellaista, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevalta työntekijältä kohtuudella vaadittavan menettelyn kanssa. (L 26.1.2001/55, 3 luku, 1 §.) Työntekijän on noudatettava työtehtävien ja työolojen edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijöiden velvollisuus on myös huolehdittava käytettävissä olevin keinoin omasta sekä muiden työpaikalla olevien

työntekijöiden turvallisuudesta. (L 26.1.2001/55, 3 luku, 2 §.) Nämä asiat käyvät työntekijälle ilmi huolellisessa perehdytyksessä ja niiden tulisi olla osana kokonaisvaltaista perehdytyskansiota. Mikäli perehdytys ja perehdytykseen tarkoitettu kirjallisuus eivät ole kunnossa, on työntekijän velvollisuus niin oman, kuin muidenkin työntekijöiden sekä asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi vaatia riittävä perehdytys.

Työturvallisuuslaki. Työturvallisuuslain tavoitteena on taata, että työympäristö sekä työolosuhteet turvaavat ja ylläpitävät työntekijöiden työkykyä. Tavoitteena on myös erialisten ammattitautien sekä muiden työstä ja työympäristöstä johtuvien työntekijöiden fyysisen sekä henkisen terveyden haittojen ennaltaehkäisy ja torjunta. (L 23.8.2002/738, 1 luku, 1 §.) Riittävä ja monipuolinen perehdytyksen keinoin pyritään siis takaamaan työntekijöille turvalliset työolosuhteet.

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa järjestämään työntekijöille riittävästi perehdytystä työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdytystä tulee antaa erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden sekä työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamisessa. (L 23.8.2002/738, 1 luku, 14§.) Työntekijöille tulee antaa perehdytystä myös häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta (L 23.8.2002/738, 2 luku, 14 §).

Työturvallisuuslakia sovelletaan myös vuokratyötä käytettäessä, sillä se velvoittaa työntekijää ennen työn alkamista riittävän tarkasti määrittelemään työntekijälle työn edellyttämät ammattitaitovaatimukset sekä työn erityispiirteet. Työnantajan on myös varmistettava, että vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus kyseiseen työhön. (L 23.8.2002/738, 1 luku, 3§.) Työturvallisuuslakia tulee soveltaa myös muihin työsuhteen muotoihin (L 23.8.2002/738, 1 luku, 4 §). Näitä muita työsuhteen muotoja ovat esimerkiksi opiskelijan työharjoittelu koulutuksen yhteydessä sekä työvoimapolitiittiseen toimenpiteeseen osallistuvan henkilön kuntouttava työtoiminta ja kuntoutukseen liittyvä työ. Rangaistusta ja siviilipalvelusta suorittavan henkilön työhön on myös sovellettava työturvallisuuslakia. (L 23.8.2002/738, 1 luku, 4 §.)

Työturvallisuuslaki takaa työntekijälle oikeuksia, mutta antaa myös velvoitteita. Sen mukaan työntekijälle kuuluu perehdytys sekä muu tarvittava opetus ja ohjaus. Työntekijän on puolestaan noudatettava työyhteisön turvallisuuden ja terveellisyyden ylläpitämiseksi, työn sekä työolosuhteiden edellyttämää järjestystä, siisteyttä, huolellisuutta ja varovaisuutta. (L 23.8.2002/738, 4 luku, 18 §.) Työntekijällä on siis velvollisuus toimia annetun perehdytyksen mukaisesti ja noudattaa annettuja määräyksiä ja ohjeita.

Keskeisiä työelämän lakeja ovat myös esimerkiksi työterveyshuoltolaki, työaikalaki, vuosilomalaki sekä laki työsuojelun valvonnasta ja muutoksenhausta työsuojeluasi-oissa. Ne ovat oleellinen osa työnantajatoimintaa ja niiden tavoitteena on tukea työhyvinvointia. (Rauramo 2008, 19-20.) Nämä lait määrittelevät sikäli myös perehdytystä, että työnantajan on perehdytettävä työntekijäänsä myös organisaation työterveyspalveluihin, käytössä olevaan työaikaan sekä työvuoroihin, vuosiloman määräytymiseen ja jaksottumiseen sekä työsuojelukäytäntöihin työpaikalla.

Erilaisia organisaation ja työyhteisön sisäisiä toimintaohjeita tulisi koota oppaaksi tai muuksi perehdytystä tukevaksi aineistoksi, esimerkiksi perehdytyskansioksi (Karnerva 2008, 52). Perehdyttäminen on prosessi, joka voidaan jakaa useisiin vaiheisiin alkaen jo ennen rekrytointia ja päättyen työsuhteen päättyessä (Kupias & Peltola 2009, 102).

3.2 Perehdytysprosessin vaiheet

Ennen rekrytointia. Ennen rekrytointia on pohdittava kyseisen tehtävän vaatimuksia sekä siinä tarvittavaa osaamista. Joissakin tapauksissa tehtävärajaukset ovat hyvin selkeät ja organisaatiossa tiedetään, millainen henkilö tehtävään sopii. Joissakin tapauksissa puolestaan on tarve täydentää organisaation osaamista eikä haittavalle henkilölle ole kovin selkeää rajausta etukäteen. Se, mikä on perehdyttämisen painopiste, määräytyy pääosin sen pohjalta, minkälainen tämä tilanne on. (Virtainlahti 2009, 130-131.)

Rekrytointivaihe. Jo rekrytointivaiheessa hakijoille tulee kertoa organisaatiosta ja työnkuvasta mahdollisimman laajasti. Hakijoita tulisi informoida esimerkiksi siitä,

mikä on mahdollinen tuleva työtehtävä, työyhteisön ja organisaation erityispiirteet sekä vaatimukset. Näin ollen työntekijäkin voi pohtia, onko kyseinen työpaikka hänen taitoihinsa ja kiinnostuksen kohteisiinsa sopiva. Tässä vaiheessa myös organisaatiolla on mahdollisuus saada tietoa hakijoiden näkemyksistä, ajatuksista ja osaamisesta. On tärkeää, että työnantajalla on ennen työntekijän palkkaamista tästä mahdollisimman kokonaisvaltainen ja realistinen käsitys, että haettuun työhön löytyy mahdollisimman sopiva henkilö. Hyvällä rekrytoinnilla on mahdollisuus saada aikaan hyvä pohja jatkoperehdyttämislle työsuhteen alkaessa. (Juholin 2009, 237.)

Tärkein rekrytoinnin tavoite on houkutella mahdollisimman päteviä henkilöitä hakeutumaan kyseiseen työhön. Sopivan henkilön valinta saattaa olla vaikeaa ja onnistumisen takaamiseksi, tulisikin käyttää monia erilaisia menetelmiä, kuten esimerkiksi kirjallisia hakemuksia, haastatteluja sekä psykologisia valintakokeita. Eri menetelmien tarpeellisuus riippuu pitkälti alasta. Erilaisten menetelmien käyttö voi lisätä organisaation kustannuksia, mutta toisaalta myös väärä valinta saattaa lisätä kustannuksia tulevaisuudessa. (Juuti & Vuorela 2015, 58-61.)

Ennen töihin tuloa. Kun uusi työntekijä on valittu, tulisi perehdytyksestä vastaavan henkilön ottaa yhteyttä valittuun henkilöön. Näin uuden työntekijän on helppoa kysyä häntä askarruttavista asioista ja perehdyttäjä saa kerrottua esimerkiksi tärkeät ensimmäiseen työpäivään liittyvät asiat. (Juholin 2009, 238.) Uuden työntekijän on todennäköisesti myös miellyttävämpää aloittaa uudessa työpaikassa, kun hän on jo etukäteen saanut kontaktin perehdyttäjäänsä (Kupias & Peltola 2009, 103).

Myös työyhteisöä, ei vain perehdyttäjää, on hyvä informoida etukäteen uuden työntekijän saapumisesta. Työyhteisölle tulee kertoa, kuka on tulossa ja mikä hänen työnkuvansa tulee olemaan. Edesauttaakseen työyhteisön hyvän ilmapiirin kehittymistä, kannattaa työyhteisölle myös perustella, miksi juuri kyseinen henkilö on valittu tähän tehtävään. Tämä on erityisen tärkeää, mikäli joku työyhteisöstä on hakenut samaan työtehtävään. Valinnan kattavat perustelut vähentävät kireyttä ja epä-tietoisuutta ja luovat pohjaa toimivalle ilmapiirille työpaikalla. (Kupias & Peltola 2009, 76-77.)

Ennen uuden työntekijän saapumista, tulisi työyhteisön laatia perehdyttämissuunnitelma. Sen tulisi sisältää mm. kuka henkilön ottaa vastaan, kuka esittelee hänet työyhteisölle ja miten hänelle esitellään tietoa organisaation toiminnasta. On tärkeää pohtia etukäteen, miten hänelle kerrotaan organisaation strategiasta, toimintatavoista ja tavoitteista. Mikäli työntekijän vastaan ottaminen ja perehdyttäminen on suunniteltu hyvin, tuntee hän helpommin olonsa tervetulleeksi ja toivotuksi työyhteisöön. (Juuti & Vuorela 2015, 63-64.)

Ensimmäinen viikko. Uuden työntekijän vastaanotto vaiheeseen kannattaa panostaa, sillä se luo hänelle ensivaikutelman koko työyhteisöstä. Hyvä alku luo hyvää pohjaa tulevalle yhteistyölle. Huonoa ensivaikutelmaa on vaikea korjata myöhemmin. On siis tärkeää, että uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi ja tärkeäksi osaksi työyhteisöä heti alussa. (Kupias & Peltola 2009, 103-104.)

Mikäli työntekijä perehdytetään selkeästi rajattuun työtehtävään, perehdyttämisen painopiste on tehtävän vaatimuksiin perehdyttäminen. Jos työntekijä puolestaan on valittu täydentämään organisaation osaamista, perehdyttämisen painopisteenä on se, että organisaatio todella saa uudesta työntekijästä irti kaiken osaamisen. (Kupias & Peltola 2009, 102.) Olipa kyseessä kumpi tapaus tahansa, on perusperehdyttäminen työsuhteen alussa välttämätöntä. Se pitää sisällään työsuhteen alkuun liittyvät käytännön asiat, kuten työyhteisön pelisäännöt, työtovereihin tutustuttamisen sekä organisaation arvojen ja strategian läpikäymisen. (Juholin 2009, 236.) Nämä perusasiat on hyvä käydä läpi ensimmäisenä päivänä. On kuitenkin muistettava, ettei uudella työntekijälle anneta liian paljon tietoa kerralla. Liian suurta tietomäärää on hyvin vaikeaa omaksua. Tulokkaalle tulee myös esitellä työtilat sekä luovuttaa mahdollisesti työnteon kannalta välttämättömät välineet. Olisikin hyvä, mikäli kaikki mahdollinen olisi hankittu uudelle työntekijälle jo etukäteen, jotta perehdytys olisi sujuvaa ensimmäisenä päivänä. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Ensimmäisen viikon aikana tutustuminen organisaatioon sekä työyhteisöön auttaa uutta työntekijää saamaan kunnollisen kokonaiskuvan työpaikastaan sekä työtehtävästään. Itsenäisen työn aloittaminen onkin erityisen tärkeää heti ensimmäisestä viikosta lähtien, jotta uusi työntekijä tuntee olevansa tarpeellinen osa työyhteisöä. Perehdyttäminenkin on tällöin helpompaa linkittää suoraan konkreettiseen työtehtä-

vään. Työyhteisön tulisikin tarkasti miettiä, mitkä asiat uuden työntekijän tulisi ensimmäisenä tietää, jotta työtehtävistä onnistuminen olisi taattua. (Kupias & Peltola 2009, 105-106.)

Ensimmäisen viikon aikana tulisi kartoittaa uuden työntekijän osaamista ja kokemuksia. Näin perehdyttämistä voidaan täsmentää ja kiinnittää huomiota oleellisimpiin asioihin aina yksilöllisesti kunkin työntekijän kohdalla. Perehdyttäjän tulisi muistaa myös kertoa, mistä lisätietoa löytyy sillä alkuperehdytyksessä tulee hyvin paljon tietoa ja sitä kaikkea saattaa olla vaikeaa omaksua kerralla. Pienet yksityiskohdat voi tarkistaa myöhemmin esimerkiksi perehdytyskansiosta. Viikon loppupuolella olisi hyvä pitää palautekeskustelu perehdytyksen onnistumisesta, jotta organisaatio saa palautetta ja mahdollisuuksia kehittää toimintaansa myös tulevaisuudessa. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Koeajan kuluessa. Koeaika on pääsääntöisesti lain sallima neljä kuukautta, jonka aikana uuden työntekijän tulisi päästä työtehtävissään alkuun ja selviytyä niistä tarvittavan itsenäisesti sekä opittava hankkimaan lisätietoa tarvittaessa. Olisi myös tavoiteltavaa, että hän tuntisi olevansa osa työyhteisöä sekä organisaatiota. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

Jo ensimmäisen viikon jälkeen uudella työntekijällä tulisi olla mahdollisuus jakaa omia näkemyksiään, sillä hän on jo osa tuottavaa työtä sekä työyhteisön toimintakulttuuria. Tässä vaiheessa on tärkeää, että niin esimies kuin työyhteisökin on valmis ottamaan vastaan palautetta ja osoittavat halua kehittää omaa toimintaansa. Toki myös palautteen antamiseen tulee kiinnittää huomiota. Ensimmäisen viikon jälkeen perehdyttämisen päävastuu siirtyy hiljalleen uudelle työntekijälle itselleen. (Kupias & Peltola 2009, 106-107.)

Yhden tai kahden kuukauden kuluttua työn alkamisesta olisi hyvä keskustella perehdyttämisen onnistumisesta. Tässä vaiheessa myös uusi työntekijä saa palautetta omasta toiminnastaan. Ennen koeajan päättymistä, tulisi esimiehen johdolla pitää koeaikakeskustelu, jolloin pohditaan rekrytoinnin onnistumista sekä työsuhteen jatkumista, mutta myös perehdytyksen onnistumista. Joissakin työtehtävissä perehdyttäminen jatkuu vielä neljän kuukauden jälkeenkin. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

Työsuhteen päättyessä. Työntekijän työsuhteen päättyessä olisi toivottavaa pyytää häneltä palautetta, sillä esimerkiksi pitkään työsuhteessa olleella työntekijällä on paljon kokemusta ja näkemystä työyhteisön ja organisaation toiminnasta. Tämä kannattaa ehdottomasti hyödyntää organisaatiossa. Pitkän työuran jälkeen, tulee haastattelussa kiinnittää huomiota siihen, että työntekijää kohdellaan arvostavasti ja kunnioittavasti. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Pääsääntöisesti vastuu perehdytyksen suunnittelusta ja järjestämisestä on työnantajalla. Kokonaisvaltaiseen perehdytysprosessiin ja uuden työntekijän vastaanottamiseen osallistuu kuitenkin koko työyhteisö. (Liski, Horn & Villanen 2007, 12.)

3.3 Perehdytysprosessin keskeiset henkilöt

Esimies. Esimies voi nimetä työntekijöistään varsinaisen perehdyttäjän tai useampiakin perehdyttäjiä. On tärkeää, että perehdyttäjä valitaan hyvin, sillä perehdyttäjään kohdistuu useita osaamisvaatimuksia. (Liski ym. 2007, 12.) Pääsääntöisesti esimies vastaa organisaatiossa siitä, että perehdytettävät asiat ovat tarkoituksenmukaisia ja varmistaa, että työntekijä ymmärtää perustehtävänsä. Esimiehen tulee myös huolehtia koeaika keskusteluista sekä työntekijän työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta. On myös tärkeää, että esimies tukee ja motivoi kaikkia perehdytykseen osallistuvia, sillä hän on se joka luo edellytykset onnistuneelle perehdyttämiselle. Uudelle työntekijälle on tärkeää, että esimies on läsnä erityisesti ensimmäisenä päivänä tai mahdollisimman pian sovittuna ajankohtana, jotta mahdolliset epäselvyydet saadaan selvitettyä mahdollisimman nopeasti. (Kupias & Peltola 2009, 62-63.)

