

Hyvä perehdytys palveluohjaukseen

Saarikan palveluohjaus

Orvokki Karstinen

Kirsi Hartikainen

Opinnäytetyö

Kevät 2017

Sosiaali-, terveys ja liikunta-ala

Kuntoutuksenohjauksen-ja suunnittelun koulutusohjelma,

Kuntoutuksenohjaaja (AMK)

Tekijä(t) Karstinen, Orvokki Hartikainen, Kirsi	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Joulukuu 2016
	Sivumäärä 32+3	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Hyvä perehdytys palveluohjaukseen		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksenohjauksen -ja suunnittelun koulutusohjelma Diakonia-ammattikorkeakoulu Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Pirjo Walden (JAMK); Elina Pekonen (DIAK); Kristiina Juntunen (JAMK)		
Toimeksiantaja(t) Perusturvaliikelaitos Saarikka / Palveluohjausyksikkö		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö käsittelee perehdytystä ja palveluohjausta. Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvailevan kirjallisuuskatsauksen ja palveluohjaajien haastattelun avulla saada tietoa, millainen on hyvä perehdytys uusille palveluohjaajille. Tarkoituksena oli kehittää palveluohjauksen perehdytysprosessia sekä tuottaa Perusturvaliikelaitos Saarikan palveluohjaukseen perehdytysopas.</p> <p>Kirjallisuuskatsauksen aineistoa haettiin Medic-ja Melinda-tietokannoista. Haut rajattiin vuosiin 2000-2016. Lopullinen aineisto muodostui kymmenestä artikkelista. Toisena tiedonkeruumenetelmänä toteutimme teemahaastattelun kahdeksalle palveluohjaajalle. Vastaamisprosentti oli 75%. Molemmilla menetelmillä hankittu aineisto analysoitiin teoria-ohjaavalla sisällönanalyysillä.</p> <p>Tulosten mukaan uuden työntekijän perehdyttäminen on erittäin tärkeää. Palveluohjaajat kokivat perehdyttämisen positiiviseksi asiaksi. Kirjallisuuskatsauksen sekä palveluohjauksen haastattelun tuloksena hyvää työhön perehdyttämistä pidettiin tärkeänä. Palveluohjaajat kokivat erityisen haasteelliseksi suuren tietomäärän sisäistämisen. Perehdytykseen tarvitaan ehdottomasti perehdytysopasta. Esimiesten antama tuki sekä resurssit perehdytysprosessille ovat olennainen osa onnistuneelle perehdyttämiselle. Tuloksien mukaan hyvässä perehdytyksessä on tärkeää oppia tunnistamaan koko organisaatio ja oma työ kokonaisvaltaisesti. Palveluohjaajat toivovat, että uudella työntekijällä on kokonaisvaltainen organisaation tuntemus sekä oman tulevan työn tuntemus perehdytyksen jälkeen.</p>		
Avainsanat (asiasanat)		
Perehdytys, perehdyttäminen, palveluohjaus, palveluohjaaja, hiljainen tieto		
Muut tiedot		

Author(s) Hartikainen Kirsi Karstinen Orvokki	Type of publication Bachelor's thesis	Date December 2016 Language of publication: Finnish
	Number of pages 33+2	Permission for web publication: x
Title of publication A Good orientation case management Possible subtitle		
Degree programme Hartikainen Kirsi Diakonia University of Applied Sciences, Pieksämäki Social Services, Bachelor of Social Services. Karstinen Orvokki, University of Applied Sciences, Jyväskylä. Programme in Rehabilitation Counselling, Bachelor of Health Care.		
Supervisor(s) Pirjo Walden (JAMK) Elina Pekonen (DIAK) ja Kristiina Juntunen (JAMK)		
Assigned by Perusturvaliikelaitos Saarikka / Palveluohjausyksikkö		
Description <p>The thesis examined orientation and case management. By means of a descriptive literature review and interviews with case managers, the purpose was to obtain information about what good orientation for new case managers would contain. The aim was to develop the orientation process and produce a guide for case management orientation for the Public Utility of Social and Health Care, Saarikka.</p> <p>The material for the literature review was collected from the Medic and Melinda databases. The data searches were limited to the years 2000-2016. The final selection consisted of ten articles. Another data collection method was theme interviews with eight case managers. The response rate was 75%. The data from both collections were analysed by using theory-based content analysis. According to the results, the orientation of a new employee is very important. The case managers found orientation a positive factor. According to the literature review and the interviews, proper orientation was considered to be very important. The case managers felt that internalizing large quantities of information was very challenging. It is imperative to have an orientation guide for the process. Support from superiors and resources for the orientation process are vital for a successful orientation. According to the results, it is important to learn to know the entire organisation and one's own field of work comprehensively. The case managers wished that after orientation new employees would have a comprehensive knowledge of the organisation and their own field of work.</p> <p>In conclusion, case managers' positive attitude towards the orientation processes is the key to its success in the best possible way. Orientation should also be recognised at all organisational levels. In managerial work it is important to pay attention to time management so that it would be possible to implement good orientation.</p>		
Keywords (subjects) introduction process, orientation, case management, case manager, tacit knowledge		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Perehdytys	4
	2.1 Perehdyttäminen.....	4
	2.2 Perehdytykseen liittyvät lait ja asetukset	6
3	Palveluohjaus	7
	3.1 Palveluohjaaja ja palveluohjauksellinen työtapa	7
	3.2 Palveluohjaus Suomessa ja Saarikassa	8
	3.3 Palveluohjausta määrittävät lait ja asetukset	10
4	Saarikka.....	11
	4.1 Perusturvaliikelaitos Saarikka.....	11
	4.2 Saarikan palveluohjausyksikkö.....	12
5	Kehittämishankkeen tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävä	13
6	Kehittämistehtävän menetelmät ja toteutus	14
	6.1 Kirjallisuuskatsaus	14
	6.2 Palveluohjaajien teemahaastattelu	15
	6.3 Sisällön analyysi.....	16
7	Tulokset.....	18
	7.1 Perehdytys.....	18
	7.2 Hiljainen tieto	20
	7.3 Palveluohjaajien haastattelu	21
8	Johtopäätökset, pohdinta ja arviointi	23
	8.1 Tutkimuksen tulosten tarkastelua.....	23
	8.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	25
	8.3 Päätelmät ja jatkotutkimukset	26
	LÄHTEET.....	28
	LIITTEET	32

LIITE 1. Haastattelulomake palveluohjaajille	32
LIITE 2. Teemahaastattelun arviointi tutkimuskysymysten mukaan	33
LIITE 3. Kirjallisuuskatsauksen tiedonhaku.....	36
LIITE 4. Kirjallisuuskatsaukseen valitut artikkelit	37
LIITE 5. Perehdytyskansion sisällysluettelo	40
LIITE 6. Sopimus opinnäyteyhteistyöstä	41
KUVIO 1. Perehdyttämisen pelikentällä (Kupias & Peltola 2009, 19)	5

1 Johdanto

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

Opinnäytetyön aiheena on hyvä perehdytys palveluohjaukseen. Aineisto kerättiin kahta menetelmää käyttäen. Menetelmät olivat kuvaileva kirjallisuuskatsaus, sekä palveluohjaajien teemahaastattelun, joiden avulla oli tarkoitus luoda mahdollisimman hyvä perehdytys palveluohjaukseen. Toimeksiantajana toimi Perusturvaliikelaitos Saarikka. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa käsitteinä olivat perehdyttäminen, perehdytys, palveluohjaus, palveluohjaaja ja hiljainen tieto.

Opinnäytetyö tuli tarpeesta sekä omasta kokemuksesta, joka syntyi, kun olimme harjoittelemassa ja työskentelemässä palveluohjausyksikössä. Saarikkan palveluohjausyksikössä ei ole johdonmukaista suunnitelmaa tai kerättyä materiaalia perehdytykseen. Keskustelimme perehdytyksen tarpeellisuudesta palveluohjausyksikön esimiehen kanssa. Saimme toimeksiannoksi kehittää perehdytystä. Perehdyttäminen on laissa määrätty lakisääteinen toimenpide, mutta aina perehdytys ei toteudu toivotulla tavalla ja siihen ei ole panostettu riittävästi. (Kupias & Peltola 2009, 9.)

2 Perehdytys

2.1 Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä saa mahdollisuuden oppia uuden työtehtävänsä ja joiden avulla hän pystyy sopeutumaan uuteen työympäristöönsä. Työpaikoilla yksi tärkeimmistä prosesseista on perehdyttämisprosessi. Perehdyttämisessä Suomessa 1600-1800-luvulla oli ensisijaisena työhön opastus. Työhön opastus on yksi osa-alue perehdytysprosessissa. Nykyisin organisaatioiden ja työtehtävien monimutkaistuessa perehdyttäminen on yhä tärkeämpää, pelkkä työhön opastus ei enää palvele uusia työntekijöitä, Työhön hakeutuvat työntekijät ovat entistä kouluttautuneempia. (Kupias & Peltonen 2009, 13.)