Perehdyttämiseen kuuluu jo rekrytointi vaiheessa se, että esimies valmistelee työhaastattelun huolellisesti, jotta työhön löydetään siihen parhaiten soveltuvien henkilö. Haastatteluprosesseihin valmistautuminen kannattaa aloittaa monipuolisella analyysillä itse työstä. Se sisältää esimerkiksi kuvauksen työnkuvasta, vastuualueista, mahdollisista poikkeustilanteista sekä tietoa palkasta ja etuuksista sekä etenemis- ja mahdollisuuksista organisaatiossa. (Arthur 2012, 71.) Analyysi auttaa myös sikäli, että sen pohjalta on helppoa koota työhaastatteluun kysymykset, jotka palvelevat tiedonsaantia yksilöllisesti juuri haettavaan työpaikkaan liittyen. Näin voi esimerkiksi

yksilöidä eri työtehtäviin vaadittavia tietoja sekä taitoja ja näin ollen muodostaa kysymykset siten, että saadaan esille tarpeellinen tieto, jota rekrytoinnissa tarvitaan. (Arthur 2012, 89-90.) Esimiehen asema perehdytysprosessissa korostuu haastattelujen lisäksi itse työntekijän valinnassa. Esimiehen on tiedettävä, mitä hän uudelta työntekijältä edellyttää ja millaiseen työhön työntekijää etsitään. Hänellä on vastuu siitä, että haastatteluissa saatujen vastausten pohjalta löytyy se henkilö, joka parhaiten vastaa organisaation tarpeisiin. (Arthur 2012, 82-83)

Esimies jatkaa työntekijän kanssa toimimista vielä varsinaisen perehdytys-jakson jälkeenkin. Esimerkiksi kehityskeskustelujen yhteydessä on helppo jatkaa työntekijän kehittymiseen liittyvää keskustelua esimiehen ja työntekijän välillä. Heti perehdytyksen alussa rakennettu luottamus kantaa pitkälle ja hyödyttää esimiestä näin jatkossakin. Luottamuksen saavuttaminen auttaa yhteisissä keskusteluissa myöhemminkin. Koko työntekijän työsuhteen ajan, on esimiehen muistettava asiallinen ja rakentava palautteen antaminen, sillä mikäli perehdytysvaiheessa työntekijä tuntee itsensä loukatuksi, heikentää se oleellisesti esimiehen ja työntekijän keskinäistä luottamussuhdetta. (Kupias & Peltola 2009, 63.)

Perehdyttäjä. Perehdyttäjän kuuluu ohjata, opettaa, antaa rakentavaa palautetta sekä motivoida uutta työntekijää tekemään työnsä mahdollisimman laadukkaasti ja turvallisesti. Perehdyttäjän tulisi myös motivoida perehtyjää itsenäiseen ongelmanratkaisuun sekä tiedonhankintaan. (Liski ym. 2007, 12.) Rakentavan palautteen antaminen perehtyjälle on erityisen tärkeää. Palautteen voi aloittaa antamalla perehtyjälle mahdollisuuden kertoa ensin itse oppimisestaan. Mahdollisen kritiikin lisäksi, palautteen tulisi sisältää myös positiivisia huomioita oppimisesta. Positiivinen palaute kohottaa perehtyjän itsetuntoa ja saa näin ollen työntekijän tuntemaan itsensä kyvykkääksi työhön. Palautteen avulla työ selkiytyy ja ohjaa perehtyjän toimintaa niihin asioihin, jotka eivät vielä suju. (Kupias & Peltola 2009, 136-137.)

Perehdyttäjän päätehtävä on saada perehtyjä toimimaan työssään mahdollisimman omatoimisesti ja näin ollen saada tehtyä itsensä tarpeettomaksi perehdyttäjän roolissaan. Aluksi suorat neuvot ja ohjaus on tarpeen, mutta perehdyttäjälle tulisi antaa hiljalleen tilaa itsenäiseen ongelmien ratkaisuun. Perehdyttäjä voi käyttää esimerkiksi ohjaavia kysymyksiä sen sijaan, että neuvoisi suoraan. Hyvä perehdyttäminen

vaatii perehdyttäjältä sitä, että hän osaa reflektoida toimintaansa ja kehittää sitä tarpeen ja tilanteiden mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 139-142.) Perehdyttäjän tavoitteena on saada luotua perehtyjälle hyvä alku niin työn tekemiselle, kuin yhteistyön tekemiselle organisaatiossa. Hyvällä perehdyttämällä taataan, että uusi työntekijä ymmärtää taitovaatimukset sekä laatuvaatimukset tuotteelle tai palvelulle. Perehdyttäjän tulee huolehtia myös siitä, että uusi työntekijän osaa työskennellä huomioiden oman, muiden työntekijöiden sekä asiakkaiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.)

Perehtyjä. Työnantajalla ja työyhteisöllä on toiveita myös perehtyjän itsensä suhteen. Olisi toivottavaa, että perehtyjä myös omalta osaltaan huolehtisi perehdytyksen onnistumisesta. Koko työyhteisön kannalta olisi hyvä, mikäli perehtyjä uskaltaisi rohkeasti kysyä lisätietoja asioista, joita hän työssään tarvitsee. On tärkeää, että uusi työntekijä huolehtii myös itse siitä, että ns. aukkopaidat tulevat täydennettyä. Perehtyjällä on vastuu huolehtia siitä, että hän saa tarvitsemansa perehdytyksen. Hän voi pyytää perehdyttäjältä tai esimieheltä niitä lisätietoja työhön liittyen, joita hän tarvitsee. (Kupias & Peltola 2009, 70.) Perehtyjän on osoitettava sitoutumista oppimiseen sekä pyrkiä kehittelemään myös omia ratkaisuja asioihin. Perehtyjälle on myös tärkeää pitäytyä sovitussa tavoitteissa sekä arvostaa perehdyttäjää ja hänen perehdytykseen käyttämänsä aikaa. (Klasen & Clutterbuck 2008, 149.)

Aluksi työ ja työtavat saattavat olla uudelle työntekijälle vieraita ja niiden opettelu vie aikaa. Toivottavaa olisi kuitenkin, että perehtyjä uskaltaisi kyseenalaistaa työtapoja ja tottumuksia perehdytyksen edetessä. Näin asioista syntyy keskustelua ja molemmin puolinen ymmärrys asioihin kasvaa. Perehtyjä saa perusteluja kyseenalaistamilleen asioille ja ymmärtää syvällisemmin työn tarkoitusta. Keskustelun pohjalta myös työyhteisö voi kehittyä, mikäli työyhteisön tavat ovat käyneet vanhoiksi ja tilalle keksitään toimivampia ratkaisuja. Uuden tulokkaan on kuitenkin mietittävä, miten hän kyseenalaistaa asioita ja tuo uusia näkemyksiä esiin, sillä mikäli tapa on hyvin hyökkäävä ja kaikkitietävä, saattaa muu työyhteisö reagoida siihen tylästi ja lopputulos on työyhteisön viihtyvyyden kannalta negatiivinen. Ihmiset oppivat uusia asioita eri tavoin ja se näkyy myös työhön perehtymisessä. Joku oppii parhaiten

perehtymällä kirjalliseen materiaaliin, joku seuraamalla työskentelyä ja joku kokeilemalla itse. Uuden työntekijän on itse löydettävä paras keino, jolla hän oppii asiat uudessa työssään ja kehittyy osana työyhteisöä. (Kupias & Peltola 2009, 68-70.)

Työyhteisölle on myös eduksi, mikäli perehtyjä omaa heti perehdytysprosessista lähtien hyvät alustaidot. Alustaidoilla tarkoitetaan sellaista työntekijän käyttäytymistä, joka vaikuttaa positiivisesti työyhteisöön ja työyhteisön tehokkuuteen. Se on työntekijän ominaisuudessa tapahtuvaa vastuullista vaikuttamista ja näkyy esimerkiksi asenteissa työyhteisöä ja esimiestä kohtaan. Alustaidot helpottavat niin työyhteisön, kuin esimiehenkin toimintaa, sillä sitä voidaan määritellä myös työntekijän auttamishaluksi ja kyvyksi toimia työyhteisössään rakentavalla tavalla, tukien esimiestä ja työtovereita. Tällainen käyttäytyminen ei kuulu työn muodollisiin vaatimuksiin, mutta on hyväksi niin työntekijälle itselleen, kuin organisaatiollekin. (Silvennoinen & Kauppinen 2007, 7-8.)

Uudessa työssä aloittaminen saattaa tuntua erityisesti aluksi haastavalta ja uutta tietoa tulee pienessä ajassa paljon. Se, että uusi työntekijä saa käsityksen työnkuvastaan ja työtehtävistään sekä välttämättömistä käytännön asioista organisaatiossa, nopeuttaa häntä pääsemään osaksi työyhteisöä ja saamaan kokemuksia onnistumisesta. Näiden asioiden oppiminen auttaa myös koko työyhteisöä, sillä pääsääntöisesti uusi työntekijä tulee paikkaamaan olemassa olevaa resurssi-pulaa. Uusi työntekijä saattaa myös tuoda tullessaan uusia ajatuksia ja näkemyksiä, jolloin uusi työntekijä vaikuttaa koko organisaation kehitykseen. Se, että uusi tulokas oppii tarvittavat asiat mahdollisimman hyvin ja tehokkaasti vaatii kokonaisvaltaista perehdyttämistä. Näin ollen perehdyttäminen edesauttaa niin yksilön, kuin koko työyhteisönkin työhyvinvointia.

4 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi kiinnostaa ja koskettaa kaikkia työelämässä olevia henkilöitä ja on näin ollen ajankohtainen ja koko yhteiskuntaa koskettava aihe. Ihmisillä on tarve olla onnellisia ja se koskettaa myös työelämää. Kaikki haluaisivat viihtyä työssään ja saada siitä positiivisia kokemuksia. (Virolainen 2012, 9.) Työelämään kohdistuneet tutkimukset ovat kuitenkin osoittaneet, että hyvin monet suomalaiset työssäkäyvät kokevat puutteita työssäjaksamisessaan. Jopa noin kolmasosa kärsii stressioireista. Maassamme on suoritettu arviointitutkimuksia, jotka ovat osoittaneet, että työyhteisöjen hyvinvointi on kehitettävissä monin eri keinoin. Ongelmakohtien kehittäminen onkin kannattavaa, sillä ainoastaan työntekijä, joka voi työssään hyvin, kykenee tarjoamaan asiakkailleen myönteisiä asiakaskokemuksia. Työhyvinvointi koostuu monista eri osa-alueista. (Juuti & Vuorela 2015, 7-15.)

Kokonaisvaltainen työhyvinvointi on fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja henkistä hyvinvointia työssä. Nämä kaikki osa-alueet liittyvät ja vaikuttavat oleellisesti toisiinsa ja näin ollen puutteet jollakin osa-alueella vaikuttavat kokonaisuudessaan henkilön kokemukseen työhyvinvoinnista. Työhyvinvointia tulee siis tarkastella hyvin kokonaisvaltaisesti. (Virolainen 2012, 11–12.) Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistämiseen vaikuttavat niin yhteiskunta, organisaatio, kuin yksilökin. Yhteiskunta luo puitteita ja mahdollisuuksia ylläpitää työkykyä mm. tukemalla toimintoja, joiden avulla edistetään kansalaisten terveyttä, oppimista sekä työssä osaamista. Myös lakeja säätämällä yhteiskunta vaikuttaa työntekijöiden työkykyyn. Organisaatioiden tehtävänä on luoda hyvä työilmapiiri, taata kaikkien turvallisuus työpaikoilla sekä noudattaa työntekoa koskevaa lainsäädäntöä. Yksilön tehtävänä on omata työyhteisönsä jäsenenä hyvät työelämätaidot sekä vastata omista hyvinvointia ylläpitävistä elämäntavoistaan. (Virolainen 2012, 12.)

Työhyvinvointi koostuu monista eri tekijöistä. Se syntyy pääosin osana päivittäistä toimintaa ja kanssakäymistä työyhteisössä. Hyvinvointia edistävä toiminta on pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista. Yksilön tunteet työhyvinvoinnista kertyvät hänen kokemuksistaan mm. työympäristöstä, työyhteisöstä, työprosesseista sekä johtamisesta. (Työterveyslaitos [Viitattu 3.2.2017].) Työhyvinvointiin vaikuttavat siis monet

tekijät työpaikalla. Johtamisen merkitystä työn sujuvalle toiminnalle sekä työntekijöiden hyvinvoinnille pidetään merkittävänä (Juuti & Vuorela 2015, 23). Työhyvinvoinnin edistäminen on kuitenkin aina niin johtajien, esimiesten kuin työntekijöidenkin yhteistyötä (Työterveyslaitos [Viitattu 3.2.2017]). Työnantajan vastuulla on työympäristön turvallisuus, hyvä johtaminen sekä työntekijöiden yhdenvertainen kohdelu. Työntekijällä on puolestaan vastuussa oman työkykynsä sekä ammatillisen osaamisensa ylläpitämisestä. (Sosiaali- ja terveysministeriö [Viitattu 3.2.2017].)

Työyhteisön ihmissuhteiden ja työilmapiirin lisäksi työhyvinvoinnin syntymisen kannalta tärkeässä asemassa ovat työn sisältö, työolosuhteet, työntekijän osaaminen sekä työntekijän omat elämäntavat. (Juuti & Vuorela 2015, 23.) Edellä mainitut asiat eivät pelkästään riitä takaamaan työntekijän työhyvinvointia. Mielekäs työ vaatii myös kokemuksia hyvin suoritetusta työstä, onnistumisen tunteita sekä tunnustusta hyvin tehdystä työstä. Työtehtävistä suoriutumiseen on työntekijällä oltava tarvittavat resurssit, jotta onnistumisen tunteita syntyy. (Pyöriä 2012, 11.)

Työhyvinvoinnista löytyy useitakin erilaisia malleja, kuten työkykytalo, työhyvinvoinnin portaatt-malli sekä voimavarakeskeinen työhyvinvointi-malli. Mielestäni työhyvinvoinnin portaatt-mallissa on tuotu kokonaisvaltaisesti esille tarpeet yksilön näkökulmasta, jotka vaikuttavat ihmisen tunteeseen työhyvinvoinnista ja sen vuoksi halusin käsitellä työssäni tarkemmin juuri työhyvinvoinnin portaatt-mallia. Mallissa tuodaan hyvin esiin työntekijän sekä organisaation mahdollisuudet vaikuttaa yksilön kokemaan työhyvinvointiin. Siinä on kyse ihmisen perustarpeista suhteessa työhön sekä kyseisten tarpeiden vaikutuksesta motivaatioon, joka on oleellinen osa työhyvinvointia. Malli kehitettiin Maslowin tarvehierarkian pohjalta, käyden läpi fysiologiset tarpeet, turvallisuuden, liittymisen, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeita. (Rauramo 2008, 34.)

4.1 Työhyvinvoinnin portaatt-malli

Työhyvinvoinnin portaatt-mallissa (kuva 1) on koottu jokaiselle viidelle portaalle eri tekijöitä, jotka vaikuttavat työhyvinvointiin. Tekijöitä on koottu niin yksilön, kuin organisaationkin näkökulmasta sekä kyseiseen aihealueeseen liittyviä arviointimenetelmiä tai mittareita. Tämän mallin tavoitteena on löytää työhyvinvoinnin taustalla

olevia tekijöitä ja toimintamalleja, joihin pyritään vaikuttamaan, kun halutaan saavuttaa pitkäaikaisia muutoksia järjestelmään tai sen osiin. Tällä systeemijattelulla pyritään ymmärtämään eri osien vaikutusta kokonaisuuteen. Portaat ovat etenemisjärjestyksessä alhaalta ylöspäin psykofysiologiset perustarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve sekä itsensä toteuttamisen tarve. (Rauramo 2008, 34-35.) Jokaisen portaan kohdalle on koottu niitä asioita, joita työntekijältä sekä organisaatiolta kussakin vaiheessa vaaditaan. Arviointi-kohdassa jokaisella porrastasanteella on myös kerrottu, miten vaadittujen aiheita voidaan mitata.

5.	Itsensä toteuttamisen tarve	Organisaatio: osaamisen hallinta, mielekäs työ, luovuus ja vapaus Työntekijä: oman työn hallinta ja osaamisen ylläpito Arviointi: kehityskeskustelut, osaamisprofiilit, innovaatiot, tieteelliset ja taiteelliset tuotokset
4.	Arvostuksen tarve	Organisaatio: arvot, toiminta ja talous, palkitseminen, palaute, kehityskeskustelut Työntekijä: aktiivinen rooli organisaation toiminnassa ja kehittämisessä Arviointi: tyytyväisyysmittaukset, taloudelliset ja toiminnalliset tulokset
3.	Liittymisen tarve	Organisaatio: työyhteisö, johtaminen, verkostot Työntekijä: joustavuus, erilaisuuden hyväksyminen, kehitysmönteisyys Arviointi: tyytyväisyys, työilmapiiri- ja työyhteisön toimivuuskyselyt
2.	Turvallisuuden tarve	Organisaatio: työsuhte, työolot Työntekijä: turvalliset, ergonomiset ja sujuvat työ- ja toimintatavat Arviointi: tilastot, riskit, työpaikkaselvitykset
1.	Psykofysiologiset perustarpeet	Organisaatio: työkuormitus, työpaikkaruokailu, työterveyshuolto Työntekijä: terveelliset elämäntavat Arviointi: kyselyt, terveystarkastukset, fyysisen kunnon mittaukset, kuormittumisen arviointi, työpaikkaselvitys

Kuva 1 Työhyvinvoinnin portaat-malli (Rauramo 2008, 27.)

Psykofysiologiset perustepeet. Mallin ensimmäisellä portaalla on koottuna yksilön perustarpeita suhteessa työhön. Pysyäkseen terveenä ihmisen elimistö kaipaa kuormitusta ja haasteita. Työ ei saa olla liian raskasta, yksipuolista tai vaikeaa, mutta sopiva työnkuormitus edistää ihmisen terveyttä ja työkykyä. Haasteet ja sopiva kuormitus edistävät työntekijän terveyttä. Kokonaiskuormituksen määrä koostuu työn ja vapaa-ajan yhteisvaikutuksesta. On otettava huomioon, että ihmiset kokevat kuormituksen on hyvin yksilöllinen. Jonkun mielestä jatkuvat uudet haasteet ja muutokset aiheuttavat innostusta ja motivaatiota, kun taas toiselle ne saattavat tuntuvat rasittavilta ja uuvuttavilta. (Rauramo 2008, 37-39.)

Fyysinen kuormitus on osa psykofysiologisia perustarpeita kaikilla työelämässä mukana olevilla. Fyysinen kuormitus kohdistuu liikuntaelimistöön ja verenkiertoelimistöön. Työssä vastaan tulevia ruumiillisia kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi fyysisen voiman käyttö, työasennot ja työliikkeet. Nämä ruumiilliset kuormitustekijät vaikutta-

vat oleellisesti tuki- ja liikuntaelinoireisiin. (Rauramo 2008, 42.) Kotipalvelun henkilökunnalla työn fyysinen puoli korostuu, sillä työtä tehdään paljon ilman työparia asiakkaiden kotona, joissa ergonomiset asennot ja apuvälineet ovat ajoittain vaikeasti toteutettavissa. Fyysinen kuormitus työn yhteydessä vähenee esimerkiksi, kun työ organisoidaan hyvin ja työntekijöillä on käytössään tarvittavat apuvälineet. On myös huolehdittava siitä, että henkilökunta osaa käyttää apuvälineitä oikeaoppisesti. Työntekijän on myös vapaa-ajallaan kiinnitettävä huomiota näihin ruumiillisiin kuormitustekijöihin, sillä ne vaikuttavat suoraan myös työhyvinvointiin. (Rauramo 2008, 42.) Yksilön terveys on suuri voimavara ja sen kokonaisvaltainen huolehtiminen, edesauttaa myös työhyvinvointia. Terveelliset elämäntavat auttavat säilyttämään hyvän terveyden. Työntekijän tulisi kiinnittää huomiota siihen, että hän saa riittävästi lepoa ja unta, terveellistä ravintoa, säännöllistä liikuntaa sekä panostaa tupakoimattomuuteen ja kohtuulliseen alkoholinkäyttöön. (Rauramo 2008, 60.)

Psykososiaalinen työympäristö muodostuu työn johtamisesta, työn organisoinnista, yhteistyöstä, viestinnästä ja vuorovaikutuksesta sekä yksilöllisestä käyttäytymisestä työyhteisössä. Työelämä on viime vuosikymmeninä muuttunut yhä kiireisemmäksi ja hektisemmäksi. Työntekijöiltä vaaditaan myös yhä laajemman prosessin tunte-
musta sekä ongelmanratkaisukykyä, mikä saattaa olla uuvuttavaa. Hyvinvoinnille ja jaksamiselle onkin tärkeää, että työtä pyritään tauottamaan sekä jaksottamaan vaativampiin ja helpompiin osiin. Näin saatetaan ehkäistä voimakas väsymys ja pitää työvire hyvänä koko työpäivän. On tärkeää, että organisaation johto ja esimiehet sitoutuvat työolojen kehittämiseen. Työpaikan esimies toimii tehtävässä, jossa pääasiassa helpoiten havaitaan ongelmat ja pahoinvoinnin oireet työyhteisössä. Pahoinvoinnin syy tulisi poistamaa mahdollisimman nopeasti ja ryhtyä parantamaan organisaation työoloja. (Rauramo 2008, 54-56.)

Turvallisuuden tarve. Yksilön turvallisuuden tarpeeseen kuuluu fyysinen, työhön ja toimeentuloon liittyvä turvallisuus, psykologinen ja moraalinen turvallisuus sekä omaisuuteen ja rikoksien ehkäisyyn liittyvä turvallisuus (Rauramo 2008, 31). Työsuhteisiin liittyvä turvattomuus on lisääntynyt viime aikoina. Tämä saatetaan kokea merkittävänä hyvinvoinnin haittatekijänä. Jatkuva epätietoisuus esimerkiksi työsuh-
teen kestosta sekä työllistymisestä ja sitä kautta myös toimeentulosta aiheuttavat stressiä ja vaikuttavat negatiivisesti hyvinvointiin niin työssä kuin vapaa-ajallakin.

Myös se, että työssä ja organisaatiossa tapahtuu paljon muutoksia, saattaa aiheuttaa turvattomuutta tuottavana asiana. Turvattomuutta työntekijään luo se, jos hän ei tiedä jatkuuko hänen työnsä, millaisena työ jatkuu, muuttuuko työympäristö tai työtoverit sekä tunne siitä, että ei pysy muutoksen perässä. Muutostilanteissa esimiehen tehtävä on huolehtia koko työyhteisön tiedottamisesta sekä uusiin asioihin perehdyttämisestä. (Rauramo 2008, 85-89.) Esimiesten työnkuva korostuu toisella rappusella osana työpaikan turvallisuuden tuottamista. Turvallisuuden johtaminen ja hallinta ovat esimiesten kuuluvia toimenpiteitä liittyen koko työyhteisön turvallisuuteen ja terveyteen. Näiden toimenpiteiden tavoitteena on hallita organisaation riskejä sekä ennalta ehkäistä erilaisia tapaturmia, vaaroja ja vahinkoja. (Rauramo 2008, 90.)

Turvalliseen ja terveelliseen työympäristöön kuuluvat fyysinen ja tekninen työympäristön, toiminnallinen työympäristö sekä psyykinen ja sosiaalinen työympäristö. Työympäristö koetaan turvalliseksi, kun se tukee työtä, työntekijää ja mahdollistaa osaltaan työnteon täysipainoisesti ja laadukkaasti. Hyvässä ja toimivassa työympäristössä voidaan keskittyä varsinaiseen työntekoon, joten työympäristön kehittäminen on kannattavaa kaikille osapuolille. Työpaikoilla tulee kiinnittää huomiota työntekijöiden toimivuuteen, järjestykseen ja siisteyteen sekä hyvään ja turvalliseen ilmapiiriin, ruumiillisen ja henkisen väkivallan ehkäisyyn sekä kriisitilanteiden jälkihoitoon. (Rauramo 2008, 100-115.) Kotipalvelussa koettuun turvallisuuteen työssä vaikuttavat oleellisesti myös asiakkaiden kotiolot, missä työtä pääsääntöisesti tehdään. On tärkeää, että organisaatiossa otetaan vakavasti työntekijöiden kokemat uhkatilanteet ja annetaan tilanteiden hoitamiseen tarvittava tuki. Työyhteisön kesken on muistettava, ettei toisen turvattomuuden tunnetta tule vähätellä, sillä kaikki työntekijät kokevat eteen tulevat tilanteet omalla tavallaan ja omien aiempien kokemustensa pohjalta.

Liittymisen tarve. Yhteisöt ja yhteisöllisyys ovat oleellinen osa ihmisen olemassaoloa ja toimintaa. Yhteisö toimii yksilön tärkeimpänä voimanlähteenä. Kun ihminen on suhteessa toisiin ihmisiin, hänen itsetuntonsa muodostuu ja vahvistuu. Toisilta saatu positiivinen palaute edesauttaa itsetunnon rakentumista. (Rauramo 2008, 122.) Työilmapiiri on organisaatioilmapiirin, esimiehen johtamistyylin sekä koko työ-

yhteisön muodostama kokonaisuus. Organisaation ilmapiiriin luetaan kuuluviksi organisaation säännöt, ohjeet, toimintatavat, vastuu, työntekijöiden mahdollisuus tehdä päätöksiä itsenäisesti, kokemukset työn haasteellisuudesta, palkitsemiskäytännöt, kannustus, tuki sekä toimintatavat ristiriitojen ratkaisemisessa. (Rauramo 2008, 124-125.) Hyvästä ja toimivasta työyhteisöstä kertoo se, että koko työyhteisö on sitoutunut työolojen kehittämiseen, se pitää työntekijöiden välistä erilaisuutta rikkautena ja voimavarana ja toimii tasa-arvoa edistävasti. Yhteinen luottamuksen rakentaminen on työyhteisön kesken tärkeää ja luo yhteisöllisyyttä. Keskinäisen luottamuksen pohjalta työyhteisössä syntyy avoin ilmapiiri, joka edesauttaa työmotivaation ja työhyvinvoinnin syntymistä. (Rauramo 2008, 125-131.)

Arvostuksen tarve. Työn arvo ja merkitys liittyvät oleellisesti yksilön arvostuksen tarpeeseen. Se, miten ihminen itse arvostaa itseään ja työtään, vaikuttaa myös työyhteisön, esimiehen, ystävien sekä läheisten osoittamaan arvostukseen. Yksilön itsetunnon rakentuminen ja säilyminen perustuvat arvostuksen kokemiseen ja saamiseen. Erityisen merkittävää on se, keneltä arvostusta saa. Sellaisen henkilön antama arvostus, jota yksilö pitää tärkeänä, on erityisen merkittävää. Tällainen henkilö työelämässä saattaa olla esimerkiksi esimies, työtoveri, asiakas tai ammatti- ja toimialan auktoriteetti. Arvostuksen kokeminen ja saaminen on perusedellytys itsetunnon kehittymiselle ja säilymiselle. Jotta työntekijän on mahdollista saada positiivista palautetta, onnistumisen mahdollisuuksia ja arvostusta, on organisaation sekä esimiehen taattava, että jokainen työntekijä voi käytännössä käyttää tietojaan ja taitojaan sekä kehittyä työssään. (Rauramo 2008, 143.) Rakentava palaute, palkka ja palkitseminen ovat välineitä, joiden avulla arvostusta voidaan työpaikalla osoittaa. Positiivista palautetta ei koskaan saa liikaa ja se auttaa motivoitumaan työhön. Korjaavakin palaute voi olla rakentavaa ja sen avulla työntekijä voi muuttaa toimintatapojaan ja saada jatkossa onnistumisen tunteita ja positiivista palautetta. Esimerkiksi kehityskeskustelut ovat oiva mahdollisuus esimiehen ja alaisen molemminpuolisen palautteen antamiseen. Palautetta voivat antaa niin esimies, työtoverit, kuin asiakkaatkin. (Rauramo 2008, 152-157.)

Itsensä toteuttamisen tarve. Itsensä toteuttamisen tarve jakautuu älyllisiin ja esteettisiin tarpeisiin ja portaikon ylin askelma. Itsensä toteuttamisen tarve vaihtelee yksilöiden välillä suuresti. Tarve ilmenee ihmisen haluna olla enemmän ja parempi

sekä ylittää omia rajojaan. Ihminen voi löytää itsestään uusia ulottuvuuksia sekä nauttia älyllisistä haasteista. Tämän ylimmän portaan tarpeet saavutetaan vain jos neljän alimman portaan edellytykset täyttyvät. (Rauramo 2008, 169.) Osaaminen toimii kilpailukyvyyn perustana niin yksilöillä, työyhteisöillä, organisaatioilla kuin yhteiskunnallakin. Tämä tarkoittaa sitä, että mitä enemmän osaamista löytyy, sitä kilpailukykyisempi on esimerkiksi yksilö työmarkkinoilla tai organisaatio palveluntuottajana. Osaamisen kehittämisellä organisaatio voi saavuttaa tavoitteensa ja säilyttää kilpailukykyänsä jatkuvasti muuttuvassa ympäristössä. Osaamisen lisääntyminen edellyttää jatkuvaa uuden tiedon hankkimista ja luomista sekä asettaa koko työyhteisölle uusia haasteita. Organisaatiolle on tärkeää, että kaikki sen työntekijät tuntevat yhteisen vision ja tavoitteet sekä kykenevät jatkuvasti kehittämään omaa työtään visioiden ja tavoitteiden mukaisiksi sekä hankkimaan niitä tietoja ja taitoja, joita työssä tarvitaan. Se antaa työntekijöille mahdollisuuden sitoutua toimintaan ja kokea iloa oppimisesta sekä työn tuloksellisuudesta. Oman osaamisen ylläpitäminen on myös yksilön omalla vastuulla. Elinikäinen oppiminen auttaa pysymään mukana muutoksessa, hallitsemaan työnsä ja lisää työhyvinvointia. (Rauramo 2008, 160-161.)

Työhyvinvoinnin portaat-mallissa sivutaan useassa kohdin tiedonkulkua ja tiedon siirtämistä sekä organisaation arvojen ja toimintaperiaatteiden tietämisen tärkeyttä ja korostetaan työssä onnistumisen kokemusten positiivisia vaikutuksia. Nämä ovat asioita, joihin kokonaisvaltaisella perehdyttämällä ja perehdytyskansiolla pyritään. Perehdyttämällä voidaan vaikuttaa toimiin, jotka osaltaan luovat organisaation sisällä työhyvinvointia ja siten perehdytyksellä on monia vaikutuksia niin yksilöön, työyhteisöön kuin organisaatioonkin. Ne vaikuttavat positiivisesti työhyvinvointiin sekä organisaation kilpailukykyyn. Eli, kun yksittäisten työntekijöiden osaamista, työmotivaatiota ja työhyvinvointia lisätään, tulisi lisääntyä myös organisaatioiden tehokkuus ja kilpailukyky. Kun suomalaisten organisaatioiden kilpailukyky sekä kansalaisten työllistyminen lisääntyvät, lisääntyy myös yhteiskuntamme taloudellinen tilanne sekä hyvinvointi.

4.2 Perehdyttämisen merkitys työhyvinvoinnissa

Työhön perehdyttäminen on työn hallintaan tähtäävää toimintaa ja sen tavoitteena on työtehtävien sekä työn laatuvaatimusten ohjeistamisen lisäksi saada uusi työntekijä tuntemaan olevansa tervetullut ja kuuluvansa tärkeänä osana uuteen työyhteisöönsä. Tällä tavoin perehdytyksen avulla voidaan siis parantaa asiakastyytyvyyttä, työyhteisön ilmapiiriä sekä moniammatillista toimintaa. Onnistumisten myötä työntekijän itsetunto sekä ammatillinen identiteetti vahvistuvat. Myös työntekijän omien kokemusten jakaminen vahvistuu ja näin ollen muilta oppiminen mahdollistuu. (Kallasvuo ym. 2012, 321.) Kattavan perehdytyksen jälkeen työntekijän tulisi kokea osaavansa työnsä. Mikäli työntekijä kokee osaavansa työnsä, hän on sitoutuneempi organisaatioon ja hänellä on halua sekä tarvittavaa itsevarmuutta pyrkiä myös kehittämään työpaikan toimintaa. Sitoutunut työntekijä työskentelee tavoitteellisesti. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.)

Näin ollen perehdyttäminen tukee Työhyvinvoinnin portaattimallin ensimmäistä eli psykofysiologisten tarvetta ja kolmatta askelmaa eli liittymisen tarvetta. Kattavalla perehdyttämisellä pyritään mm. takaamaan laaja prosessin tuntemus sekä tuetaan yksilön ongelmanratkaisukykyä. Perehdytettäessä työntekijää tämän työnkuvaan, kerrotaan hänelle esimerkiksi millaisia apuvälineitä työssä tulee käyttää ja miten niitä käytetään. Hän tulee myös tietoiseksi työpäivän tauotuksesta, työvuorosunnittelun toteutuksesta sekä vuosilomakäytännöistä. Näiden asioiden selventäminen työntekijälle saattaa vähentää työuupumuksen riskiä. Riittävä perehdyttäminen antaa työntekijälle tarpeelliset tiedot ja taidot selviytyä työstään ja perehdytyskansio toimii apuna, kun jokin asia on palautettava mieleen. Kun työntekijällä on riittävät mahdollisuudet onnistua työssään, kasvaa myös mahdollisuus onnistumisen tunteisiin sekä muilta saatavaan positiiviseen palautteeseen. Perehdyttäminen takaa myös sen, että työntekijät ovat tietoisia yhteisistä arvoista, toimintatavoista ja toimintaperiaatteista. Kun kaikki työskentelevät samojen arvojen toteutumiseksi ja samat toimintaperiaatteet ohjaavat kaikkien toimintaa, yhteisöllisyys työpaikalla kasvaa ja kehittyy. Täten myös yksilön liittymisen tarve työelämässä tulee saavutettua.

Siitä, että organisaation työntekijät ovat ammattitaitoisia, hyötyvät organisaation sekä työntekijöiden lisäksi myös asiakkaat. Työntekijän hyvinvoinnille on tärkeää, että hän oppii työnkuvansa ja osaa työnsä kokonaisvaltaisesti. Hänellä tulee olla

myös mahdollisuuksia osoittaa taitonsa työyhteisössä. Toimiva perehdyttäminen työyhteisössä helpottaa uuden työntekijän tai työtä vaihtavan sopeutumista ja oppimista uuteen työnkuvaansa. Kun työntekijä on selvillä työnkuvastaan ja oppii toimimaan työssään, se lisää työn sujuvuutta sekä palvelun laatua. (Kallasvuo ym. 2012, 4-5.)