Perehdytyksellä on entistä tärkeämpi rooli työelämässä. Entistä suuremman roolin perehdytyksen tarpeesta muodostavat nykyaikaiset uudistuvat työmenetelmät, organisaatiouudistukset, sekä lisäksi koneiden ja laitteiden kehittyminen ja siihen liittyvä perehdytys. Vaikutukset työhön ja työyhteisön hyvinvointiin alkavat perehdytyksestä. Kokonaisvaltaisella perehdytysprosessilla voidaan edistää henkilöstön osaamista sekä voidaan vaikuttaa uusien työntekijöiden onnistuneeseen rekrytointiin. (Peltokoski 2016,11,163.)

Perehdytyksestä puhuttaessa on huomioitava tärkeänä osana työnopastus ja se mitä työhönopastus konkreettisesti sisältää ja kuka siitä on vastuussa (Työturvallisuuskeskus 2007, 2). Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä sekä tukea, joiden avustuksella uusi työntekijä pääsee hyvin alkuun uudessa työssä, työyhteisössä ja organisaatiossa. Perehdytyksen tarkoituksena on selvittää mahdollisimman nopeasti töistä itsenäisesti. (Kupiainen & Peltola 2009,19.)

Kupiainen ja Peltola (kuvio 1, 2009, 19.) kuvaavat perehdyttämistä ja sen osa-alueita (kts. Kuvio 1). Perehdytystä valmisteltaessa yläkäsitteenä on perehdyttäminen, joka jakautuu kahteen osaan. Tarkoituksena ei ole opastaa uudelle työntekijälle vain tehtävää, johon hänet on palkattu. Työntekijän tulee saada kokonaiskuva organisaatiosta, sekä tiimistä, jossa hän työskentelee. Organisaation vastuulla on uuden työntekijän perehdyttäminen ja sitouttaminen.

Perehdyttäminen	
Alku- ja yleisperehdyttäminen	Työnopastus

KUVIO 1. Perehdyttämisen pelikentällä (Kupias & Peltola 2009, 19)

Esimies on aina vastuussa työyksikön perehdyttämisestä, käytännössä perehdyttämiseen osallistuvat useat tahot: nimetyt perehdyttäjät sekä työyhteisön jäsenet (Kupias & Peltola 2009, 19). Palveluohjauksessa perehdyttäjänä toimivat palveluohjaajat, lisäksi perehdytyksestä vastaa koko yksikkö. Opinnäytetyömme Hyvä perehdytys palveluohjaukseen on prosessinomainen tuotos, joka onnistuessaan takaa uudelle työntekijälle hyvän työalustan.

Hyvin onnistunut perehdytys vähentää työntekijän poissaoloja ja työntekijöiden vaihtuvuutta. Hyvin perehdytetty työntekijä sitoutuu työhönsä ja motivoituu nopeasti uuteen työhön. (Saarinen 2014, 3) Pro gradussa tehdyssä tutkimuksessa tulosten mukaan kannattaa panostaa uuden työntekijän perehdyttämiseen. Motivoitunut ja osaava henkilöstö on organisaation menestystekijä. Yrityksessä on myös tietty imago, jonka perusteella uudet työntekijät kenties valitsevat ja hakeutuvat yritykseen töihin. Hyvin hoidettu perehdytys on yksi peruselementti, jota uudet työntekijät arvostavat.

Tänä päivänä yritykset eivät ole irrallaan ympäristöstä. Yritysten strategiassa ja toiminnassa näkyy yhteiskuntavastuu ja, sen kautta taloudellisuusvastuu, ympäristövastuu sekä sosiaalinen vastuu. Sosiaalinen vastuu käsittää muun muassa henkilöstön osaamisen ja hyvinvoinnista huolehtimisen. Yritysten tulee seurata työlainsäädännön muutoksia sekä niiden vaikutuksia perehdyttämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 14.)

(Hannu U. Ketolan väitöksessä 2010) Tutkimuksen mukaan hyvä perehdyttäminen tukee ammatillista kasvua. Tutkimuksessa nousee esille esimerkiksi asiantuntijatehtävissä toimivan henkilön oma aktiivisuus sekä vastuu omasta

perehdyttämisestä. Ketolan haastattelujen perusteella uuden työntekijän perehdyttämisen esteeksi nousivat kiire ja väärät olettamukset tulijan osaamisesta. Näin ollen työympäristön esittelyä ei tehdä suunnitelmallisesti.

Tietoalalla on tapahtunut muutos 1990 - 2000 luvulla. Sähköiset tietoverkot ovat yleistyneet ja sähköinen perehdytys on korostunut. (Ketola 2010, 16.) Peltokosken mukaan edelleenkin riittävästi resursseja ei kohdenneta perehdytykseen, perehdytys on todettu riittämättömäksi ja huonosti toteutettavaksi. Peltokosken väitöksessä tutkittiin ja kuvattiin moniulotteista perehdytysprosessia ja sen toteutumisvaiheita erikoissairaanhoidon ympäristössä. Perehdytyksen arviointi ja seuranta ovat osa perehdytysprosessia. Tutkimuksen mukaan sairaanhoitajien perehdytys kestää 2,4 päivää. Tämän luvun voimpe pitää mielessä suunniteltaessa palveluohjaajien perehdytyspolkua ja perehdytyskansioita. (Peltokoski 2016, 25.)

2.2 Perehdytykseen liittyvät lait ja asetukset

Työhön perehdyttäjällä tulee olla ajankohtaista tietoa työhön liittyvistä lakipykälistä ja asetuksista. Perehdyttäjän tehtävänä on antaa uudelle työntekijälle selkeät ohjeet ja neuvot siitä mitkä lakipykälät koskevat juuri tätä työtä ja lisäksi perehdyttäjän tulee kertoa mistä tietoa voi hakea lisää. Työntekijälle on tarkoin ja riittävästi kerrottava työolosuhteista, turvallisuudesta sekä työpaikalla käytettävistä välineistä ja laitteista. Vastuu on sekä työn vastaanottajalla, että työnantajalla. Laissa huomioidaan uuden työntekijän perehdyttäminen ja opastaminen uutena työntekijänä uuteen tehtävään tai työtehtävän muuttuessa. (L 738/ 2002.)

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 701/2006 on myös osa erehdytystä. Pelastustoimiasetus 857/1997 velvoittaa työnantajaa laatimaan turvallisuussuunnitelman.

Laissa ja asetuksessa terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (1994 §1) keskeisintä on hoidon laadun ja potilasturvallisuuden parantaminen.

Työpaikoilla on työsuojeluviranomaiset, työsuojeluvaltuutetut sekä luottamusmiehet. Lisäksi jokaisella työpaikalla on työehtosopimusjärjestelmä joka ohjaa työtä. (Työsopimuslaki 55 / 2001.)

3 Palveluohjaus

3.1 Palveluohjaaja ja palveluohjauksellinen työtapa

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

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

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

Palveluohjaus on työmenetelmä, jolla kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja. Tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki käytettävissä olevien resurssien avulla sekä siirtyä instituutio- ja tarjontakeskeisistä palveluista käyttäjä- ja kysyntäkeskeisiin palveluihin. Yksilökohtaisen palveluohjauksen keskeisin sisältö on neuvonta, koordinointi ja

asianajo. Näihin liittyvät kiinteästi palvelujen tarpeen yksilöllinen arviointi, suunnittelu ja voimavarat. (Sosiaaliportti 2012.)

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

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

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

3.2 Palveluohjaus Suomessa ja Saarikassa

Sipilän hallituksen visiona on, että vuonna 2005 Suomi on uudistuva, välittävä ja turvallinen maa, jossa jokainen voi kokea olevansa tärkeä ja yhteiskunnassa vallitsee keskinäinen luottamus. Hallituksen aikana tavoitteita toteutetaan kaikkiaan 26 kärkihanketta. Yksi näistä hankkeista on *Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaiken ikäisten omaishoitoa*, eli I&O kärkihanke. Vastuuministerinä tässä hankkeessa on ministeri Rehula. (Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010.)

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

Sipilän hallituksella on lisäksi kolme hallinnollista reformia: sote-uudistus, kuntien tehtävien karsinta, ja aluehallinnon uudistus. Sote-uudistukseen liittyen Keski-Suomessa alkoi Keski-Suomen SOTE 2020 -hanke 1.3.2014. Hankkeen tavoitteena oli rakentaa Keski-Suomeen toimintamalli ja asukas- ja asiakaslähtöinen tuotantorakenne, jolla turvattaisiin maakunnan asukkaiden sosiaali- ja terveyspalvelut. Mallin ja rakenteen luomiseen osallistuivat kaikki sairaanhoidopiiriin jäsenkunnat. Hanke päättyi 30.10.2016. Hallinnoija hankkeessa oli Jyväskylän kaupunki. (Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010.)