Perehdyttämisen myötä työntekijän hyvinvointi lisääntyy myös työntekijän tiedostaessa, että hän hallitsee työnsä. Täten niin psyykinen kuormitus, kuin tapaturmarisikitkin vähenevät. Organisaation perustehtävän sekä työntekijän toimenkuvan lisäksi uusi työntekijä tulee perehdyttää myös työn, tuotteen tai palvelun laatuvaatimuksiin sekä työntekijän hyvinvointiin ja turvallisuuteen liittyviin seikkoihin. (Kallasvuo ym. 2012, 4-5.) Perehdytyksen yhteydessä on tärkeää, että uutta työntekijää ohjataan omatoimisuuteen ja sekä rohkaistaan itsenäiseenkin ongelmien ratkomiseen. Se, että kaikki työntekijät kykenevät toimimaan myös toisistaan riippumattomasti lisää koko työyhteisön hyvinvointia. Tärkeää on, että työntekijä oppii tarvittaessa muuttamaan toimintaansa ja näin kehittymään työssään. Työelämässä saattaa tulla eteen nopeitakin muutoksia, jolloin työntekijöiltä edellytetään kykyä ja halua itsenäiseen vastuunottoon sekä yhteistyöhön niin omassa työyhteisössä kuin moniammatillisissa tiimeissäkin. (Lauri 2006, 87.)

Edellä mainitut seikat edesauttavat perehdytyksen avulla työntekijää tyydyttämään Työhyvinvoinnin portaat-mallin neljännen askelman eli arvostuksen tarpeen. Se, että työntekijä voi työssään käyttää tietojaan ja taitojaan sekä kehittyä, vaatii pohjalle perustiedot työstä ja organisaatiosta, joita huolellisella perehdyttämisellä työntekijälle tarjotaan. Omatoimisuuden saavutettuaan osana työyhteisöä, voi työntekijä kokea arvostusta toimintaansa sekä onnistumiseensa. Itsenäisesti työtehtävistä selviytyminen edesauttaa työntekijää myös saamaan arvostusta niin työtovereilta, kuin esimieheltäkin. Esimies saattaa osoittaa arvostustaan esimerkiksi antamalla työntekijälle uusia vastuutehtäviä.

Työelämässä muutokset ovat yleisiä ja kuuluvat organisaation sekä työn kehittämiseen. Riittävän perusteellinen perehdytys uuteen asiaan auttaa henkilökuntaa hyväksymään muutokset. Asia tulee perustella ja opastaa hyvin työyhteisön jäsenille. Hyvin suunniteltu ja toteutettu muutos edesauttaa työyhteisön hyvinvointia muutostilanteissa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 20-21.) Kun muutostilanteissa annetaan

työntekijöille kattava perehdytys uudesta tilanteesta ja siihen liittyvistä asioista, kuten esimerkiksi työkuvan mahdollisesta muuttumisesta sekä henkilöstömuutoksista, täyttyy yksilön turvallisuuden tarve työelämässä eli Työhyvinvoinnin portaat-mallin toinen askelma ainakin liittyen muutostilanteisiin työyhteisössä. Myös se, että työntekijällä on tarkka kuva siitä, mitä häneltä työyhteisön jäsenenä odotetaan, lisää yksilön turvallisuuden tunnetta. Perehdytyksessä tulisi käydä myös ilmi organisaation työsuojelu-käytännöt, mahdolliset ammattiliittojen luottamusmiehet sekä työterveys-huollon palvelut, jotka osaltaan lisäävät työntekijöiden turvallisuuden tunteita.

Parhainkaan perehdyttäminen ei varmastikaan takaa Työhyvinvoinnin portaiden viimeisen askelman eli itsensä toteuttamisen saavuttamista, sillä se on pääasiassa kiinni työntekijästä itsestään. Perehdytys kuitenkin luo perustan yksilön osaamiselle ja edistää näin mahdollisuuksia yksilön sekä organisaation osaamisen lisääntymiselle. Kuten Työhyvinvoinnin portaat-mallissakin todettiin, on osaaminen kilpailuky-
vyn perusta niin yksilön, yhteisön, kuin yhteiskunnankin näkökulmasta. Mallin onnistuminen ja näin ollen työntekijöiden kokemukset työhyvinvoinnista vaativat onnistuakseen, että työyhteisön kaikki jäsenet omaavat työelämätaitoja, joiden avulla arki työssä saadaan sujumaan joustavasti ja hyvässä yhteishengessä.

4.3 Työelämätaitojen merkitys työhyvinvoinnissa

Työyhteisön ihmissuhteet sekä ilmapiiri ovat osa työhyvinvointia. Työelämätaidot ovat taitoja, jotka tukevat työyhteisön hyvän ilmapiirin kehittymistä ja näin ollen vaikuttavat osaltaan työyhteisön työhyvinvointiin. Työelämätaidoilla tarkoitetaan kaikkia niitä taitoja, kykyjä ja valmiuksia, joita tarvitaan työelämässä. Ne pitävät sisällään niin esimies-, kuin alaidotkin. (Aarnikoivu 2010, 7.) Työssäni käsittelen työelämätaitoja, jotka edistävät työpaikan positiivista ilmapiiriä ja työhyvinvointia sekä liittyvät perehdytykseen.

Hyvät vuorovaikutustaidot ovat osa työelämätaitoja ja lisäävät työhyvinvointia työyhteisössä. On tärkeää, että työyhteisössä keskustellaan avoimesti ja rakentavasti sekä tutustutaan työtovereihin. Uudet työntekijät tulee ottaa vastaan avoimesti ja auttaa heitä perehtymään työhönsä sekä organisaatioon. Heille tulee selkeästi kertoa heti perehdytysvaiheessa heidän toimenkuvansa, valtuutensa, vastuunsa sekä

työn tavoitteet. Ristiriitatilanteiden selvittäminen perusteellisesti heti niiden ilmeessä on tärkeää työyhteisössä, sillä ne saattavat muutoin jäädä kytemään ja se vaikeuttaa yhteistyötä sekä työhyvinvointia. (Vuorovaikutus työyhteisössä, [Viitattu 25.10.2016].)

Alaistaitoinen työntekijä ottaa myös vastuun siitä, että hän toiminnallaan tukee esimiestään ja tulee näin ollen johdetuksi hyvin. Esimiehen tukemista on esimerkiksi se, että työntekijä tekee hyvin työnsä ja ottaa itsenäisestikin selvää työhönsä liittyvistä asioista, pyytää tarvittaessa apua ja auttaa vastavuoroisesti myös muita. (Luukkala 2011, 271.) On muistettava, että jos tarvitsee apua ja tukea, on sitä myös osattava pyytää. Ei tule ole pahoillaan, siitä, että joku osaa opastaa jonkin asian itseään paremmin. Päinvastoin se voi vahvistaa yhteistyön ilmapiiriä ja sitä mukaa myös työyhteisön ilmapiiriä. (Grant 2013, 268.)

Esimiehen työelämätaitoihin kuuluu esimerkiksi kiinnittää huomiota tekemiinsä henkilöstövalintoihin. Myös perehdyttämisestä ja työnohjauksesta huolehtiminen ovat tärkeitä asioita. Jo perehdyttämisen yhteydessä työtavoitteiden ja perustehtävän selkiyttäminen on tarpeellista, mutta niiden kertaus aikoin on silti tarpeen. Esimiehen tulee myös kiinnittää huomiotaan siihen, tarjoaako hän työyhteisölle mahdollisuuksia yhteistyöhön, osallistumiseen ja vaikutusmahdollisuuksiin. Näin työntekijöitä kannustetaan vaikuttamaan sekä kehittymään työssään. Erityisen tärkeää esimiestyössä on oikeudenmukaisuus työntekijöiden kesken. Se synnyttää luottamusta, jota ilman esimies ei pysty osaltaan kehittämään alaistaitoja. (Työturvallisuuskeskus [Viitattu 3.1.2016].)

Minimivaatimuksena alaistaidoissa on se, että työntekijä tekee työnsä hyvin sekä tietää, mitä palvelua ja kenelle työssä on tarkoitus tuottaa. Tämän lisäksi työntekijän olisi hyvä pohtia, millaisilla toimintatavoilla työssä voidaan edistää laadukasta ja tuottavaa työtä. (Räty 2011, 20.) Työn, työolojen sekä henkilöstön kehittämistoimintaa, joihin perehdytyskin oleellisesti kuuluu, voidaan perustella esimerkiksi tuottavuuden, tuloksellisuuden sekä työn laadun parantumisella (Rauramo 2008, 18).

5 PEREHDYTYSKANSION KOKOAMISPROSESSI

Perehdytyskansion kokoamisprosessin (kuva 2) aloitin tarkalla suunnittelulla. Opin näytetyöni kirjallista osuutta kootessani perehdyin ensin perehdytykseen liittyvään kirjallisuuteen ja kokosin ajatuksia siitä, mitkä asiat perehdytyskansiossa olisivat oleellisia ja tärkeitä. Pääpainon halusin kuitenkin työssäni asettaa kotipalvelun työntekijöiden toiveille ja niinpä päätin koota myös heidän ajatuksiaan ja toiveitaan tulevaan perehdytyskansioon. Erään viikkopalaverin käytimme keskustellen siitä, mitä ajatuksia ja ideoita tuleva perehdytyskansio heissä herätti. Toisen viikkopalaverin teemana oli uusi perehdytysprosessi ja sen suunnittelu. Koin myös tärkeäksi esimieheni ajatukset ja toiveet asiasta ja niinpä keskustelin asiasta myös hänen kanssaan enne, kuin aloitin perehdytyskansion koonnin.

5.1 Perehdytyskansion suunnittelu

22.9.2016 ohjeistin kotipalvelun henkilökuntaa tutustumaan nykyiseen perehdytyskansioon ja miettimään, millaisia asioita he kokevat tärkeäksi säilyttää sekä lisätä tulevaan perehdytyskansioon. Lupasin, että seuraavalla viikolla käymme viikkopalaverin yhteydessä läpi asiaa ja otan muistiin kaikki ehdotukset ja ajatukset. Pyysin myös viimeksi tulleita sijaisia miettimään, kokivatko he kotipalveluun töihin tullessaan tarvetta perehdytyksen laadun kehittämiseksi.

27.9.2016 pidettävässä viikkopalaverissa nousikin esille hyvin asioita, joita henkilökunta on perehdytyskansioon kaivannut. Keskustelimme noin tunnin siitä, miten käytännön asiat saataisiin tiiviiseen tietopakettiin uusille työntekijöille sekä muistutukseksi vanhemmille työntekijöille. Esiin nousi ajatus toimintakorteista erilaisiin tilanteisiin. Alustavasti mietimme, että nämä toimintakortit voisivat olla laadittu esimerkiksi siitä, mitä kaikkea on huomioitava uuden asiakkuuden alkamisvaiheessa, asiakkaan kotona tapahtuvissa kuolemantapauksissa sekä turvapuhelin-asiakkaiden asiakasprosessin eri vaiheissa.

Toimintakortit erilaisista tilanteista palvelevat mielestämme kotipalvelu-työhön perehtyvää henkilöä erityisesti siksi, että työssämme on monta liikkuvaa osaa ja kokonaisuus saattaa tuntua sekavalta erityisesti uuden työntekijän näkökulmasta. Kortit toimisivat myös hyvinä muistin apuvälineinä vanhemmillekin työntekijöille.

Puhuimme myös siitä, tulisiko perehdytyskansion olla sähköisenä versiona vai konkreettisesti kansio-muodossa. Päädyimme ratkaisuun, että teen uuden perehdytyskansion tiedostoksi työpaikan tietokoneille sekä paperisena versiona työpaikamme hyllyyn. Päädyimme tähän ratkaisuun siksi, että tiedostoa on helppo päivittää meidän työntekijöidenkin toimesta ja konkreettinen kansio tuntui miellyttävältä vaihtoehdolta erityisesti vanhempien työntekijöiden mielestä. Mikäli perehdytyskansio tulisi esimerkiksi Laihian kunnan kotisivuille tai muuten verkkoon, tarvittaisiin joko kaiseen päivitykseen atk-tukihenkilöä. Se tuntui myös esimiehemme mielestä tarpeettomalta.

28.9.2016 kirjoitin alustavan tehtäväkortin aiheesta tärkeät toimenpiteet asiakasprosessin aikana. Jätin tehtäväkortin luettavaksi kotipalvelun henkilökunnalle ja pyysin palautetta. Myös kotipalveluohjaaja luki tehtäväkortin ja pyysi, että tulevaan perehdytyskansioon tulisi ennen jokaista tehtäväkorttia ikään kuin kunkin tehtävänkuvauksen sisällysluettelo. Eli ranskalaisin viivoin kerrottu pääasiat tiivistettynä laajemmasta kuvauksesta. Näin on helpompi löytää tarvittava tieto, mikäli työntekijä etsii kansioista jotakin tiettyä asiaa.

Myös muilta työntekijöiltä tuli hyvin palautetta alustavasta tehtäväkortista. He pyysivät esimerkiksi lisäämään kyseiseen kohtaan muistutuksen, että uuden asiakkaan saapuessa tulee kotisairaanhoidosta pyytää asiakkaan lääkelista sekä mahdolliset sairaudet. Lisäksi pyydettiin, että lisäisin toimintaohjeet uuden turvapuhelinasiakkaan aloittaessa. Tästä aiheesta päätin kuitenkin laatia perehdytyskansioon kokonaan oman toiminta-osion, etteivät yksittäiset tehtäväkortit laajenisi liian pitkiksi. Saamani palautteen pohjalta oli hyvä jatkaa muiden tehtävä-osoiden suunnittelua.

12.10.2016 kävimme esimieheni kanssa keskustelua siitä, mitä hän koki perehdytyskansion osalta tärkeiksi. Hän mainitsi esimerkiksi Laihian kunnan yleisen ”Uusi työntekijä –Tervetuloa Laihian kuntaan”-esitteen. Siihen on koottu paljon yleistä tietoa Laihian kunnassa työskentelevälle ja pohdimme, että perehdytyskansioista uusi

työntekijä löytää nämä tiedot luontevasti ja helposti. Esitteessä on kerrottu mm. sairauspoissaoloista ja niiden ilmoittamisesta, palkanmaksuun liittyvistä asioista, vakuutuksista, vuosilomista, kunnan työsuojeluorganisaatiosta, henkilöstökoulutuksista, TYKY-toiminnasta ja muista kunnan työntekijöille yhteisistä asioista.

Lisäksi hän mainitsi henkilöstön tietoturvaohjeen, joka myös on Laihian kunnan työntekijöille yhtenäinen ohjeistus. Siinä käydään läpi laajasti erilaisten tietoturvariskien mahdollisuuksia sekä erilaisia toimenpiteitä niiden estämiseksi. Mielestämme tämä on erityisen tärkeä seikka huomioitavaksi erityisesti sosiaali- ja terveysalalla, koska työntekijät käsittelevät paljon salassa pidettävää tietoa. Esimieheni pyysi perehdytyskansion lisäksi myös perehdytyksen muistilistaa, joka palvelee perehdytyksen onnistumista tulevaisuudessa. Tästä olimmekin sopineet jo aikaisemmin. Tämän jälkeen sovimme, että muutoin saan koota perehdytyskansion siten, kun itse koen tarpeelliseksi. Päätimme, että esittelen perehdytyskansion sitten, kun se mielestäni on lähes valmis ja esimieheni sekä työyhteisö vielä arvioi sen ja pyytää muutoksia mikäli katsovat tarpeelliseksi.

Koska tavoitteenani on myös kehittää perehdytysprosessia kokonaisuudessaan Laihian kotipalvelussa, jotta perehdytystä palvelevat tiedot eivät jäisi vain työpaikan hyllyyn kansioon, pyysin työyhteisöltä mielipiteitä ja ajatuksia koko perehdytysprosessiin liittyen. Keskustelimme aiheesta viikkopalaverissa 25.10.2016 ja sovimme, että esimies eli kotipalveluohjaaja määrittelee työyhteisöstä perehdyttäjän aina uuden työntekijän saapuessa. Näin ollen perehdyttäjällä voi jo alustavasti varautua tilanteeseen ja suunnitella työnsä sen mukaisesti, että mukana kiertää perehdytettävä henkilö. Työyhteisössä koettiin tämä asia tärkeäksi senkin vuoksi, että perehdytyspäiville voi näin ollen suunnitella useita erilaisia työtehtäviä, jotka uuden tulokkaan on hetken kuluttua hallittava itsenäisesti. Perehdyttäjällä voi muutoinkin valmiiksi etsiä itselleen tarvittavat tiedot ja lomakkeet, joita hän perehdytyksessä tulee tarvitsemaan.

Yhteisesti päätimme, että tulevaisuudessa pyrimme siihen, että uusi työntekijä kiertää kokeneemman työntekijän kanssa vähintään kolme päivää, mahdollisuuden tullen viisikin päivää. Työyhteisö koki, että tässä ajassa uusi työntekijä ehtii tutustua jo melko laajasti ainakin oman tiiminsä asiakasryhmään ja saa varmuutta työhönsä. Näin perehdytykseen mahtuu myös useampia kokemuksia erinäisistä työtehtävistä

ja käytännöistä. Tavoitteena on myös, että perehtyjä ehtisi edes kerran perehdytyksen aikana kiertää kokeneemman työntekijän mukana iltavuorossa, jolloin työnkuva on hieman erilainen. Tässä ajassa uusi työntekijä saa myös ne tiedot, jotka ovat hänen työskentelynsä kannalta oleellisia. Perehdytyskansioista löytyy myös olennaisimmat tiedot, joihin voi aina palata tarkistamaan epäselviä asioita. Keskustelimme myös siitä, miten tärkeää on luoda työyhteisöön ilmapiiri, jossa kaikki uskaltavat kysyä asioita sekä kyseenalaistaa ja kehittää totuttuja toimintatapoja. Yö-vuorossa työskennellään jatkuvasti kahdestaan ja työyhteisö koki, että silloin perehdytys tapahtuu itsestään, ilman että uuden työntekijän tarvitsisi kiertää yö-partion mukana kolmantena työntekijänä. Sovimme myös, että laadin perehdytyksen muistilistan, jonka pohjalta niin perehtyjä, kuin perehdyttäjäkkin voivat tarkistaa, että kaikki oleellinen asia selvitetty. Perehdytyksen muistilistaa läpikäytessä voidaan samalla käydä palautekeskustelua perehdytyksen onnistumisesta. Uudelle työntekijälle on myös järjestettävä aikaa rauhassa tutustua perehdytyskansioon. Esimies myös pyysi, että otettaisiin jatkossa käytännöksi tuoda perehdytyksen muistilista hänelle allekirjoitettuna arkistoitavaksi.

5.2 Perehdytyskansion koonti

Aloin koota perehdytyskansiota aluksi esimieheni esittämillä toiveilla ja sen jälkeen pohdin, mitkä asiat ovat oleellisia tietää työyhteisössämme. Koen hyödylliseksi sen, että olen työskennellyt useamman vuoden organisaatiossa johon perehdytyskansiota kokoan. Uskon, että olen koonnut työhön oleellisesti liittyvät ja tärkeät asiat. Perehdytyskansion koonti vei kuitenkin hyvin paljon aikaa, sillä mieleeni nousi aina uusi asia, jonka koin tärkeäksi. Myös asioiden yksinkertaistaminen ja päätökset siitä, mikä tieto on oleellista laittaa perehdytyskansioon ja mikä ei, veivät hyvin paljon aikaa. En halunnut kansioista liian pitkää ja uuvuttavaa luettavaa vaan pyrin siihen, että teksti olisi helppolukuista, tiivistä ja selkeää.

5.2.1 Yleistä tietoa Laihian kunnan kotipalvelun työntekijöille

Esimiehen ohjeistuksen mukaan laitoin siis perehdytyskansioon ”Uusi työntekijä – Tervetuloa Laihian kuntaan”-esitteen sekä henkilöstön tietoturvaohjeen. Ne sisältävät tietoa mm. palkkasuhdeasioista, työsuojeluorganisaatiosta, työpaikkaruokailusta, henkilöstökoulutuksesta, TYKY-toiminnasta sekä keskeisimmät tietoturvallisuuden perusasiat Laihian kunnan työntekijöille. Päätin laittaa ne heti perehdytyskansion alkuun, koska tieto on yleisluonteisempaa ja mielestäni sillä on hyvä aloittaa. Aloitan perehdytyskansion sisällysluettelolla, jotta lukijan on helpompi löytää haluamansa tieto, mikäli kansioista halutaan tarkistaa jokin tietty asia. Sisällysluettelo helpottaa myös mielestäni kansion päivittämistä, kun päivitystä kaipaava asia löytyy heti sisällysluettelosta.

Heti alkuun halusin laittaa myös tietoa työterveyshuollon palveluista. Mielestäni tieto on hyvin tärkeä kaikille työntekijöille ja näin helposti uusien työntekijöiden löydettävissä. Työterveyshuollon palvelut ovat myös samat kaikille kunnan työntekijöille, joten siksi päätin laittaa myös sen perehdytyskansion alkupäähän.

Neljänneksi kokosin tietoa Laihian kotipalvelusta. Perehdytyksestä lukiessani opin näytetyöprosessini aikana olen monesti tullut havaitsemaan, miten tärkeänä pidetään työntekijän tietoa organisaationsa perusasioista. Oleelliseksi koin esimerkiksi tiedot kotipalvelun toiminta-ajatuksesta, arvoista ja toimintaperiaatteista. Tämä on oleellista tietoa uusille työntekijöille, mutta myös hyvää kertausta pidempään organisaatioissa työskennelleille. On tärkeää, että kaikki työntekijät omaavat työskentelyssään samat toimintaperiaatteet ja arvot, jotta palvelu olisi laadukasta ja kattavaa. Toiminta-ajatuksen omaaminen on tärkeää, koska se on koko työn perusta.

Laadunhallinta on yksi osa työssämme, jonka koin erittäin tärkeäksi lisätä perehdytyskansioon. Laadunhallinnassa nostin esille mm. asiakkaan itsemääräämisoikeuden, tasa-arvoisen kohtelun sekä lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Koen, että asiakkaan asema ja oikeudet ovat työssämme ensiarvoisen tärkeitä, joten halusin sen erilliseksi otsikoksi. Toiminnan organisoimisen, johtamisen ja kehittämisen menetelmät-harjoitteluni aikana havaitsin myös, että laki velvoittaa kotipalvelun työnantajaa kirjallisesti tiedottamaan iäkkään henkilön palveluntarpeen ilmoittamisesta. Lisäsin siis tähän osioon lakitekstin 25§ Ilmoittaminen iäkkään

henkilön palveluntarpeesta laista ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista.

Riskinhallinnasta mainitsin vain seikat, jotka koskevat nimenomaan kotitalvelua ja joita ei ollut mainittu henkilöstön tietoturvaohjeessa. Tiedot koskivat lähinnä asiakkaan aggressiivista käyttäytymistä sekä lääkepoikkeamien hoitoa. Työntekijän on tärkeää tietää, miten näitä tilanteita tulee välttää ja miten tällaisten tilanteiden sattuessa toimitaan. Vaitiolovelvollisuus on mielestäni alallamme itsestään selvä asia, mutta hyvä mainita myös perehdytyskansiossa. Työpaikallamme kirjoitetaan myös salassapitositoumus työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä.

Yhteistyö-kappaleen halusin perehdytyskansioon, koska kotitalvelussa työntekijä tulee tekemään paljon yhteistyötä eri toimijoiden kanssa ja on mielestäni osa laadukasta palvelun tarjoamista. Koen tärkeäksi, että nämä tahot on mainittu perehdytyskansiossa, jotta työntekijä osaisi tulevaisuudessa myös itsenäisesti pohtia millaisia yhteistyötahoja työskentelyn apuna voi käyttää. Lisäsin tähän osioon myös omaisten merkityksen asiakkaan kotona asumisen mahdollistajana, sillä omaisia ei aina muisteta ajatella osaksi asiakkaan voimavaroja. Omaisten kohtaaminen on iso osa työtämme kotitalvelussa.

Omahoitajuus on aloitettu työyhteisössämme vasta ihan hiljattain ja otin myös sen osaksi perehdytyskansiota. Kaikilla asiakkaillamme on siis omahoitaja, jonka vastuulla on esimerkiksi perehtyä oman asiakkaansa sairauksiin, lääkitykseen sekä elämäntilanteeseen tarkemmin ja informoida tärkeistä asioista myös muita työntekijöitä. Asiakkaan omahoitaja on osa kotitalvelun työn laatua ja erittäin oleellista tietoa uudelle työntekijälle.

Toteumien täyttö ja palautus-kappaleessa kerron palkanmaksun kannalta erittäin oleellisesta asiasta, joka ei ole kunnan yleisissä ohjeissa. Työpaikallamme henkilökohtaisten työvuorojen lisäksi työntekijöille tulostetaan työvuorojen toteuma-kaavake jokaisesta suunnitellusta kolmen viikon jaksosta. Kaavakkeeseen tulee täyttää kaikki työvuoroihin tulleet poikkeamat, joiden pohjalta kotitalveluohjaaja syöttää tiedot Titania-ohjelmaan. Näiden tietojen pohjalta tapahtuu palkanmaksu.

Matkakustannusten korvaamisesta kunnalla on yhteiset ohjeistukset, mutta kerron vielä tarkemmin kilometrikorvaus-kaavakkeen täyttämisestä sekä vaatehuoltokorvauksesta, joka työpaikallamme lisätään matkalasku-kaavakkeeseen. Sijaisille on oma kaavakkeensa, josta myös kerron matkakustannusten korvaukset-kappaleessa.

Työpaikallamme on käytössä työkyvyn tukemisen malli, joka on mielestäni oleellinen osa työssä jaksamista ja työhyvinvointia. Koen, että uuden työntekijän on hyvä tietää, miten kyseinen malli toimii ja miksi sitä työyhteisössämme käytetään. Toivon, että tieto lisää myös ymmärrystä siitä, miksi sairauspoissaoloja seurataan. Tällöin seuranta ei toivon mukaan tunnu negatiiviselta asialta vaan lisää tunnetta siitä, että apua ja tukea on saatavilla, kun sitä tarvitaan.

5.2.2 Laihian kunnan kotipalvelun työtehtävät ja toimintamallit

Osioon Työtehtävät ja toimintamallit kokosin tiiviisti, mutta kattavasti perustiedot erinäisistä työtehtävistä ja – tilanteista, joita työntekijä tulee työssään kotipalvelussa kohtaamaan. Aluksi halusin kuitenkin koota oleelliset toimet, joita kuhunkin työvuoroon kuuluu. Työpaikallamme on kolme työvuoroa; aamu-, ilta- ja yövuoro. Aamuvuoroon kuuluu arkisin enemmän toimenpiteitä ja huomioitavaa, kuin ilta- ja yövuoroon. Tämän jälkeen kokosin erinäisiä työtilanteita, joihin uuden työntekijän on hyvä varautua jo ennalta.

Uuden asiakkaan vastaanottaminen on oleellista tietoa uudelle työntekijälle, sillä työntekijänkin on hyvä tietää, mitä tulee ottaa huomioon uuden asiakkuuden alkaessa. Tämä on vaihe, johon kuuluu monta toimenpidettä ja on hyvin tärkeää asiakkaan sekä työntekijöiden välisen luottamuksen syntymiselle, että asiakkuus käynnistyy ongelmitta ja sujuvasti. Tiedonkulkuun panostaminen tässä vaiheessa on myös tärkeää. On tärkeää, että asiakas kokee palvelun laadukkaaksi heti alusta lähtien.

Työntekijä tulee todennäköisesti antamaan asiakkaillemme suihku-apua päivittäin tai useamman kerran päivässä, joten on oleellista tietää, mitä kaikkea kyseiseltä palvelulta odotetaan. Ohjeistus alkaa työntekijän itsensä suojaamisesta, käy läpi

asiakkaan avustamisen riisuutumisesta pukemiseen ja ihonhoitoon saakka. Kyseiset asiat käydään läpi ainakin lähihoitaja-opinnoissa, mutta kertaus ei varmasti ole pahitteeksi.

On myös erinäisiä asioita, joita työssämme tulee huomioida asiakkaan kotiutumisessa sekä asiakkaan jatkohoitoon lähettämisesä. Muiden työntekijöiden, omaisten sekä kotipalveluohjaajan ja eräiden yhteistyötahojen informointi on hyvin tärkeää näissä tilanteissa. Nämä tiedot vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan laskutukseen, joten on hyvin tärkeää, että myös kotipalveluohjaaja on tietoinen milloin kunkin asiakkaan asiakkuus on keskeytettynä. Samat aiheet pätevät myös silloin, kun asiakasta ollaan lähettämässä intervalli-jaksolle. Tähän osioon lisäsin myös asioita, joita tulee huomioida asiakkaan henkilökohtaisia tavaroita pakatessa.

Sauna-palvelu toimii työpaikallamme joka torstai ja asiakaskunta on koko ajan lisääntymään päin. Saunoitus-päivät ovat erittäin kiireisiä, mutta samalla halutaan kuitenkin antaa asiakkaille laadukas ja miellyttävä kokemus. On siis hyvä, että perehdytyskansiossa on käyty läpi perusasiat, joita saunalla työskentelevän tulee tietää. On myös tärkeää, että tilat siivotaan huolellisesti asiakkaiden poistuttua ja myös tämän vaiheen lisäsin perehdytyskansioon.

Pyykkihoidto on ainakin vielä toistaiseksi osa tarjoamiamme palveluita. Palvelu alkaa siitä, kun työntekijä kuljettaa pyykkiä asiakkaan luota pestäväksi ja päättyy siihen, kun ne taas viedään takaisin asiakkaalle. Pyykkiä on ajoittain pyykituvalla todella paljon joten on tärkeää osata täyttää kaikki vaadittavat lomakkeet asiakkaan pyykkien tuonnista ja viennistä sekä muistettava asiakkaan pyykkien nimeäminen huolellisesti. Myös Efficajärjestelmään kirjaaminen on tärkeää muistaa, sillä sen kautta tapahtuu asiakkaiden laskutus myös pyykkipalvelusta.

Kauppa- ja ateriapalvelut ovat myös osa usean asiakkaamme palveluita ja on tärkeää, että ne toimivat osaltamme sujuvasti. Ne myös vaativat sujuvaa yhteistyötä palveluntuottajien kanssa. Kauppapalvelua aloitettaessa, on tiedettävä, että asiakkaan kanssa täytetään tarvittava lomake ja ateriapalveluiden suhteen puolestaan on muistettava, että myös ateriapalvelu on keskeytettävä, mikäli asiakkaan kotona-asumisessa tulee muutoksia. Asiakkaan kotiutuessa on kauppa-asioinnissa työpaikallamme poikkeus-lupa, josta olen maininnut kohdassa kauppa-palvelut.

Vaipat ja hoitotarvikkeet sekä niiden hankinta kuuluu oleellisesti työhömmä kotipalvelussa. Se tehdään yhteistyössä kotisairaanhoidon kanssa. Tärkeinä asioina olen nostanut esille ennakkoinnin ja suunnittelun. Oleellista tietoa on mielestäni myös se, mitkä hoitotarvikkeet ovat asiakkaan itsensä kustannettavia ja mitkä eivät. Tällöin perehdytyskansiosta on helppoa tarkistaa kyseinen tieto ja informoida asiasta tarvittaessa myös asiakkaita.

Kotipalvelun työntekijät pyysivät myös turvapuhelin-palvelusta tietoa ja aihe onkin hyvin tärkeä, sillä lähes puolella asiakkaistamme on käytössä turvapuhelin, jonka hankinta tapahtuu kotipalvelun kautta. Palveluntuottajana toimii turvapuhelinpalvelu Stella. Usein sopimuksen asiakkaan kanssa tekee kotipalveluohjaaja, mutta ajoittain on tarve myös muiden työntekijöiden täyttää turvapuhelinsopimuksia. Ohjeeseen keräsin tietoa siitä, mitkä ovat erityisen tärkeitä tietoja turvapuhelinsopimusta täytettäessä. Toin myös esille tiedon siitä, että turvapuhelinten toimivuutta on testattava säännöllisin väliajoin sekä mihin otetaan yhteyttä, mikäli ongelmia ilmenee.

Kaikki edellä mainitsemani työvaiheet ja toimenpiteet halusin mukaan perehdytyskansioon siksi, että niiden hallitseminen vaikuttaa suoranaisesti siihen, miten laadukkaaksi asiakkaat ja heidän omaisensa kokevat kotipalvelun tarjoamat palvelut. Ne vaikuttavat myös yhteistyötahojemme työskentelyn sujuvuuteen.

Kuoleman kohtaaminen työvuoron aikana saattaa kohdata työntekijäämme milloin tahansa ja siihen on hyvä valmistautua. Yhä enenevässä määrin ikäihmisiä pyritään hoitamaan kotona mahdollisimman pitkään ja uskon, että kuoleman tapaukset kotona tulevat yleistymään ikäihmisillä. Työpaikallamme on keskusteltu myös saattohoidon mahdollisuuksista kotioloissa. Tämä toki vaatii lisäkoulutusta eikä ole ajankohtaista vielä lähitulevaisuudessa. Aluksi toin esille, miten on toimittava silloin jos löytää asiakkaan kuolleen. Halusin myös kertoa siitä, miten tulee toimia tilanteen jälkeen sekä, millaisia apua ja tukea tilanteesta mahdollisesti nousevan ahdistuksen kanssa on saatavilla.