Keski-Suomen toimintamallin luominen kuitenkin jatkuu. Palvelutuotantoryhmä jatkaa Keski-Suomen SOTE 2020-hankkeen jälkeen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotantomallin ja organisaation valmistelua Keski-Suomessa SOTE-järjestämisryhmän työskentelynä. Ryhmä käynnistettiin marraskuussa 2016 ja se toimii siihen saakka, kunnes tuleva maakunta perustetaan, eli 1.7.2017 saakka. Ryhmän työn tarkoituksena on valmistella ennakkoon maakunnan sote-palveluiden järjestämistä ohjaavat strategiset linjaukset, määri-

tellä järjestettävät palvelut ja järjestäjäorganisaatio (sote-virasto) tulevan maakunnan perustamiseksi, sekä laatia niitä koskeva alustava toteutussuunnitelma. (Jyväskylä i.a.)

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

Saarikan toiminnan pohjana on palveluohjaus. Sen perustehtävä on asiakkaiden palvelutarpeen arviointi ja viranhaltijana päätöksenteko palveluiden myöntämisestä sekä asiakasmaksuista. Saarikan palveluohjaajien on huomioitava työssään asiakkaiden tarpeiden lisäksi myös taloudellisuus ja tilaajan palveluille asettamat vaikuttavuustavoitteet. Palveluohjausyksiköllä on suuri vastuu, koska suurin menoerä Saarikassa on juuri asumispalveluiden ja kotihoidon palveluiden tuottaminen ja juuri palveluohjaajat päättävät sen, myönnetäänkö asiakkaalle itse tuotettuja palveluita vai ostopalveluita. Palveluohjaajien on siis seurattava tarkasti budjettia ja talousarvioita. (Hartikainen 2016.)

3.3 Palveluohjausta määrittävät lait ja asetukset

Palveluohjauksen lainsäädännöllinen osaaminen ja sen päivitys ovat yksi tärkeimpiä osa-alueita palveluohjauksessa ja palveluohjaajien työssä. Asiakkaan osallisuutta korostaa taas sosiaalihuollon lainsäädäntö. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista vuodelta 2000 takaa asiakkaalle itsemääräämis- ja osallistumisoikeuden, oikeuden yksityisyyteen sekä oikeuden laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Lain mukaan asiakkaalle on sosiaalihuoltoa toteutettaessa laadittava yhteistyössä asiakkaan kanssa palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, joka kokoaa, rajaa ja tuo ilmi asiakkaan kuntoutuksen, hoidon ja hoivan tarpeet sekä hänen omat voimavaransa, ehkäisevän työn tarpeet ja palvelutarpeet. (L sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

Palveluohjauksen työtä ohjaavat mm. sosiaalihoitolaki (L 1982/710) ja laki iäkkään henkilön sosiaali- ja terveystalveluiden turvaamisesta (L 2012/980) sekä sosiaalihoitolaki (L 2014/1301).

Palveluohjaajalla on oltava sosiaalihoillon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) tai terveydenhuillon ammattihenkilöstä annetun lain (559/1994) 2 §:ssä tarkoitettu kelpoisuus. Hänellä on koulutuksen tuoma laaja-alainen asiantuntemus palvelutarpeiden selvittämisestä. (L 28.12.2012/980.)

4 Saarikka

4.1 Perusturvaliikelaitos Saarikka

Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Perusturvaliikelaitos Saarikka. Opinnäytetyö tehdään Saarikan palveluohjausyksikölle. Ennen Perusturvaliikelaitoksen olemassaoloa terveystalvelut nykyisille Saarikan alueen kunnille tuotti terveydenhuillon kuntayhtymä ja peruskunnat tuottivat sosiaalitalvelut. 1.1.2009 alkaen siirtyi sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisvastuu SOTE kuntayhtymälle, johon kuuluvat Kannonkosken, Kivijärven Kyyjärven ja Karstulan kunnat sekä Saarijärven kaupunki. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2016 b.)

Sosiaali- ja terveystalveluiden tilaajana toimii SOTE kuntayhtymän yhtymävaltuusto ja tuottajana Perusturvaliikelaitos Saarikka, joka vastaa yhteensä noin 20 000 asukkaan sosiaali- ja terveydenhuillon talveluista lukuun ottamatta varhaiskasvatusta. Kuntayhtymässä toteutetaan tilaaja-tuottaja-mallia. Liikelaitoksella on oma johtokunta, joka koostuu asiantuntijoista. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2016 b.)

Talveluiden järjestäminen SOTE kuntayhtymässä perustuu talveluiden järjestämissuunnitelmaan sekä jäsenkuntien kuntayhtymälle osoittamiin taloudellisiin resursseihin. Järjestämissuunnitelmassa määritellään aina neljäksi vuodeksi eteenpäin yleiset linjaukset ja tavoitteet sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämiselle sekä toimenpiteet joilla saavutetaan nämä tavoitteet. (Talveluiden järjestämissuunnitelma vuosille 2015- 2018.)

SOTEN pääasiallisena tehtävänä on järjestää jäsenkuntien sekä mahdollisten sopimuskuntien puolesta kaikki kuntien järjestettäväksi säädetty ja kuntien kuntayhtymän järjestettäväksi antamat perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon sekä sosiaalihuollon palvelut. SOTESSA on arvot ja toimintaperiaatteet, jotka pitävät sisällään avoimuuden ja luotettavuuden, yhteistyön ja arvostuksen, kannustavuuden ja osallistavuuden, kuin myös taloudellisuuden ja tuottavuuden ja tuotavuuden sekä innovatiivisuuden. (Palveluiden järjestämissuunnitelma 2015-2018.)

4.2 Saarikan palveluohjausyksikkö

Saarikan organisaatio on jaettu kolmeen osa-alueeseen: hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, arjen tuki sekä terveyden- ja sairauden hoito. Arjen tuen palvelualueella tuotetaan palveluita ikääntyneille, vammaisille sekä mielenterveyskuntoutujille. Palveluohjausyksikkö kuuluu arjen tuen osa-alueeseen. Palveluohjauksen yksikkö toimii koko Saarikan alueella vastaten palveluohjauksesta. Arjen tuen palvelualueen palvelujohtaja on Heli Vertanen. Hän on myös palveluohjausyksikön esimies. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2016 b.)

Saarikassa palveluohjaus on organisoitu siten, että kaksi ikäihmisten palveluohjaajaa vastaavat Saarijärvestä, yksi Karstulasta ja yksi Saarikan alueen kolmesta pienemmästä kunnasta Kivijärvestä, Kannonkoskesta ja Kyyjärvestä. Mielenterveyskuntoutujien palveluohjaajan ja vammaisten palveluohjaajan vastuualueena on koko Saarikka. Palveluohjaukseen on 11.7.2016 avattu vuoden määräaikaisuus ikäihmisten palveluohjaajan virkaan. Hänen vastuualueenaan on kuntoutus- ja akuuttiosastojen kotiutukset sekä Saarijärven omaishoito. Perhehoidon palveluohjaajan vastuualueena on koko Saarikka sekä myös Kannonkosken, Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven omaishoito. Saarikassa palveluohjauksen tiimiin kuuluu myös vammaissosiaalityöntekijä. (Hartikainen 2016.)

Palveluohjaajat huolehtivat asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnista ja tekevät päätökset palveluiden piiriin ottamisesta seuraavien palveluiden osalta: Kotihoitopalvelut, kotihoidon tukipalvelut (esim. ateria- ja turvapalvelu) sosiaali-

huoltolain mukaiset liikkumista tukevat palvelut, päiväkeskustoiminta, asumis- palvelut, pitkäaikaishoiva, omais- ja perhehoito (ikäihmiset ja vammaiset) sekä työ- ja päivätoiminta. (Perusturvaliikelaitos Saarikka 2016 a.)

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

5 Kehittämishankkeen tarkoitus, tavoite ja kehittäminen

Opinnäytetyömme tarkoituksena on koota tutkimuksellista tietoa perehdytyksestä sekä palveluohjauksesta. Tarkoituksena on myös yhdistää palveluohjaajien keskuudessa tehdyn teemahaastattelun perusteella saadut tulokset sekä kirjallisuuskatsauksessa esiin nousseet asiat. Opinnäytetyössämme näkökulmana oli nykyhetki ja tulevaisuus sivuten myös historiaa. Tavoitteena oli luoda hyvä perehdytys Saarikan palveluohjaukseen. Kirjallisuuskatsauksen sekä haastattelun avulla saimme koottua sisällysluettelon Saarikan palveluohjausyksikön perehdytys oppaaseen. (liite 5.)

Valitsimme opinnäytetyömme tutkimusmenetelmäksi laadullisen tutkimuksen, jonka toteutimme palveluohjaajien teemahaastattelun avulla. Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan selvittää ihmisen kokemusta tietyistä aihepiiristä sekä käyttäytymistä ja mielipiteitä. Tavoitteenamme oli selvittää haastateltavien mielipiteiden ja kokemusten avulla

perehdytysmallin toimivuutta käytännössä. Tällainen tutkimus sopii hyvin työtapojen kehittämiseen, toimintavaihtoehtojen etsimiseen sekä sosiaalisten ongelmien tutkimukseen. (Eskola & Suoranta 2008. 13-24).