Yleistä-otsikon alle kokosin erinäisiä tärkeitä asioita, jotka oleellisesti liittyvät työskentelyyn kotipalvelussa ja jotka tekevät työnteosta joustavampaa ja toimivampaa. Kyseisiä asioita ei kuitenkaan saanut liitettyä aiemmin mainitsemieni otsikoiden alla.

Kerroin esimerkiksi siitä, miten tulee toimia, mikäli havaitsee asiakkaan tilassa poikkeavuuksia, asiakkuuden päättyessä sekä ohjeita haittailmoitus-kaavakkeen täyttöön.

Työilmapiiri ja yhteiset pelisäännöt ovat tärkeitä asioita työhyvinvoinnin kannalta ja oleellinen osa opinnäytetyötäni, joten halusin koota vielä perehdytyskansion päätteeksi työyhteisömme yhteisiä käytäntöjä ja toimintatapoja, jotta työilmapiiri työpaikallamme säilyisi mahdollisimman hyvänä ja toimivana.

Perehdytyksen muistilistaa lähdin kokoamaan perehdytyskansion pohjalta sekä jo olemassa olevan Laihian kunnan yhteisen perehdytyksen muistilistan pohjalta. Jo olemassa oleva yhteinen muistilista sisältää kuitenkin paljon asioita, jotka eivät koske juuri kotipalvelun työtä ja perehdytystä. Halusinkin täsmentää muistilistaa koskemaan vain kotipalvelun perehdytykselle oleellisia asioita. Sovimme esimieheni kanssa, että muistilistaan laitetaan allekirjoitusmahdollisuus niin perehdyttäjälle, perehdytettävälle kuin esimiehellekin. Esimies eli kotipalveluohjaaja kerää kaikilta tulevilta perehdytettäviltä tämän lomakkeen allekirjoituksineen arkistoitavaksi.

5.3 Perehdytyskansion esittely työyhteisölle sekä palaute

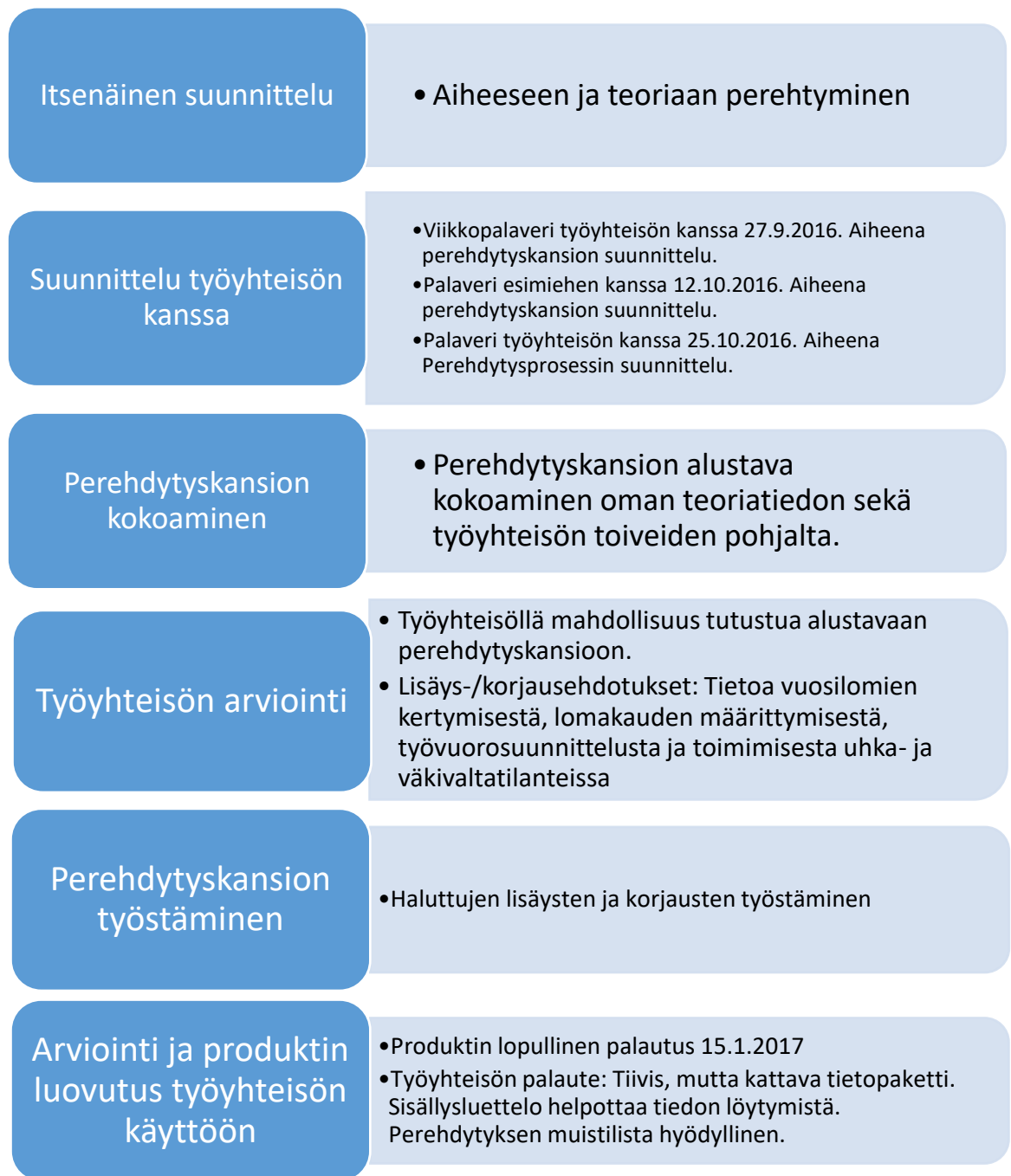
Viikot 50-52 annoin työyhteisön tutustua kokoamaani perehdytyskansioon ja arvioida sitä kriittisesti. Pyysin miettimään kansiota siltä pohjalta, että uusikin työntekijä hyötyisi siitä mahdollisimman paljon. Kauan samassa työpaikassa työskennelleille eräät asiat voivat tuntua itsestään selviltä eikä niiden puuttumista perehdytyskansion välttämättä näin ollen huomaa. Valitettavasti työyhteisössämme ei ollut ihan hiljattain saapuneita, joilta olisi löytynyt tästä näkökulmasta tuoreimmat ajatukset. Työyhteisö ja esimies arvioivat kokoamani kansion ja viikkopalaverin yhteydessä 3.1.2017 kävimme läpi asiat, jotka he katsoivat vielä tärkeiksi lisätä tulevaan perehdytyskansioon ennen kuin se olisi täysin valmis.

Työyhteisöstä nousi vielä muutamia pieniä korjausehdotuksia. Perehdytyskansioon toivottiin vielä esille tietoa vuosilomien kertymisestä sekä lomakauden määrittymisestä, työvuorosunnittelusta ja työvuorojen toivomiskäytännöstä sekä työntekijän toiminnasta uhka- ja väkivaltatilanteissa. Kotipalveluohjaaja toivoi myös lisäystä

siitä, miten työntekijät hankkivat lääkahoitoluvat työyhteisössämme. Muutoin kaikki olivat tyytyväisiä kokoamaani perehdytyskansioon sekä perehdytyksen muistilistaan.

Viikolla 2 eli 9.1.-15.1.2017 vein korjatun perehdytyskansion vielä työyhteisölleni arvioitavaksi. Pyysin heitä käymään kansion läpi ja antamaan vielä korjausehdotuksia, mikäli katsovat sen tarpeelliseksi. Perehdytyskansio täytti kuitenkin vaatimukset koko työyhteisön mielestä ja näin ollen jätin sen sellaisenaan työyhteisön käyttöön kotipalvelun toimistoon. Sain palautetta, että perehdytyskansio oli kattava, mutta tiivis ja helppolukuinen paketti. Vaikkakaan en ollut laatinut varsinaisia perehdytyskortteja, oli tieto annetun palautteen mukaan helposti löydettävissä ja kaikki oleellinen tuotu selkeästi esille. Perehdytyskansion sisällysluettelo (liite 1) toi työyhteisön mielestä helppolukuisuutta perehdytyskansioon. Sain myös palautetta siitä, että perehdytyksen muistilista (liite 3) on hyvä apuväline tulevaisuudessa käydä yhdessä uuden työntekijän kanssa läpi perehdytyksen onnistumista ja tarkistaa, että kaikki oleellinen tieto on käyty läpi. Koen, että selviydyin perehdytyskansion kokoamisesta kokonaisuudessaan melko pienillä muutoksilla. Uskon, että omalla työhistoriallani oli positiivinen merkitys sikäli, että tiedän työnkuvan erittäin kokonaisvaltaisesti. Toisaalta ongelmallista oli se, että asiat täytyi miettiä hyvin pikkutarkasti ja ajoittain asiat tuntuivat liian itsestään selviltä.

Keskustelimme kotipalveluohjaajan kanssa siitä, mitä tietoja opinnäytetyössäni saisin tuoda julkiseen tietoon. Päätimme, että perehdytyskansio julkaistaan vain soveltuvin osin (liite 2). Tiedot, jotka liittyvät asiakkaiden avaimiin tai lääkkeisiin, ovat salassa pidettäviä. Myös henkilöstön tietoturvaohjeen päätimme jättää yleisesti julkaisematta. Tallensin perehdytyskansion vielä kotipalvelun yhteisiin tietokoneisiin Word-tiedostona, josta sitä on tarvittaessa helppo päivittää. Kotipalvelun tietokoneet ovat yhteydessä toisiinsa siten, että kun perehdytyskansion päivittää yhdellä koneella, muutokset näkyvät kaikkien tietokoneiden tiedostoissa. Sovimme työyhteisön kesken, että päävastuu perehdytyskansion päivittämisestä on tulevaisuudessa minulla, mutta tarpeen vaatiessa kaikki osaavat sen tehdä.



Kuva 2 Perehdytyskansion kokoamisprosessi

6 POHDINTA JA ARVIOINTI

Ajatus opinnäytetyön aiheeseen lähti työpaikkani esimieheltä eli Laihian kotipalvelun kotipalveluohjaajalta. Perehdytyskansiolle on työpaikallamme todellinen tarve ja koen, että siitä on tulevaisuudessa hyötyä koko työyhteisöllemme. Työ olikin itselleni mielekäs juuri siitä syystä, että sille koettiin tarvetta. Toiminnallinen opinnäytetyö tuntui itselleni erittäin hyvältä vaihtoehdolta, sillä saan työskentelyyn parhaiten motivaatiota konkreettisista asioista, jotka koen tarpeellisiksi ja hyödyllisiksi. Uskoin jo projektin alussa vahvasti siihen, että perehdytys vaikuttaa työhyvinvointiin joten siksi halusin liittää myös työhyvinvointi-teeman opinnäytetyöhöni. Koen myös, että työhyvinvointi on ajankohtainen ja tulevaisuudessa varmasti erittäin puhutteleva aihe. Opinnäytetyöprosessini aikana opin tulevalle ammattilaiselle oleellista tietoa niin työhyvinvoinnista ja sen eri osatekijöistä kuin perehdyttämisen tärkeydestäkin. Näkemykseni laajeni myös sen suhteen, miten monet tekijät vaikuttavat työn laatuun ja miten sen merkitys muuttuu arvioijasta riippuen. Olen saanut tietoa, joka tulevassa työssäni auttaa minua vaikuttamaan positiivisesti työn laatuun sekä työyhteisöni hyvinvointiin. Käsittelemäni teoriatieto auttaa mielestäni myös mahdollisissa esimiestehtävissä, sillä esimiehen tehtävänkuva näyttäisi korostuvan perehdyttämisen, työhyvinvoinnin sekä työn laadun onnistumisessa.

Aiheena perehdytys tuntui aluksi itsestään selvältä, mutta aiheeseen syvemmin perehtyessäni todella ymmärsin, miten moniulotteinen vaikutus sillä on työelämässä ja miten vahvasti se kietoutuu yhteen työhyvinvoinnin kanssa. Vajavainen työhön perehdyttäminen johtaa yksittäisen työntekijän turhautumiseen ja vähentää työssä onnistumisen tunteita. Kun näitä onnistumisen tunteita ei synny, ei työ myöskään motivoi. Tämä puolestaan johtaa siihen, että poissaolot lisääntyvät eikä työntekijää motivoi kehittää työtään tai työyhteisöään. Nämä yksittäisen työntekijän negatiiviset kokemukset vaikuttavat negatiivisesti koko työyhteisöön. Hyvä ilmapiiri työpaikalla ja yhteistyö vähenevät ja kaikkien työhyvinvointi laskee.

Työhyvinvoinnin lisäksi perehdytys vaikuttaa oleellisesti myös työn laatuun, jonka koen sosiaali- ja terveysalalla erityisen tärkeäksi. Pohtiessani perehdytyskansion sisältöä ja sitä, mitkä asiat sinne oleellisesti kuuluisivat, havaitsin todella miten monet

pienetkin asiat työssä vaikuttavat asiakkaiden kokemuksiin palvelun laadusta. Työsämme tulee huomioida asiakkaiden fyysinen, psyykinen kuin sosiaalinenkin hyvinvointi ja pyrin saamaan ne näkyviksi perehdytyskansioni aihevalinnoissa. Asiakkaiden lisäksi työssä on tietenkin huomioitava myös oma hyvinvointinsa ja erityisesti työhyvinvoinnin-portaat malliin perehtyminen valaisi minua siitä, miten monet asiat vaikuttavat yksilön hyvinvointiin ja näkyvät osana koko työyhteisön hyvinvointia.

Mielestäni onnistuin produktin eli perehdytyskansion koonnissa hyvin ja sainkin siitä hyvää palautetta. Oli mielekästä havaita, miten aktiivisesti koko työyhteisö lähti mukaan ideointiin ja kehittämiseen. Uskon siihen vaikuttaneen sen, että perehdyttäminen työyhteisössämme on ollut jo todella pitkään heikkoa ja työntekijöiden vaihtuvuus osin ehkä tästäkin syystä suurta. Teoriapohjan hahmottaminen oli itselleni aluksi hankalaa, mutta ohjaajan avulla sain mielestäni ajatuksesta kiinni ja koen, että opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys on aiheeseen sopivia ja selkeästi esille tuotu. Opinnäytetyöpäiväkirja auttoi perehdytyskansion kokoamisprosessin kirjoittamisessa. Siitä oli helppo tarkistaa, missä vaiheessa mikäkin kokous ja keskustelu oli käyty.

Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit sisältävät sosiaalialan eettisen osaamisen, asiakastyön osaamisen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaamisen, kriittisen ja osallistavan yhteiskuntaosaamisen, tutkimuksellisen kehittämis- ja innovaatio-osaamisen sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaamisen (Sosiaalialan AMK-verkosto [29.4.2016]). Mielestäni olen osoittanut opinnäytetyöprosessini aikana hallitsevani nämä kompetenssit. Sosiaalialan eettistä osaamista huomioin prosessin aikana mm. siten, että toin perehdytyskansiossa esille asiakkaan aseman ja oikeudet korostaen asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Tuon opinnäytetyössä esille, miten tärkeää sosiaali- ja terveysalalla on tehokkuuden lisäksi huomioida myös työn eettisyys. Huomioin koko opinnäytetyöprosessini ajan vaitiolovelvollisuuden ja keskustelin salassa pidettävistä asioista kotipalveluohjaajan kanssa. Kerron opinnäytetyössäni myös työntekijöiden oikeudet liittyen perehdyttämiseen sekä työhyvinvointiin.

Asiakastyön osaamista toin esille kootessani perehdytyskansiota. Kokosin kansioon kokonaisvaltaisesti kotipalvelun asiakastilanteita ja toimintatapoja sekä huomioin moniammatillisen yhteistyön. Korostin ohjeistuksessa myös asiakkaiden tarpeita

omaiset huomioon ottaen. Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen näkyy opin-
näytetyössäni siten, että olen perustellut perehdytyskansion aihevalintoja sekä pe-
rehdyttämistä itsessään erilaisten lakien kautta. Mielestäni perehdytyskansiossa nä-
kyy, että hallitsen kotipalvelun tuottamat palvelut sekä palveluntuottajat, joiden
kanssa kotipalvelussa tehdään yhteistyötä.

Koen, että kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen täyttyvät opinnäytetyös-
säni, kertoessani siitä, miten kotipalvelun työntekijät ovat oivallisessa asemassa ar-
vioimassa oman kuntansa tarjoamia palveluita sekä heidän mahdollisuuksistaan
vaikuttaa havaittuihin epäkohtiin. Tämän lisäksi pyrin myös tuomaan esille pereh-
dyttämisen positiivisia vaikutuksia niin yksilön, yhteisön, kuin koko yhteiskunnankin
näkökulmasta. Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää Laihian kotipalvelun pereh-
dyttämistä yhteistyössä organisaation henkilökunnan kanssa. Kokonaisuudessaan
opinnäytetyöprosessini aikana suunnittelin, toteutin ja arvioin työyhteisölle perehdy-
tyskansion sekä perehdytysprosessin yhteistyössä koko työyhteisön kanssa. Näin
ollen koen, että myös tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen täyttyvät
opinnäytetyöprosessissani. Työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjäyysosaaminen täyttyvät
mielestäni siten, että opinnäytetyöni oli kokonaisuudessaan erittäin työelämälähtöi-
nen ja siinä on huomioitu työyhteisön toiveet. Työssäni on myös huomioitu työtur-
vallisuutta ja työhyvinvointia sekä työn laatua. Vaikka produkti on tehty kunnalliselle
kotipalvelulle, on teoriaosuus oleellista tietoa myös yksityisellä sektorilla työskente-
leville ammattilaisille.

Koen, että kokoamani perehdytyskansio, perehdytyksen muistilista sekä yhdessä
työyhteisön kanssa suunniteltu perehdytysprosessi ovat työelämälähtöisiä ja tulevat
olemaan Laihian kunnan kotipalvelulle hyödyksi jatkossa. Se, toteutuuko suunnitte-
lemamme perehdytysprosessi hyvin jää nähtäväksi. Henkilökohtaisesti olen hieman
skeptinen sen suhteen, ehtivätkö uudet työntekijät kiertää kokeneemman työnteki-
jän mukana kolmesta viiteen päivään, mutta todella toivon niin. Mahdollista jatkoa
aiheeseen voisikin tulevaisuudessa tehdä tutkimalla, ovatko perehdytyskäytännöt
Laihian kotipalvelussa muuttuneet suunnitellulla tavalla.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2010. Työelämätaidot: Menesty & voi hyvin. Helsinki: WSOYpro.
- Airaksinen, T. 29.1.2009. Toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittaminen: Toiminnallinen opinnäytetyö tekstinä. [Verkkosivu]. [Viitattu:19.1.2017]. Saatavana: <http://www.slideshare.net/TiinaMariatta/toiminnallinen-opinnytety-tekstin>
- Anttila, J. 2015. Laihian kotihoidon omavalvontasuunnitelma. Julkaisematon.
- Arthur, D. 2012. Recruiting, interviewing, selecting & orienting new employees. 5th ed. New York: American Management Association cop.
- Grant, A. 2013. Give and take: Why helping others drives our success. New York: Penguin books.
- L 28.12.2012/980. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä ikäikäiden sosiaali- ja terveystalvuluista.
- L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.
- L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki.
- L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.
- Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjäälä, L. 2007. Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Heinola, R. 2007. Asiakaslähtöinen kotihoito: Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun. Helsinki: Sosiaali- ja terveystalvun tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Juholin, E. 2009. Viestinnän Vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kallasvuo, A., Koski, A., Kyrönseppä, U. & Kärkkäinen, M. 2012. Työyhteisön työnohjaus. Helsinki: Sanoma Pro.
- Kanerva, R. 2008. Työ turvalliseksi: Työpaikan hyvät työturvallisuuskäytännöt. Helsinki: Edita Publishing Oy.

- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.
- Kauhanen J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10.-11. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Klasen, N. & Clutterbuck, D. 2008. Implementing Mentoring Schemes: A practical guide to successful programs. 5th ed. Amsterdam: Elsevier.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: University Press/Palmenia.
- Laihian kunta. Kotipalvelu. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.1.2017]. Saatavana: <http://www.laihia.fi/palvelut/perusturvapalvelut/kotihoito/kotipalvelut>
- Lauri, S. 2006. Hoitotyön ydiosaaminen ja oppiminen. Helsinki: WSOY.
- Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys-opas. Lahti: Esa Print Oy. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 16.8.2016]. Saatavana: <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>
- Luukkala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa...: Työhyvinvointitaitojen kirja. Helsinki: Tammi.
- Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus: Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus TTK.[Verkkajulkaisu] [Viitattu 31.8.2016]. Saatavana: http://ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf
- Pyöriä, P. 2012. Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Gaudeamus University Press.
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat: Viisi vaikuttavaa askelta. helsinki: Edita Prima Oy.
- Räty, T. 2011. Työyhteisötaidoilla tulosta. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Salmi, V. 2010. Asumispalvelusäätiö ASPA. Suuntaaja: Laadun ja vaikuttavuuden arviointi sosiaalipalveluissa. [Verkkolehti]. [Viitattu 11.9.2016]. Saatavana: <https://www.aspa.fi/sites/default/files/Suuntaaja12010.pdf>
- Silvennoinen, M. & Kauppinen, R. 2007. Kehity alaisena: Onnistuneet alaistaidot käytännössä. Helsinki: Tammi.
- Sosiaalialan AMK-verkosto. 29.4.2016. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Työhyvinvointi. [Verkkosivu]. [Viitattu 3.2.2017]. Saatavana: <http://stm.fi/tyohyvinvointi>

Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen kuntaliitto. 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 5.10.2016]. Saatavana: http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/laatusuositus/Documents/02_ikaahmisten_laatusuositus_2008.pdf

Työterveyslaitos. Työhyvinvointi. [Verkkosivu]. [Viitattu 3.2.2017]. Saatavana: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työturvallisuuskeskus. Alaistaitojen kehittäminen. [Verkkosivu]. [Viitattu 3.1.2016]. Saatavana: http://www.ttk.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyoyhteisotaidoilla_tu-losta/alaistaitojen_kehittaminen

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum.

Vuorovaikutus työyhteisössä. [Verkkosivu]. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. [Viitattu 25.10.2016]. Saatavana: <http://www.ttk.fi/index.phtml?s=134>

LIITTEET

Liite 1. Laihian kunnan kotipalvelun perehdytyskansion sisällysluettelo

Liite 2. Laihian kunnan kotipalvelun perehdytyskansio soveltuvin osin

Liite 3. Perehdytyskansion muistilista

LIITE 1 Laihian kunnan perehdytyskansion sisällysluettelo

Sisällys

1 UUSI TYÖNTEKIJÄ – TERVETULO A LAIHIAN KUNTAAN!.....	4
2 TYÖTERVEYSHUOLLON PALVELUT.....	8
3 HENKILÖSTÖN TIETOTURVAOHJE	9
4 LAIHIAN KOTIPALVELU	22
Toimintayksikön perustiedot.....	22
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	22
Laadunhallinta	23
Riskinhallinta	23
Asiakkaan asema ja oikeudet.....	24
Yhteistyö.....	24
Omahoitajuus	25
Vaihtoehtoisuus	25
Toteumien täyttö ja palautus	25
Matkakustannusten korvaukset.....	26
Työkyvyn tukemisen malli.....	26
5 TYÖTEHTÄVÄT JA TOIMINTAMALLIT	27
Päiväohjelma työvuorossa.....	27
Uuden asiakkaan vastaanottaminen	29
Suihku-apu	29
Asiakkaan kotiutuessa.....	30
Asiakkaan jatkohoitoon lähettäminen.....	30
Asiakkaan lähettäminen loma-paikalle eli intervalli-jaksolle	30
Sauna-palvelu Siskontuvalla	31
Pyykki-huolto Siskontuvalla.....	31
Kauppa-palvelu.....	32
Ateria-palvelu.....	32
Vaipat ja hoitotarvikkeet	32
Turvapuhelin-palvelu	33
Avainten vastaanotto ja luovutus.....	33
Kuoleman kohtaaminen työvuorossa	33
Yleistä.....	34
Yhteiset käytännöt ja työilmapiiri	35
PEREHDYTYKSEN MUISTILISTA.....	36

LIITE 2 Laihian kunnan perehdytyskansio soveltuvin osin

- 5 TYÖTEHTÄVÄT JA TOIMINTAMALLIT

- Päiväohjelma työvuorossa

AAMUVUORO

- Tarkista tiimisi kalenterista omat asiakaspaikkasi. Auta tarvittaessa mahdollisuuksiesi mukaan myös muita työntekijöitä.
- Varmista, kuuluuko päivystyspuhelimesta huolehtiminen omalle tiimillesi.
- Käy yhdessä tiimisi kanssa läpi asiakasraportti Efficasta.
- Kysy aina jos koet epäselvyyttä jostakin!
- Aamuisin asiakkaiden luona valmistetaan mahdollisesti aamiaista, huolehditaan aamulääkkeistä ja kupitetaan päivän lääkkeitä. Myös pukemisessa avustaminen ja alapesut kuuluvat aamulla tehtäviin töihin. Osalla asiakkaista on myös vs-mittauksia sekä insuliinipistoksia. WC-astian tyhjäys/pesu, sängyn petaus ja roskien vienti saattavat myös kuulua aamutöihin. Kunkin asiakkaan luona tehtävät työt vaihtelevat asiakaskohtaisesti, jonka vuoksi onkin tärkeää perehtyä asiakkaaseen huolellisesti ennen matkaan lähtöä.
- Ruokatauko on aamu-kierroksen jälkeen.
- Ruokatauon jälkeen päiväkierröksellä lämmitetään asiakkaille usein ruokaa. Muista tarkistaa ennen matkaan lähtöä, tarvitseeko jollekin asiakkaalle viedä Linjakkaan ruoka toimistolta! Päiväkäynneillä osalla asiakkaista on myös vs-mittauksia, insuliinipistoksia, RR-mittauksia sekä lääkehuoltoa. Asiakkaiden suihkutukset ovat pääasiassa päiväkäynneillä. Muista huolehtia tarvittaessa myös asiakkaan petivaatteiden vaihdosta, roskista sekä muusta kodin siisteydestä. Myös pyykin pesusta huolehtiminen ja kuivumaan ripustaminen tai pyykin kuljettaminen Siskontuvalle kuuluvat aamuvuoron tehtäviin.
- Mikäli aikaa riittää, voi asiakkaan kanssa viettää enemmän aikaa esimerkiksi ulkoillen!
- Maanantaisin kauppa-asiakkaiden kanssa täytetään kauppalista ja toimitetaan Pirkkaan. Kauppatavarat toimitetaan asiakkaasta riippuen keskiviikkoisin joko suoraan heidän kotiinsa tai kotipalvelun toimistolle, josta työntekijät toimittavat ne asiakkaiden luo.
- Viikkopalaveri joka tiistai ellei toisin sovita. Tiimipalaveri joka toinen viikko ellei toisin sovita. KSH-palaveri joka toinen viikko ellei toisin sovita. Muistakaa tarkistaa Intranet aina tiimipalaverin yhteydessä tai vastaavasti itsenäisesti joka maanantai!
- Huolehdi, että seuraavan päivän asiakaspaikat ovat jaettu. Mikäli et itse osaa, huomauta toista työntekijää jos huomaat, ettei niitä ole vielä jaettu.
- Mikäli sinulla on ylimääräistä aikaa, tarkista, onko Siskontuvalla pyykkiä pestävän/mankeloitavana/käärittäväenä.
- Maanantaisin tulee valmistella myös tulevan viikon iltalistat eli jakaa listoille työntekijät.
- Perjantaina tulee valmistella viikonloppu-listat eli jakaa niille työntekijät sekä vara-vuorolaiset.
- Muista tarkkailla myös toimiston seinällä olevaa vuosikelloa, josta käy ilmi kuukausittain hoidettavat tehtävät!
- Vuorosi päätteeksi palauta avaimet ja mahdolliset lääkkeet toimistolle ja kirjaa asiakaskäyntisi sisältö Efficaan!

ILTAVUORO

- Tarkista, kenelle päivystyspuhelimesta huolehtiminen kuuluu.
- Katso läpi oma työlistasi ja tarkista toimiston seinällä olevasta taulusta, ovatko kaikki listallasi olevat asiakkaat kotona.
- Käy muiden iltavuorolaisten kanssa läpi kaikki listat. Auta muita työntekijöitä, mikäli mahdollista.
- Lue "hiljainen raportti" koneelta eli käy itsenäisesti Efficasta läpi asiakkaasi.
- Iltavuorossa tehdään vain välttämättömät tehtävät eli huolehditaan ruokailuista, lääkkeitä, vs-mittauksista sekä insuliini-pistoksista, avustetaan alapesuissa ja hamapaiden pesussa sekä nukkumaan menossa.
- Kirjaa asiakastapahtumat Efficaan!
- Päivystyspuhelimesta huolehtivan työntekijän on oltava vuorossa niin kauan, että saa annettua päivystyspuhelimien yö-vuorolaiselle!

YÖVUORO

- Huolehtii päivystyspuhelimesta yö-aikaan.
- Lukee raportin Efficasta.
- Kiertää sovitut asiakaspaikat sekä tarkistaa Stellan kautta tulevat turvapuhelin hälytykset.
- Yöpartio kiertää auttamassa myös Kissankellossa sekä Isotuvalla mm. asentohoidoissa ja vs-mittauksissa.
- Aamulla kirjoitetaan asiakastapahtumat Efficaan ja palautetaan avaimet.
- Yövuorossa pidetään myös manuaalista "päiväkirjaa" yön asiakkaista sekä lasketaan yön asiakaskäynnit. Kirja palautetaan aamuisin kotipalveluohjaajalle.
- Päivystyspuhelin on luovutettava aamuvuorolaiselle!

- Uuden asiakkaan vastaanottaminen

- Kotipalveluohjaaja Riitta Krooks tuo tiedoksiannon uuden asiakkaan tiimille ja kirjaa alustavat tiedot Efficaan.
- Mikäli uusi asiakas ilmoitetaan kotipalvelulle kotipalveluohjaajan poissa ollessa, tulee työntekijän kirjata muistiin asiakkaan perustiedot sekä omaisen nimen ja yhteystiedot. Nämä tiedot ilmoitetaan kotipalveluohjaajalle ja hän luo Efficaan tarvittavat palvelut asiakkaalle ensitilassa. Jos jätät tiedot kotipalveluohjaajalle paperille kirjoitettuna, muista myös kirjata oma nimesi mahdollisia lisäkysymyksiä varten!
- Asiakkaan tiimi tai työntekijä, joka tiedon uudesta asiakkaasta saa ensimmäisenä luo ensitilassa asiakkaalle palvelusuunnitelmapohjan perustietoineen ASIAKKAAT-tiedostoon ja tulostaa pohjan asiakkaalle vietävään asiakaskansioon sekä kaikki asiakkaat-kansioon. Paperiversiot on lisättävä myös tarpeen tullen ilta- ja viikonloppukansioihin. Muista lisätä asiakas tarvittaessa ilta- ja viikonloppulistoille!
- Jos tarpeen asiakkaan oma tiimi hoitaa asiakkaan merkinnän omaan ”lukujärjestykseensä”, joka on jokaisen tiimin kalenterin välissä.
- Työntekijä myös kokoaa asiakkaalle vietävän asiakaskansion valmiiksi asiakkaan kotiin vietäväksi. Se sisältää kotipalvelun yhteystieto-paperin, koti-jumppaohjeet sekä valmiiksi täytetyn palvelusuunnitelman sekä asiakkaan ajantasaisen lääkelistan.
- Asiakkaan kotiin ensikertaa mennessä täytetään sopimus tietojen luovuttamisesta viranomaisten kesken, mikäli asiakas on suostuvainen tähän. Paperi arkistoidaan kotipalvelun toimistolla omaan kansioonsa. Myös Effican tiivistelmä-osioon kirjataan päivämäärä sekä lomakkeen täyttäjän nimikirjaimet. Tällä käynnillä tulee myös viedä asiakkaalle hänen asiakaskansionsa.
- Myös turvallisuuskartoitus-lomake täytetään yhdessä asiakkaan kanssa ensimmäisillä kerroilla ja arkistoidaan kotipalveluohjaajan huoneessa olevaan sille nimettyyn kansioon.
- Tiedustele uuden asiakkaan mahdolliset sairaudet sekä lääkelista KSH:lta.

-

- Suihku-apu

- Suojaa itsesi suihku-esiliinalla ja kumisaappailla sekä kertakäyttöisillä hanskoilla. Jokaisen asiakkaan luona tulisi olla asiakaskohtaiset suihkuesiliinat.
- Katso asiakkaalle valmiiksi puhtaat vaatteet sekä pyyhe.
- Auta asiakasta riisuutumaan, mikäli hän tarvitsee apua.
- Avusta asiakas pesuhuoneeseen ja avusta peseytymisessä tarpeen mukaan.