Tutkimuskysymykset työssämme olivat: **Millaista perehdytyksen tulee olla, jotta uuden palveluohjaaja on helpompaa aloittaa työskentely Saarikan palveluohjaajana? Mitkä ovat palveluohjaajien näkemykset uuden työntekijän sopeuttamisen ja perehdyttämisen merkityksestä? Toimeksiantajan toive oli myös saada hiljainen tieto näkyväksi.**

Kirjallisuuskatsauksessa haimme tutkimuksellista tietoa perehdytyksestä / uuden tulokkaan näkökulmasta. Lisäksi Haimme tietoa hiljaisesta tiedosta työhyteisössä. Hakusanoina käytettiin *palveluohjaaja, palveluohjaus, palveluohjaaja, perehdytys, perehdyttäminen, hiljainen tieto*.

6 Kehittämistehtävän menetelmät ja toteutus

6.1 Kirjallisuuskatsaus

Kehittämistyön tutkimusosa koostuu kirjallisuuskatsauksesta ja palveluohjaajien teemahaastatteluista. Menetelmänä käytettiin kuvailevaa kirjallisuuskatsausta, jonka avulla syvennettiin tietoa aiemmin tehdyistä tutkimuksista. Kirjallisuuskatsaus on menetelmä, jonka avulla voidaan syventää tietoja asioista, joista on valmiiksi olemassa olevaa tutkittua tietoa ja tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105-115.) Tietoa kerättiin koko opinnäytetyöprosessin ajan, jolloin teoriaosa ja haastattelun teemat täydentyivät prosessin edetessä.

Kirjallisuuskatsauksen haut tehtiin Medic- ja Melinda tietokannoista. Täydensimme tiedonhakuja manuaalisesti kirjaston ajankohtaisista tieteellisistä julkaisuista sekä lehdistä (hoitotiede, kuntoutus). Nelli tiedonhakuportaalin avulla tutustuimme aihealueittain rajattuihin uusiin aineistoihin, joita oli mm. Sosiaaliportin sekä Terveysportin sivuilla. Hakusanoina käytimme sanoja *perehdytys, perehdyttäminen, palveluohjaus, palveluohjaaja, hiljainen tieto*. Kirjallisuuskatsauksessa käydään läpi tarkasti aihepiiriin aikaisemmat tutkimukset, arvioiden, vertaillen, luokitellen sekä kommentoiden ja suhteuttamalla tietoa omaan työhön. (liite 3.)

Tiedonhaussa käytimme sisäänotto- ja poissulkukriteereitä. Materiaalia seuloessamme keskityimme tiivistelmäosiin sekä otsikoihin, joiden perusteella valitsimme sopivat osumat työhöme liittyen.

Sisäänottokriteerinä oli 1,) julkaisuvuosi 2000-2016. 2,) tutkimuskysymyksiin vastaaminen 3,) saatavuus e-aineistona tai tekstinä. 3,) suomenkielinen 4,) tutkimuksesta tiivistelmä tai johdanto aiheeseen.

Poissulkukriteerinä oli 1.) AMK opinnäytetyöt, englanninkieliset julkaisut.

Tutkimuksien karsiminen oli aikaa vievä prosessi. Perehdytysohjeita uusille työntekijöille tiettyyn ammattiin ja tiettyyn organisaatioon löytyi paljon. Hiljaisesta tiedosta oli myös paljon opinnäytetöitä. Valitsimme materiaalin, joka tukisi opinnäytetyötämme parhaalla mahdollisella tavalla.

Tiedonhaun tulokset on koottu taulukkoon (liite 4). Perehdytykseen liittyen hakutuloksia saimme 305. Valitsimme näistä otsikon ja tiivistelmän perusteella 150 julkaisua lähempään tarkasteluun. Näistä sisällön perusteella valittiin 60 kokonaan luettavaksi ja niistä valittiin 4 julkaisua opinnäytetyöhön. Hiljaiseen tietoon tuli 276 julkaisua, joista valitsimme otsikon ja sisällysluettelon perusteella 30 lähempään tarkasteluun. Näistä valitsimme 2 opinnäytetyöhöme. Palveluohjauksesta julkaisuja löytyi 32. Näistä valitsimme yhden opinnäytetyöhöme.

6.2 Palveluohjaajien teemahaastattelu

Keräsimme aineiston palveluohjaajilta teemahaastattelun avulla. Teemoina olivat tutkimuskysymykset, joihin etsimme vastauksia. Haastattelutilannetta suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon huolellinen suunnittelu sekä valmistautuminen ja valmistautuminen. Hirsijärvi kuvaa haastattelua eräänlaiseksi kielipeliksi haastateltavan ja haastattelijan välillä. Teemahaastattelun avulla voidaan tutkia yksilön tuntemuksia, ajatuksia, kokemuksia ja sanatonta kokemus tietoa. Teemahaastattelun tarkoitus on saada tutkittavan ääni kuuluvaksi. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 47-48, 48 – 53.) Puoli strukturoidun haastattelun etuna myös meidän haastattelu tilanteessa oli rajatut kysymykset ja rajattu aihe (teemahaastattelu). (liite1.)

Haastattelutilanteet sovimme etukäteen mahdollisimman rauhalliseen ajankohtaan ottaen huomioon viikonpäivät sekä kellonajat. Varasimme haastatteluun 1,5h siihen sisältyi kahvittelutuokio, ja lisäksi vapaamuotoista keskustelua loppuksi. Palveluohjaajien työ on hyvin kiireistä ja aikataulutettua, haastattelun onnistumisen kannalta mietimme tarkkaan lähtökohdat. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 74-75, 90)

Teemahaastattelun edellytyksenä on tutkijan hyvä perehtyneisyys kyseiseen aiheeseen. Tutkimusaihe ja tutkimuskysymykset tulee muuttaa tutkittavaan muotoon. (Saaranen Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 6.3.2).

Teemahaastattelu toteutettiin palveluohjaajien keskuudessa kesä-elokuussa 2016. Valitsimme haastattelumuodoksi yksilöhaastattelun, koska ryhmälle olisi vaikeaa löytää yhteistä aikaa. Tutkimuskysymyksiin etsittiin vastauksia sekä kirjallisuuskatsauksen että haastattelujen avulla. Teemahaastatteluilla selvitettiin palveluohjaajien käsityksiä siitä, miten Saarikan alueella uuden työntekijän olisi helpompi aloittaa työskentely Saarikan palveluohjauksessa? Mistä hänen olisi helpompi etsiä tietoa palveluohjauksen toimintatavoista? Toimeksiantajan toive oli myös saada hiljainen tieto näkyväksi.

Hirsijärven ja Hurmeen mukaan ihanteellinen haastattelu lähentelee tavanomaista keskustelua, jolla on jokin ennalta määrätty tarkoitus, eikä asia rönnyile tietyn aihepiirin ulkopuolelle. Haastattelu tilanteessa ollaan kasvokkain. Haastateltavan ja haastattelijan välillä on sekä kielellistä että ei-kielellistä kommunikaatiota. Haastattelija ohjaa haastattelua tiettyyn suuntaan. Hän ei "heitäydy" keskusteluun. Tutkimushaastattelun tarkoituksena on systemaattinen tiedonhankinta, ei niinkään tarkoitus löytää ratkaisua johonkin tiettyyn ongelmaan. (Hirsijärvi & Hurme 1995, 24-25; 2000, 103.)

6.3 Sisällön analyysi

Sisällönanalyysi tehtiin teorialähtöisesti. Lähtökohdaksi otimme tutkimuskysymykset, joista ilmeni toimeksiantajan toive. Käsitteiden avulla sisällönanalyysissä tavoitteena on muodostaa tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, tarkoituksena on kytkeä kontekstit laajempaan kokonaisuuteen sekä aihetta koskeviin tutkimustuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2005, 105.) Opinnäytetyö koostui

kahdesta eri osasta, kuvailevasta kirjallisuuskatsauksesta sekä palveluohjaajien teemahaastattelusta. Aineiston analyysissä oli tarkoituksena yhdistää aiempien tutkimusten tieto palveluohjaajien käsitykseen hyvästä perehdytyksestä ja hiljaisen tiedon merkityksestä ja synteesin tuloksena tuottaa tietoa palveluohjauksen perehdytyskäytäntöihin.

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

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

Teemahaastattelussa haastateltavia palveluohjaajia oli 8. Haastattelut eivät onnistuneet aikataulujen päällekkäisyyksien vuoksi kaikki ensimmäisellä kerralla. Yritimme uudestaan ja saimme lopulta toteutettua 6 palveluohjaajan haastattelua. Kirjallista suostumusta ei toimeksiantajan taholta vaadittu, asiasta keskusteltiin palveluohjausyksikön esimiehen kanssa. Tutkimuksessa huomioitiin ammattietiikka ja sen tuomat reunaehdot. Haastattelu tehtiin avoimesti, rehellisesti sekä luotettavasti. Haastattelua ei nauhoitettu, haastatteluihin oli varattu aikaa n.1,5h, jokaisen palveluohjaajan kanssa. Litterointiin meni

kahdella henkilöllä aikaa noin kaksi työpäivää. Haastatteluiden analysointi eteni teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin.

Perehdyimme tutkimusongelmaan tutkimuskysymyksien avulla. Tutkimuskysymysten tarkoitus on toimia tutkimuksessa suuntaa antavana. (Saaranen, Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 7.1.1.) Tämän opinnäytetyön analyysia ohjasivat palveluohjaajille teemahaastattelussa esitetyt kysymykset, joiden perusteella luotiin alustavan ryhmittelyn jälkeen teemat analyysia varten. (liite 3). Lopullisiksi teemoiksi muodostui perehdytys, perehdyttäminen, palveluohjaaja, palveluohjaus sekä hiljainen tieto. Kirjallisuuskatsauksen toteutus tapahtui Medic- ja Melinda tietokantoja käyttäen.

7 Tulokset

7.1 Perehdytys

Valitut tutkimukset perehdytyksestä on pyritty valitsemaan tutkimuskysymyksien perusteella sekä oman näkökulmamme kautta. Näkökulmana oli tulokkaan perehdytys sekä mahdollisimman uusi tutkimuksellinen tieto perehdytyksen tarpeesta 2000-luvulla.

Miksi työhön perehdytystä tulee järjestää ja onko sillä merkitystä sitouttamisessa? Saarisen (2014. 76,77,121) tutkimus antaa suoraan vastauksen opinnäytetyömme kysymykseen. Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin teemahaastattelujen avulla (myyntineuvottelijat ja esimiehet kohdehenkilöinä). Tuloksissa nousi esille esimiehen riittävä aika uudelle työntekijälle. Lisäksi tutkimustulosten perusteella työyhteisön sosiaalistuminen sekä myönteinen tunne-tila auttavat työsuhteen alussa ja vaikuttavat sitoutumiseen. Kyseisessä kohdeorganisaatiossa perehdyttämiseen on panostettu paljon, on suunniteltu aikataulut, vastuunjako, sekä perehdyttämiseen on koulutettu henkilökunta. Perehdyttäminen, sitoutuminen ja johtaminen ovat yhteyksissä toisiinsa.

Tossavaisen (2006. 32, 144, 145) pro gradu tutkielmassa kuvattiin työhön perehdytystä ja sen toteutumista tulokkaan näkökulmasta. Tutkimus oli sekä määrällinen että laadullinen, sen toteutus tapahtui kyselylomakkeen avulla,

sekä muutamalla teemahaastattelulla jotka syvensivät tutkimusta. Tutkimustulosten perusteella perehdyttäminen on hyvin monimuotoinen ja jopa ristiriitainen ilmiö. Seuraavassa kuuden kohdan ulottuvuuskartta perehdyttämisestä (Tossavaisen 2006) mukaan.

”Kun perehdyttämistä tarkastellaan funktionaalisesta näkökulmasta yhteen vetäen, voidaan ilmiöstä havaita kuusi ulottuvuutta: 1) perehdyttäminen on mielikuvien luomista, 2) perehdyttäminen on organisaatiolähtöisiä perehdyttämistoimia: tiedon jakamista ja tutustuttamista, 3) perehdyttäminen on tulokkaan perehtymistä ja perehtymisen mahdollistamista, 4) perehdyttäminen on sekä tulokkaan että perehdyttäjien tukemista ja heistä huolehtimista, 5) perehdyttäminen on tulokkaan sekä vastaanottavan työyhteisön oppimista ja kehittymistä sekä 6) perehdyttäminen on tulokkaan ja vastaanottavan työyhteisön yhteistyön rakentumista ja yhteisöllisyyden vahvistamista.” (Tossavainen 2006,100.)

Tutkimustulosten perusteella (Tossavainen 2006) uuden tulokkaan perehdyttämisen haasteina olivat kiire, sosiaalinen tuki sekä organisaation visioiden ja arvojen sisäistäminen. Avainasemassa perehdyttämisessä ovat toiset työntekijät, jotka toimivat tiedonlähteinä uudelle tulokkaalle.

(Ketolan 2010) väitöstutkimus antaa samansuuntaisia tuloksia perehdyttämisen tärkeydestä ja monimuotoisuudesta. Asiantuntijoiden hyvin onnistuneessa perehdyttämisprosessissa korostuivat ammatilliseen kasvuun liittyen osaamisen sekä henkilökohtaisen identiteetin ja oman sisäisen yrittäjyyden näkökulmat. Oma vastuu sekä aktiivisuus omasta perehdyttämisestä. Haastattelujen perusteella perehdytyksessä on eroavaisuuksia, mutta runko on yhteneväinen.

Tutkimuksessa tehtyjen haastatteluiden perusteella kumuloitui lista aikaisemmin tehtyjen perehdytysprosessien ongelmista. Kiire, väärät olettamukset tulojen taidoista ja lisäksi työympäristön esittely oli laiminlyöty aikaisemmin. (Ketola 2010.)

Peltokosken tutkimuksessa saamme vahvistuksen perehdytyksen tärkeydestä sekä tämänhetkisestä tilasta. Mielikuvamme palveluohjauksen tarpeellisuudesta uuden tulokkaan perehdytyksestä vahvistuvat. Elämme 2000-luvulla ja

voimme huomata Suomessa tehtyjen tutkimusten perusteella edelleen työpaikoilla tapahtuvien perehdytyksien kokonaisvaltaisten puutteen. Väitöstutkimuksessa hoitotieteen alalle tuloksena oli kokonaisvaltainen ja vetovoimainen perehdytysprosessi uuden mallin avulla. Tutkimuksen aikana kehitettiin mittari OPE, jonka avulla terveydenhuollon organisaatiot voivat, johtaa, toteuttaa, kehittää ja arvioida kokonaisvaltaista perehdytysprosessia. Tutkimuksen ensimmäisessä osassa kehitettiin mittari ja kerättiin empiirinen tieto mittarin avulla. Toisessa vaiheessa perehdytyksestä saatua tietoa ja tulevaisuuden haasteita kuvattiin integroidun kirjallisuuskatsauksen avulla. (Peltokoski, 2016, 20.)

7.2 Hiljainen tieto

Hiljaisesta tiedosta tehdyistä tutkimuksista käy selvästi ilmi kuinka vaikeasti tutkittava ilmiö hiljainen tieto on. Opinnäytetyössämme tutkimuskysymyksillä etsittiin tietoa, kuinka saada hiljainen tieto näkyväksi ja kuinka tiedon voisi hyödyntää koko henkilökunnalle? Useissa tutkimuksissa joita kävimme läpi, ilmeni sama ongelma. Kuinka voi tutkia asiaa, jota tutkittavat eivät itsekkään tunnista. Hiljaiselle tiedolle on monenlaisia merkityksiä, yleisesti se on intuitiivista, ei sannallista tietämystä. Työelämän muuttuessa yhä hektisemmäksi sekä työsuhteiden muutosten myötä vaihtuvuus työyhteisössä voi olla suurempaa kuin ennen. Pitkään töissä olleet omaavat paljon hiljaista tietoa. Eläköitymisen tai työpaikan vaihdosten myötä hiljaisen tiedon siirto tulee ottaa huomioon organisaatioissa jo ennaltaehkäisevässä mielessä.

Suomessa on tehty joitakin empiirisiä tutkimuksia hiljaisesta tiedosta. Virtainlahden (2006) tutkimus on tehdastyön hiljaisesta tiedosta. Tuomolan ja Airilan (2007) tutkimus keskittyy yksilö- ja työyhteisönäkökulman kautta hiljaiseen tietoon. Nurminen (2000) on tutkimuksessaan tutkinut hoitoalan hiljaista tietoa.

Nurminen kuvailee laajasti tarinoiden kautta intuitioita osana hiljaista tietämistä hoitajien työssä. Hoitajien omia kuvauksia aavistuksista ja ennakoivista tunteista hoitotyössä avataan väitöskirjassa. Tutkimustuloksissa on selvästi havaittavissa hiljaisen tiedon merkittävä asema, joka kertyy vähitellen työuran aikana. Tutkimuksen tuloksia voidaan jatkossa hyödyntää hoitotyössä.

Virtainlahti (2006) tutki lisensiaatintyössään paperikonetehtaalla hiljaista tietämystä. Millaista erilaista hiljaista tietoa tapausyritys sisältää? Kuinka hiljainen

tietämys ilmenee käytännön toiminnassa? Tutkimuksen perusteella osa tiedosta on staattista eli pysyvää. Toisena on hiljainen tietämys, joka muovautuu jatkuvasti ja on muutostilassa. Tutkimusmenetelmänä oli etnografinen tutkimusmenetelmä, jossa tutkija on työyhteisön sisällä ja havainnoin.