- Pesujen jälkeen asiakasta autetaan kuivaamisessa sekä pukeutumisessa. Suihku-apuun kuuluu oleellisesti myös ihon hoito sekä kynsien leikkaaminen. Muista huolehtia erityisesti varpaan välien kuivaaminen sekä poimu-kohtien kuivaaminen sekä mahdollinen tal-
kitseminen!
 - Mikäli asiakas haluaa, avustetaan hiusten rullaamisessa.
 - Tarjoa asiakkaalle pesun jälkeen raikasta juotavaa.
 - Mikäli tarpeen, vaihda petivaatteet ja huolehdi pyykistä.
 - Muista aina siivota/kuivata asiakkaan pesuhuone käyntisi yhteydessä ja huolehtia esi-
merkiksi WC-pöntön pesusta.
- **Asiakkaan kotiutuessa**
- Kun saat tiedon asiakkaan kotiutumisesta, merkitse asia kotipalvelun toimistolla olevalle taululle sekä merkitse keskeytys-listaan, joka on taulun alareunassa. Muista merkitä tieto myös Efficaan!
 - Varmista kotiutuuko asiakas yksin vai mahdollisesti omaisen kanssa sekä aika, jolloin asiakas tarvitsee jälleen ensimmäisen käynnin kotipalvelusta.
 - Mikäli asiakas tarvitsee kauppa-apua, käydään kaupassa asiakkaalle ilmaiseksi kotiutu-
misen yhteydessä.
 - Muista tilata asiakkaalle ruoka, mikäli hän on ateriapalvelun asiakkaana.
 - Mikäli et ole varma, onko omaisille ilmoitettu asiakkaan kotiutumisesta, ilmoita heillekin.
 - Ilmoita asia myös KSH:lle, mikäli asiakas on myös heidän asiakkaansa.
- **Asiakkaan jatkohoitoon lähettäminen**
- Mikäli joudut tilanteeseen, jossa asiakas joudutaan lähettämään esimerkiksi ambulanssi-
kuljetuksella jatko-hoitoon, huolehdi asiakkaan mukaan ainakin hänen lompakkonsa ja
avaimensa sekä lääkelistansa ja hoitajalta hoitajalle lähete, mikäli mahdollista.
 - Ilmoita asiasta tilanteen rauhoituttua asiakkaan lähiomaisille.
 - Merkitse keskeytys kotipalvelun toimiston taululle sekä keskeytys-listaan.
 - Kirjaa tapahtumat tarkasti Efficaan.
- **Asiakkaan lähettäminen loma-paikalle eli intervalli-jaksolle**
- Pakkaa asiakkaalle mukaan mm. omia vaatteita, hygieniavälineitä sekä kukkaro ja avai-
met sekä lääkkeet ja hoitajalta hoitajalle lähetteen.
 - Hanki asiakkaalle kuljetus elleivät omaiset huolehdi asiakkaan kuljetuksesta.
 - Muista laittaa keskeytysaika niin kotipalvelutoimiston taululle, kuin keskeytys-listaankin.

- **Sauna-palvelu Siskontuvalla**

- Siskontuvalla järjestetään sauna-palveluasiakkaille saunoitus joka torstai (pyhä-päivät saattavat muuttaa aikatauluja). Joka torstai vähintään kaksi kotipalvelun työntekijää työskentelevät päivän Siskontuvalla. Siskontuvan tiimistä pääsääntöisesti 1 ja toinen mielellään joko Mikin- tai KK-tiimistä. Mikäli päivällä on ylimääräistä aikaa, on mentävä auttamaan Siskontuvan saunalle.
- Aamulla varmistetaan, että sauna on lähtenyt päälle ja valmistetaan voileivät ja muut mahdolliset tarjoilut sauna-asiakkaille.
- Mikäli saunalla on pyykkiä, pyritään se saamaan käärityä ennen asiakkaiden saapumista.
- Asiakkaat pestään/saunoitetaan omilla vuoroillaan. Heidät kirjataan ylös saunavihkoon.
- Asiakasta avustetaan riisuutumisessa, pesuissa sekä mahdollisesti saunaan menossa.
- Pesujen jälkeen asiakasta autetaan kuivaamisessa, ihon hoidossa sekä kynsien leikkaamisessa ja pukeutumisessa.
- Mikäli asiakas haluaa, avustetaan hiusten rullaamisessa.
- Saunan/suihkun jälkeen asiakkaalle tarjotaan kahvit ja voileipää.
- On tärkeää, että saunalla keskustellaan asiakkaiden kanssa ja autetaan ylläpitämään sosiaalista vuorovaikutusta.
- Päivän päätteeksi ja asiakkaiden lähdettyä, siistitään pesuhuone, sauna ja pukuhuone, keittiö ja oleskelutila sekä WC:t. Huolehditaan myös roskat ulos roska-astioihin.
- Asiakkaat kirjataan Efficaan. Ohje kirjaamiseen löytyy kotipalvelutoimiston ilmoitustaululta.

- **Pyykki-huolto Siskontuvalla**

- Pyykki-palveluasiakkaiden pyykkituodaan asiakaskäyntien yhteydessä Siskontuvalle pestäviksi.
- Pyykkihuoneessa olevaan vihkoon merkitään kenen pyykkituoda on TUOTU, päivämäärä sekä oma nimi.
- Kun peset pyykkiä, merkitse erilliseen lomakkeeseen asiakkaan nimi (ellei se jo ole merkitty lomakkeeseen) sekä oikean päivämäärän kohdalle, montako koneellista olet pesseyt kyseisen asiakkaan pyykkiä sinä päivänä.
- Huolehdi, että pyykkituoda tulee ripustettua myös kuivumaan! Merkitse kuivumaan ripustamasi pyykkituoda huolellisesti asiakkaan nimellä.
- Kuivunut pyykki silitetään/mankeloidaan ja käärityä asiakkaan omaan nimettyyn pyykkipussiin. Mikäli valmiiksi nimettyä pussia ei asiakkaalla ole, huolehdi, että käyttämäsi pussi nimetään esimerkiksi paperiin kirjoitetulla nimellä.
- Kuivat ja käärityt pyykkituoda tuodaan kotipalvelun toimistolle, josta työntekijät kuljettavat ne asiakkaiden luo.
- Joka kuukauden viimeinen päivä, tulee pyykki-palveluasiakkaat merkitä efficaan. Ohje kirjaamiseen löytyy kotipalvelutoimiston ilmoitustaululta. Muista merkitä pyykkipalvelu aina oikealle kuukaudelle!!!

- **Kauppa-palvelu**

- Mikäli asiakas haluaa kauppa-palvelu asiakkuuden, täytetään hänen kanssaan Pirkan loma-tili-asiakkuudesta ja toimitetaan se Pirkkaan. Muista tuoda informaatio myös kyseisen asiakkaan tiimille!
- Joka viikon maanantai, asiakkaan kanssa täytetään kauppalista, joka toimitetaan Pirkkaan samana päivänä.
- Keskiviikkoisin kotipalvelun toimistolta kuljetetaan sinne toimitetut kauppa-tavarat asiakkaiden luo.
- Mikäli asiakas kotiutuu sairaalasta ja tarvitsee apua kaupassa käyntiin samana päivänä, ei tästä peritä erillistä maksua asiakkaalta eikä sitä merkitä Efficaan, kuin kirjallisesti KHTOT-sivulle!

- **Ateria-palvelu**

- Mikäli asiakas haluaa ateriapalvelun lounasravintola Helmestä tai Linjakkaasta, ilmoitetaan asia joko työntekijän tai asiakkaan tai omaisen toimesta kyseiseen lounasravintolaan.
- Ennen yhteydenottoa kannattaa asiakkaan kanssa sopia, miten usein hän haluaa lounaan tilata ja haluaako hän sen suoraan toimitettuna kotiin vai, että kotipalvelu tuo ruoan asiakkaalle. Jälkimmäisessä tapauksessa lounasravintola toimittaa ruoan kotipalvelun toimistolle.
- Muista informoida asiasta asiakkaan tiimiä!
- Mikäli ateriapalveluun tulee katkos tai päätös, muista ilmoittaa asiasta lounasravintolaan pikimmiten.

- **Vaipat ja hoitotarvikkeet**

- Vaipat ja kroonikot tilataan niitä tarvitseville KSH:n kautta kolmen kuukauden välein. Ne ovat asiakkaalle ilmaisia. Pesunesteet ja muut hoitotarvikkeet asiakkaat maksavat.
- Kun teet tilausta, muista huomioida, että tarvikkeiden on tilauspäivästä saakka riitettävä kolme kuukautta.
- Mikäli äkillistä tarvetta esiintyy asiakkailla, voi KSH:n varastosta löytyä joitakin tuotteita ensihätään. Muista kuitenkin merkitä tarve tulevaisuuden varalle ylös, jotta se huomioidaan seuraavia tilauksia tehtäessä.

- Turvapuhelin-palvelu

- Mikäli asiakas haluaa turvapuhelin-asiakkuuden, täytetään hänen kanssaan Stellan turvapuhelin-sopimus. Sopimuksen voi toimittaa kotipalveluohjaajalle. Samalla kotipalveluohjaajalle tulee ilmoitettua uudesta turvapuhelin-asiakkuudesta. Kotipalveluohjaaja faxaa sopimuksen Stellaan ja luo Efficaan turvapuhelin-asiakkuuden.
- Erityisen tärkeää sopimusta tehdessä on sopia, menevätkö turvapuhelin hälytykset mahdollisesti omaisille vai kotipalvelun päivystyspuhelimeen. Myös omaisten tiedot sekä asiakkaan sairaus-tiedot ovat tärkeitä täyttää huolellisesti. Älä unohda asiakkaan allekirjoitusta!
- Turvapuhelimet tulee asennuksen jälkeen testata säännöllisin väliajoin! Mikäli ongelmia ilmenee, ilmoita asiasta suoraan Stellaan!
- Kun turvapuhelin asiakkuus päättyy, ilmoita siitä kotipalveluohjaajalle! Ohjaa omaisia palauttamaan turvapuhelin-laite kotipalvelun toimistolle. Asiakkuus katkaistaan vasta, kun laite on toimitettu kotipalveluun.

- Kuoleman kohtaaminen työvuorossa

- Mikäli asiakaskäynnilläsi kohtaat kuolleen asiakkaan, soita paikalle poliisi toteamaan tilanne. Ilmoita asiasta kotipalveluohjaajalle sekä asiakkaan omaisille.
- Kirjaa tapahtumat tarkasti Efficaan ja käy tilanne vielä läpi esimerkiksi jonkun työkaverin tai kotipalveluohjaajan kanssa. Tämä auttaa sinua, käymään asiaa läpi vielä mahdollisesti asiakkaan omaisten kanssa myöhemmin.
- Mikäli tilanne tuntuu ahdistavalta ja jää painamaan mieltäsi, keskustele asiasta kotipalveluohjaajan kanssa. Työntekijällä on mahdollisuus saada apua tällaisiin tilanteisiin psykiatriselta sairaanhoitajalta Miia Saukolta.

- Yleistä

- Mikäli asiakas/omainen ilmoittaa asiakkaalle tulevan kotikäynteihin keskeytys, merkitään se tiedoksi isolle valkoiselle taululle toimistotilaan. Keskeytys merkitään myös tiedoksi taulun alareunassa olevaan keskeytyslistaan. Lista on tärkeää merkitä myös syy, mistä keskeytys johtuu (esim. omainen hoitaa, vuodeosastolla jne.) Listaan merkitään myös, mikäli palvelu päättyy kokonaan, esimerkiksi kuolemantapauksen vuoksi. Tämä tulee vielä ilmoittaa myös kotipalveluohjaajalle, että laskutus voidaan lopettaa oikeaan aikaan.
- Mikäli havaitsette asiakkaan tilassa jotakin poikkeavaa, keskustelkaa asiasta rohkeasti oman ja toisten tiimien kanssa. Asiasta voi konsultoida myös esimerkiksi fysioterapeuttia (myös mikäli havaitset apuvälineiden tarvetta), psykiatrista sairaanhoitajaa Miia Saukkoa

(mielenterveys-asiakkaiden asioissa) tai kotisairaanhoidoa. Jokaisella tiimillä on oma kotisairaanhoidaja, joka on perehtynyt tiimin asiakkaiden tilanteeseen. Tiimin omat KSH:t on merkitty isoon karttaan toimiston seinälle. Jos mahdollista konsultoi ensin oman alueesi kotisairaanhoidajaa.

- Mikäli palvelussa/käynneissä tulee muutoksia, merkitse ne heti palvelusuunnitelmaan ja päivitä samalla paperiversiot kansioihin, jotka mainittiin uuden asiakkaan vastaanotto- kohdassa sekä ilta- ja viikonloppulistoisiin. Tämä myös annetaan tiedoksi kotipalveluohjaajalle mahdollisen laskutuksen muutoksen vuoksi.
- Muista kirjata käyntisi ja erityisesti huomioitavat asiat Efficään myös kertomuksiin. Myös asiakkaiden verensokeriarvot ja verenpaine-arvot merkitään myös Efficään DIA-kohtaan.
- Mikäli asiakkaan luona sattuu haittatapahtuma (esim. lääkkeet on jäänyt antamatta/ottamatta, pistät itseäsi likaisella neulalla jne.) täytä haittailmoitus-kaavake ja palauta se kotipalveluohjaajalle.
- Mikäli asiakas tai omainen käyttäytyy aggressiivisesti tai uhkaavasti, poistu paikalta. Aina, kun tilanne tuntuu uhkaavalta, voi asiakkaan luo mennä kahdestaan toisen työntekijän kanssa. Hätätilassa kotipalvelun työntekijä voi pyytää virka-apua myös poliisilta.
- Asiakkuuden päättyessä, ilmoita kotipalveluohjaajalle asiasta.
- Saat kotipalveluohjaajalta tunnukset sähköpostiin, Efficään sekä intranettiin. Intranetin kautta saat tietoa esimerkiksi koulutuksista, tyky-toiminnasta ja muista kunnan työntekijöille tärkeistä aiheista.
- Kotipalvelussa on käytössä toivelista, johon työntekijät voivat merkitä toiveensa tulevaa listaa ajatellen. Tärkeimmät toiveet tulee merkitä punakynällä ja ympyröidä. Kotipalveluohjaaja suunnittelee työvuorolistat ja pyrkii suunnittelemaan ne mahdollisimman ergonomisesti ja työhyvinvointia tukeviksi. Hänellä ei ole kuitenkaan velvollisuutta toteuttaa kaikkia haluttuja toiveita, mikäli se suunnittelussa tuottaa ongelmia.
- Vuosiloman määräytymisvuosi on 1.4- 31.3. Lomakausi on 2.5-30.9. Vuosilomapäiviä kertyy lomanmääräytymiskaudelta, joka tarkoittaa kuukautta jonka aikana viranhaltija/työntekijä on ollut työssä vähintään 35 työtuntia tai 14 työpäivää tai jonka aikana yhtäjaksoinen palvelussuhde on kestänyt vähintään 16 kalenteripäivää (2,5pv/kk.).
- UUSI TYÖNTEKIJÄ! Tavoitteena on, että uusi työntekijä tutustuu työhön mukana kiertäen 3-5 päivää. Perehdytyksen päätyttyä, täytä perehdytyksen muistilista ja mikäli havaitset puutteita, ota asia rohkeasti puheeksi. Kun kaikki kohdat täyttyvät, allekirjoita lista ja toimita se kotipalveluohjaajalle allekirjoitettavaksi.

- Yhteiset käytännöt ja työilmapiiri

- Perustehtävän tekeminen ja omasta osaamisesta huolehtiminen.
- Reiluus ja kohteliaisuus, tervehtiminen, kiittäminen sekä anteeksipyyttäminen.
- Aktiivinen auttaminen, kiinnostuminen toisen työstä, arvostaminen.
- Työpaikan viihtyvyydestä sekä resurssien järkevästä käytöstä huolehtiminen. Ei käytetä kotipalvelun tietokoneita omiin tarkoituksiin.
- Yhteistyö työkavereiden ja esimiesten kanssa.
- Asiallisen ja kehittävän palautteen antaminen.
- Mielenpitoisuuden ilmaisu, asioiden eteenpäin viemiseksi.
- Aktiivinen osallistuminen työpaikan kehittämistyöhön.
- Myönteisen ilmapiirin kehittäminen –En puhu selän takana!

LIITE 3. Perehdytyksen muistilista**- PEREHDYTYKSEN MUISTILISTA**

Perehdytettävä: _____

Perehdyttäjä: _____

Pvm: _____

Työsopimus ja avaimet/puhelin:

Palkka ja palkanmaksu:

Koeaika ja sen merkitys:

Työssä tarvittavat tunnukset(Intranet, Effica ja s.posti):

Toimintayksikön perustiedot: _____

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet: _____

Vaitiolovelvollisuus: _____

Toteumien täyttö ja palautus: _____

Matkakustannusten korvaaminen: _____

Työterveyshuollon palvelut: _____

Henkilöstön tietoturvaohje: _____

Työpaikan kokouskäytännöt: _____

Työhyvinvoinnin malli: _____

Salassa pidettävien asiakirjojen hävittäminen: _____

Ulkoisen olemus, käytös, työasu, jalkineet: _____

Täsmällisyyden merkitys: _____

Lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot: _____

Poissaoloista ilmoittaminen: _____

Tiedonhankinta: _____

Ilmoitustaulu ja tiedotteet: _____

Asiakkaan asema ja oikeudet: _____

Omahoitajuus: _____

Päiväohjelma eri työvuoroissa: _____

Työtehtävät: _____

Hygieniapassi, EA-aidot, lääkehoitolupa: _____

Toimiminen uhka- ja väkivaltatilanteissa: _____

Työskentely asiakkaan tiloissa: _____

Perehtyjä: _____

Esimies: _____