Tuomolan ja Airilan (2007, 116-126) selvitys hiljaisesta tiedosta tapahtui hankkeessa ”Hiljainen tieto yksilö ja työyhteisönäkökulmasta”. Tutkimusmenetelmänä oli puolistrukturoitu teemahaastattelu. Tutkimuksissa havaittiin yksilötason hiljaista tietoa, jossa on kuusi osa-alueita. Yhteisötason hiljaisessa tiedossa tunnistettiin myös kuusi osa-alueita. Näiden perusteella hiljainen tieto kuvattiin kokonaisvaltaisena, monipuolisena sekä ammatillista osaamista suurempana tietona.

Tuomolan ja Airilan sekä Virtainlahden tutkimustuloksia vertaillen hiljaisen tiedon osa-alueet ovat hyvin samanlaisia. Molemmat tutkimukset osoittivat hiljaisen tiedon liittyvän kokonaisuuksien ja kokonaistilanteen ymmärtämiseen. Tutkimuksissa toinen oli tehdastyöstä ja toinen pelustusalan lisäksi hoito- ja opetusosalta. Ihmissuhdetaidot ja sosiaaliset taidot nousivat esille hiljaisen tiedon osa-alueissa.

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

7.3 Palveluohjaajien haastattelu

Teemahaastattelun analysointia tehdessämme yhdeksi tärkeimmäksi seikaksi haastatteluissa, tuli esille palveluohjaajien samankaltainen ajattelutapa

omasta työstään. Se kuinka työ saadaan järkevästi uudelle työntekijälle kerrottua, oli monen mielestä haastavaa. Analysointi on kuvattu liitteessä. (liite 2.)

Keskeisemmäksi tuloksesi nousi tarve perehdytykselle palveluohjaajan työssä. Palveluohjaajat olivat vahvasti sitä mieltä, että suunnitelmallista perehdytystä tarvitaan ja perehdytyksessä on hyvä olla perehdytyskansio. Jokainen oli myös sitä mieltä, että osaamista ja opettelemista on paljon.

Hiljaisen tiedon esiin nostaminen tuli myös esille vastauksissa. Työnkuva on niin monipuolinen ja laaja, että niin sanottua hiljaista tietoa tulee olemaan. Kätevimmin hiljainen tieto kulkeutuu työntekijältä toiselle työn ohessa ja erilaisissa tilanteissa nousee esille asioita, joita ei ole kirjattu ylös. Saimme teema-haastattelun avulla myös tietoa perehdytyskansion sisällöstä.

Tutkimus voi olla luotettava ja hyväksyttävä vain, jos tutkimus on suoritettu hyvien käytäntöjen edellyttämällä tavalla, tutkijalla on tässä vaiheessa velvollisuus toimia hyvien käytäntöjen mukaisesti (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012-2014).

Tutkittaville annettiin tässä tutkimuksessa etukäteen tieto mitä tutkitaan ja kuinka tutkimus vie aikaa ja mitä tutkimukseen osallistuminen konkreettisesti tarkoittaa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012-2014).

Tutkimuskysymyksenä oli ” Millaista perehdytyksen tulee olla, jotta uuden palveluohjaajan on helpompaa aloittaa työskentely Saarikan palveluohjaajana?” Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että perehdytyksessä tulee käydä lävitse keskeiset tiedot organisaation toiminnasta (rakenteesta, arvoista ja tavoitteista, henkilökunnasta ym). Perehdyttäjän tulee selventää perehdytettävälle, keitä palveluohjausyksikköön kuuluu, sekä avata Saarikan organisaatiomalli ja miten palveluohjaus sijoittuu malliin. Ikäihmisten palveluohjaajien mielestä perehdytyksessä tulisi olla käytännön työtä koskeva ohjeistus myös kirjallisena, otsikkotasolla, jolloin se olisi perehdytettävän palveluohjaajan opastuksen runkona. Myös työtä ohjaavien periaatteiden esille tuominen perehdytyksessä kirjallisena nähtiin tärkeänä.

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

Perehdytyskansio ei saisi haastateltavien mielestä kuitenkaan olla liian laaja, vain ainoastaan tärkeimmät asiat otetaan mukaan. Heidän mielestään kunta-kohtainen täydennys palveluohjaajan toimesta oman alueen perehdytyskansioon toisi ajankohtaista tietoa parhaalla mahdollisella tavalla.

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

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

8 Johtopäätökset, pohdinta ja arviointi

8.1 Tutkimuksen tulosten tarkastelua

Lähtökohtana työssämme oli palveluohjaus. Toimeksiantajana Saarikan palveluohjausyksikkö. Työmme tarkoituksena oli työn hyödyntäminen myös yleisesti palveluohjaukseen sekä eri työyksiköihin, joissa on perehdyttämisen tai hiljaisen tiedon tarve tai puute. Opinnäytetyömme tutkimusongelmiin saimme vastaukset suoraan teemahaastattelun pohjalta. Tulokset osittivat perehdytyksen tarpeen uudelle työntekijälle sekä hiljaisen tiedon esiin nostamisen tarpeen palveluohjausyksikössä. Kysymyksien asettelussa olisimme voineet miettiä vielä tarkemmin tutkimuskysymyksien ja haastattelussa käytettävien kysymysten johdonmukaisuutta.

Tuloksia tarkasteltaessa tulee huomioida palveluohjauksen nykytila. Palveluohjauksen tarve tulee korostumaan sosiaali- ja terveystieteissä entisestään. Keski-Suomen SOTE 2020 -hankkeessa palveluohjauksen hankkeen yhtenä tavoitteena on mallintaa palveluohjauksen prosessi, pohjaksi ja esimerkiksi on otettu Saarikan palveluohjaus.

Teemahaastattelussa lähtökohtana oli saada vastaukset tutkimuskysymyksiin sekä vastaukset perehdytyskansion tarpeeseen ja sisältöön. Ennen teemahaastatteluja olimme perehtyneet palveluohjauksen nykytilaan ja perehdytyksen tilaan tällä hetkellä, tuo tieto toi meille vahvistusta omiin olettamuksiin niiden kummankin tarpeellisuudesta. Palveluohjaajat olivat yhtä mieltä siitä, mitä hyvä perehdytys sisältää. Palveluohjaajien teemahaastattelun tuloksena saimme tietoa palveluohjaajien omista toiveista, mitä perehdytyskansion tulisi pääpiirteissään sisältää.

Kirjallisuuskatsauksen sekä haastattelun tulosten yhdistäminen onnistui hyvin, koska tulokset olivat samansuuntaiset. Kirjallisuuskatsauksen avulla löysimme tutkimuksellista tietoa juuri oikeasta näkökulmasta viitaten työmme tutkimuskysymyksiin. sanoilla perehdytys, perehdyttäminen, palveluohjaaja, palveluohjaus, hiljainen tieto. Lakien sisältöä tutkittaessa huomasimme, kuinka suuri painoarvo on perehdyttämisellä. Lainsäädännön noudattamisesta työpaikalla on vastuussa jokainen työntekijä itse sekä johtajat.

Palveluohjauksen tarve tulee korostumaan sosiaali- ja terveystieteissä entistä enemmän Keski-Suomen SOTE 2020 –hankkeessa jossa palveluohjauksen hankkeen yhtenä tavoitteena on mallintaa palveluohjauksen prosessi, pohjaksi ja esimerkiksi on otettu Saarikan palveluohjaus.

Haastatteluvastauksissa palveluohjaajille korostui tarve perehdytykselle. Jokaisen palveluohjaajan mielestä perehdytyskansion on se väline, jonka avulla uutta työntekijää pystytään perehdyttämään järjestelmällisesti. Lisäksi hiljaisen tiedon esiin saattaminen oli asia, joka pitäisi nostaa esille ja siihen tarvitaan erilaisia keinoja.

Kirjallisuuskatsauksessa korostui perehdytyksen merkitys uuden tulokkaan näkökulmasta. Vaikka perehdytys on kulunut aihe ja materiaalia on paljon, osoittivat tutkimukset perehdytyksen työpaikoilla puutteelliseksi. Kuluneeksi aiheeksi voimme kuvata sanan perehdytys, koska esimerkiksi opinnäytetöitä on perehdytyksestä todella paljon.

Hiljaisesta tiedosta puhuttaessa työyhteisöissä herää usein kysymys, miten sen voi todentaa onko meillä hiljaista tietoa? Hiljaisen tiedon ongelmana oli tutkimuksien perusteella sen esiin saaminen työyhteisöissä sekä siihen tarvit-

tavat keinot ja resurssit. Yhteisenä tekijänä tulokset osoittivat tutkimuksessamme, jonka toteutimme palveluohjauksessa sekä tutkitussa materiaalissa kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa ajan käytön hallinta sekä perehdytyksen organisoinnin puutteen esimiestasolta lähtien. Työntekijät olisivat valmiita perehdyttämään, jos he saisivat siihen resurssit.

8.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössämme nousee esille tutkijan positio, sillä toinen meistä työskentelee palveluohjauksessa sijaisena. Olemme selvittäneet, mitä tarkoittaa positio ja kuinka se voi esiintyä työssämme. Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että palveluohjaajien haastatteluun ei osallistu sijaisena toimiva työntekijä, vaan palveluohjaajat ovat kaikki vakinaisessa virassa toimivia.

Haastattelutilanteet olemme tehneet samalla kaavalla molemmat tutkijat, sekä haastattelussa käytetyt kysymykset ovat molemmilla tutkijoilla samat. Aineiston tulkinnassa keskitymme tutkimuskysymyksiin, toisaalta perehdytyskansion sisältöön palveluohjaajien vastauksien perusteella. Pohdimme suhdetta, joka toisella tutkijalla on aiheeseen. Päädyimme tulokseen, että vakituiset palveluohjaajat ovat tutkimuksen lähtökohtana. He ovat alusta saakka toimineet Saarikan palveluohjauksessa ja ovat näin ollen oman työnsä asiantuntijoita.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan tutkimus voi olla hyväksyttävä ja luotettava ainoastaan silloin, kun tutkimus on suoritettu hyvien käytäntöjen edellyttämällä tavalla. Tutkijalla on velvollisuus tässä vaiheessa toimia hyvien käytäntöjen mukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012-2014.) Opinnäytetyön tutkimustulokset on raportoitu tutkimuseettisiä ohjeita noudattaen. Aiheen valinta oli ensimmäinen eettinen valinta tutkimusta aloittaessa. Liitteenä opinnäytetyössä on haastattelulomake, lisäksi haastattelun tulokset ovat luettavissa opinnäytetyössä. Palveluohjaajat voivat itse lukea haastattelun tulokset opinnäytetyöstä, joka on tehty palveluohjausyksikköön.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella sisäisen ja ulkoisen validiteetin avulla. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan tulosten luotettavuutta eli sitä kuinka yleistettäviä tutkimuksesta saadut tulokset ovat. (Metsämuuronen 2011, 65.) Opinnäytetyössämme tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijoiden parityöskentely, lisäksi yli 15vuoden työkokemus sosiaali- ja terveystalalta.

Tässä tutkimuksessa haastatteluotos oli otos Saarikan palveluohjausyksikön palveluohjaajilta. Tulokset antavat tietoa Saarikan palveluohjausyksikön työryhmästä.

Opinnäytetyö koostui kahdesta osasta kirjallisuuskatsauksesta, sekä palveluohjaajien haastatteluista. Ulkoinen validiteetti kertoo, onko tutkimus yleistettävissä, kirjallisuuskatsauksessa saatua tietoa voidaan hyödyntää perehdytyksen, sekä hiljaisen tiedon osalta myös muissa työyksiköissä. Tämän opinnäytetyön tietoa voidaan hyödyntää työyksiköissä: joissa toteutetaan perehdytystä, sekä työyksiköissä joissa hiljaisen tiedon tunnistamiseen on tarvetta. Kirjallisuuskatsauksen luotettavuutta pyrittiin parantamaan ottamalla lähteeksi julkaisuja, jotka olivat 2000-luvulta. Luotettavuutta on pyritty lisäämään huolellisilla lähdeviitemerkinnöillä, jotta lukijan on helppo sisäistää työn eteneminen.

8.3 Päätelmät ja jatkotutkimukset

Aineistoa käsitellessä huomasimme hieman sekaannusta kahden asian välillä; perehdytyskansio ja uuden työntekijän perehdytys. Olisimmeko voineet jotenkin erottaa nämä toisistaan paremmin? Tutkimustyön tekeminen ja ymmärrys asioiden yhteyksistä ei ollut meille alussa aivan selkeää. Työn edetessä asiat selkeytyivät ja työ alkoi pala palalta löytää oman muotonsa. Koimme kirjallisuuskatsauksen hyödylliseksi. Opimme kirjallisuuskatsauksesta paljon, saimme tutustua useisiin eri tietokantoihin, tutkimuksiin sekä lähteisiin.

Ymmärrys perehdytyksen tarpeellisuudesta lisääntyi entisestään ja saimme myös tutkimuksellista tietoa perehdytyksen moninaisuudesta. Hiljaisen tiedon olemassaolo on nyt entistä selkeämpänä mielessämme. Pystymme hyödyntämään tietoja työssämme. Kirjallisuuskatsaus toi syvyyttä työhön ja saimme opiskelijoina tietoa tutkimuksellisesta työskentelytavasta.

Kehittämisaikatuksena tässä vaiheessa nousee esille tulevan perehdytyskansion sisällön kerääminen sekä sen toimivuus ja myöhemmin kansion päivitys, lisäksi miten perehdytys otetaan käytäntöön uuden palveluohjaajan tullessa töihin? Kuinka järjestetään sopivat resurssit perehdyttäjälle? Mikä on palveluohjauksen tulevaisuus? Onko palveluohjauksen toimenkuvissa tulevaisuu-

dessa enemmän yhteinen malli koko Suomessa, mitä SOTE 2020 tuo tullessaan? Kaikki nämä edellä mainitut asiat vaikuttavat siihen, miltä perehdytyksen ja palveluohjauksen tulevaisuus näyttää, miten niitä voi kehittää.

Opinnäytetyön tekemiseen toi ristiriitaisuutta erilainen ohjeistus ohjaavilta opettajilta. Jamk ja Diak toimivat ohjeistuksessa hyvin paljon eri tavoin. Näkemykset opinnäytetyön ohjauksesta ja oppilaan oman näkemyksen ja tietämyksen huomioimisessa erosivat. Oli haastavaa löytää ohjauksesta ne asiat, mitä noudattaa. Se toi myös haastetta tehdä opinnäytetyö tavalla, joka tukisi ammatillista kasvua.

Ammatillista kasvua tapahtui opinnäytetyöprojektin aikana. Ammattikorkeakoulusta valmistutaan oman alan suunnittelu-, asiantuntija- ja kehittämistehtäviin. Johtamistaidot, kehittämisvalmiudet sekä yrittäjäyys kuuluvat myös osana valmiuksiin. Koimme, että tämän opinnäytetyöprojektin aikana olemme saaneet valmiuksia toimia entistä enemmän moniammatillisesti. Tietotekniset taitomme ovat kehittyneet työn edetessä Pystymme tulevaisuudessa hyödyntämään paremmin näyttöön perustuvan hoitotyön materiaalia sekä pystymme hyödyntämään tutkimuksia työssämme.

LÄHTEET

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Jyväskylä: Gummerus.

Hallituksen kärkihanke. 2016. Hankesuunnitelman luonnos. Sosiaali -ja terveysministeriön raportteja ja muistioita. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa. Viitattu 24.9.2016.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74908/Rap_2016_32.pdf?sequence=1

Hartikainen, K. 2016. Ikäihmisten palveluohjaaja. Perusturvaliikelaitos Saarikka. Henkilökohtainen tiedonanto 23.9.2016.

Hirsijärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15-16.p. Helsinki: Tammi.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu- Teemahaastattelu teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopisto Kustannus.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Jyväskylän kaupunki i.a. Keski-Suomen SOTE 2020-hanke. Palveluohjaus. Viitattu 23.9.2016. <http://www.jyvaskyla.fi/sote2020/palveluohjaus>

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.

Kupias, P. & Peltola R, 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Juvenes Print. Tampere 2009.

Ketola, U. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Väitös. University of Jyväskylä. Viitattu 1.10.2016. <https://www.jyu.fi/ajankohtaista/arkisto/2010/08/tiedote-2010-08-23-09-47-54-109439>

L ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali-ja terveyspalveluista 2012 / 980. Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 1.10.2016.

L työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 2006/738. Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 10.11.2016.

L sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000. 812/22.9.2000. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 17.9.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2015. 817/26.6.2015. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 17.9.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>

L terveydenhuollon ammattihenkilöistä 1994. 559/28.6.1994. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 17.9.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559>

- L sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 1992. 733/3.8.1992. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 17.9.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920733>
- L sosiaalihoitolaki 2014/1301. Finlex Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 10.10.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>
- L sosiaalihoitolaki 1982/710. Finlex- Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 10.10.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>
- L työsopimuslaki 2001/55. Finlex-Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 11.11.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki>
- L työturvallisuuslaki 2002/738. Finlex-Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 10.1.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Metsämuuronen, J. 2011. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 1.painos. International Methelp Oy.
- Nonaka & Takeuchi 1995. I Nonaka and H. The Knowledge- Creating Company. Oxford University Press. New York 1995.
- Nurminen, R. 2000. Hiljainen tieto hoitotyössä. Väitöskirja. Viitattu 28.9.2016. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-839-4/urn_isbn_951-781-839-4.pdf
- Pelastustoimiasetus 2003/ 787. Viitattu 10.11.2016.
- Peltokoski, J.2016. Kokonaisvaltaisempaa perehdytystä erikoissairaanhoidajille ja lääkäreille. Väitös hoitotieteen ala.
- Perusturvaliikelaitos Saarikka lyhyesti. 2016 b. Saarikka. Viitattu 23.9.2016. <http://www.saarikka.fi/Public/default.aspx?nodeid=34132&culture=fi-FI&contentlan=1>
- Perusturvaliikelaitos Saarikka. 2016 a. Palveluohjaus. 29.8.2016. Viitattu 8.6.2016. <https://uusi.medikes.fi/public/default.aspx?nodeid=34244&culture=fi-FI&contentlan=1>
- Pietiläinen Erja & Seppälä Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Rehula, J. 2016. Sosiaali- ja terveysministeriö tiedote 60/2016.
- Rysti, M. 2003. Palveluohjaus iäkkäiden asiakkaiden kotihoitotyössä. Gerontologian ja kansanterveyden pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Pro Gradu. Viitattu 24.11.2016.
- Saaranen, A, Kauppinen. & Puusniekka.2006. KvaliMOTV. 2008. 6.3.2 Teemahaastattelu. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen arkisto. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Saaranen, A, Kauppinen. & Puusniekka. 2006. KvaliMOTV. 2008. 7.1.1 Tutkimusongelma. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen arkisto. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1_1.html

Saariainen, M.2014. Perehdyttämisen avulla sitoutuneita työntekijöitä. Pro gradu. Viitattu 19.9.2016.<http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201412292544>

Seppänen, M., Heinola, R. & Andersson, S. 2009. Hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaa käytännössä: Ikäihmisten neuvontakeskuspalvelujen ja ehkäisevien kotikäyntien toteutuminen kunnissa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 6. Viitattu 24.9.2016.

Sosiaaliportti 2012. Mitä on palveluohjaus? Stakes raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes. Viitattu 24.9.2016. <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/5ae494f7-1736-416a-a9fe-a7c696dc1925.aspx>.

Sote kuntayhtymä Saarikka 2015. Palveluiden järjestämissuunnitelma 2015-2018. Viitattu 10.11.2016. <http://www.saarikka.fi/public/default.aspx?contentid=46315&nodeid=25952>

Sote-kuntayhtymä 2016.Saarikan sosiaali- ja terveystalveluiden myöntämiskriteerit. 1.1.2016 alkaen.2016. Viitattu 8.6.2016. <http://www.medikes.fi/public/default.aspx?contentid=36422&nodeid=25952>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami OY.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. Sosiaali ja terveysministeriön julkaisuja 2011:5. Viitattu 17.9.2016. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-14357.pdf

Tossavainen, J. 2006.Työhön perehdytys asiantuntijaorganisaatiossa. Viitattu 14.8.2016. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/94007/gradu01421.pdf?sequence=1>

Tuomi, J. Sarajärvi, A. 2002. Ladullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A.2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino OY.

Tuomola, T. & Airila, A.2007. Hiljainen tieto yksilö- ja työyhteisönäkökulmasta. Teoksessa Kauppinen, K. & Evans, J. (toim.) Monikko tasa-arvo monimuotoisessa työyhteisöissä. Helsinki: Työterveyslaitos, 116-126. Viitattu 29.9.2016. http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_tyoelama/tasa-arvo_ja_monimuotoinen_tyoelama/ikaystavallisyys_tyoyhteisoissa/Documents

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012-2014.Eettiset periaatteet. Viitattu 15.9.2016. <http://www.tenk.fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanta>

Valtionvaranministeriö 2016. Yhden luukun palvelumalli. Viitattu 21.12.2016. <http://vm.fi/yhden-luukun-palvelumalli>

Vertanen, H. 2016. Perusturvaliikelaitos Saarikka Palvelujohtaja. Henkilökohmainen tiedonanto.

Virtainlahti, S. 2006. Se on niin hiljaista, että eihän siitä voi puhua. Etnografinen tutkimus hiljaisesta tiedosta ja tietämyksestä tapausrytöksissä. Jyväskylä Yliopisto.

LIITTEET

LIITE 1. Haastattelulomake palveluohjaajille

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

LIITE 2. Teemahaastattelun arviointi tutkimuskysymysten mukaan

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

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

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

LIITE 3. Kirjallisuuskatsauksen tiedonhaku

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

LIITE 4. Kirjallisuuskatsaukseen valitut artikkelit

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

Ketola, H. 2010	Väitöskirja keskittyi kuvaamaan yksilön ammatillista kasvua tulijasta tuottavaksi työntekijäksi. Menetelmä kvalitatiivinen tutkimus / teemahaastattelu.	Tulosten perusteella perehdyttämisellä on uudelle työntekijälle oleellinen osa ja merkitys hänen sisäänajossa.
Peltokoski, J.2016. Kokonaisvaltaisempaa perehdytystä erikoissairaanhoidon sairaanhoitajille ja lääkäreille.	Tarkoituksena oli kuvata moniulotteista perehdytysprosessia ja sen toteutumista erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä. Tavoitteena oli myös tuottaa tietoa terveydenhuollon organisaatiolle perehdytysprosesseista. Menetelmänä kuvaileva poikkeileikkaustutkimus sekä kirjallisuuskatsaus.	Tulosten perusteella lääkärien ja sairaanhoitajien perehdytys ei toteudu. Tuloksena kokonaisvaltainen ja vetovoimainen perehdytysprosessi malli.
Nurminen, R.2000. Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä.	Tarkoitus kuvata intuitiota sekä intuition perustana olevaa ja sen kautta kehittyvää tietoa hoitotyössä empirisen tutkimuksen avulla teemahaastatteluin.	Tuotoksena kuvaileva malli hoitotyön tiedosta. Tutkimuksessa tuotettu tieto on arvokasta arvioitaessa hiljaisen tiedon ja intuition osuutta työssä. Tutkimus osoitti myös, että hoitotyön koulutuksessa tulisi ottaa huomioon hiljainen tieto sekä intuitio.

<p>Tossavainen, J. 2006</p> <p>Työhön perehdytys asi- antuntijaor- ganisaatiossa.</p> <p>2006 pro gradu</p>	<p>Tarkoituksena kuvata työhön perehdytystä ja sen toetutusta tu- lokkaan näkökulmasta.</p> <p>Tutkimuksessa yhdis- tyy ladullinen ja mää- rällinen tutkimus. Tee- mahaastattelu sekä kyselylomakkeet.</p>	<p>Tutkimustuloksissa nousi suu- remmaksi haasteeksi pereh- dyttämiselle kiire, sosiaalisen tuenriittävä määrä, organisaa- tion arvojen sekä vision sisäis- täminen. Tutkimuksessa vah- vistui kuinka hoitajat kokevat intuition ja hiljaisen tiedon.</p>
<p>Rysti Maria. 2003.</p> <p>Palveluohjaus iäkkäiden asi- akkaiden kotihoito- työssä.</p> <p>Gerontologian ja kansanter- veyden pro gradu-tut- kielma.</p> <p>Jyväskylän yli- opisto, Pro Gradu.</p>	<p>Tutkimuksen päämää- ränä oli saada tietoa palveluohjauksen to- teutettavuudesta iäk- käiden henkilöiden ko- tihoidossa. Tavoit- teena oli myös saada kokemusta palveluoh- jauksesta kotihoidon työtavan muutosta varten. Lisäksi selvitet- tiin keille kotihoidon asiakkaille palveluoh- jausta tulisi toteuttaa ja kuka sopisi kotihoi- dossa palveluohjaa- jaksi.</p>	<p>Tulosten mukaan palveluoh- jaus koettiin erittäin asiakas- lähtöiseksi. Yksi sen suurim- mista eduista oli asiakkaan, työntekijän ja työyhteisön li- sääntynyt tiedon saanti. Palve- luohjaajat kokivat, ettei mitään asiakasryhmää voi jättää pal- veluohjauksen ulkopuolelle.</p>

LIITE 5. Perehdytyskansion sisällysluettelo

1 TERVETULOA

2 PERUSTURVALIIKELAITOS SAARIKKA

2.1 Saarikan organisaatio

2.2 Saarikan strategia

2.3 Palvelujen järjestämissuunnitelma 2015–2018

3. PALVELUOHJAUKSEN ASIAKASPROSESSI

3.1 Asiakkaiden palvelutarpeiden arviointi ja järjestäminen

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

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

3.4 Tilaajan palveluille asettamat vaikuttavuustavoitteet

3.5 Taloudelliset asiat

3.6 Hakemusten/valitusten käsittely

4 YLEISTÄ

4.1 Työaika ja tauot

4.2 Henkilöstö etuudet

4.3 Työssä käytettävät ohjelmat

4.4 Henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat

4.5 Palveluohjauksen tiimi

4.7 Työterveydenhuolto ja toimintatavat

4.8 Työturvallisuus

5 YHTEISTYÖKUMPPANIT JA SIDOSRYHMÄT

6 TÄRKEÄT PUHELINNUMEROT JA SÄHKÖPOSTIOSOITTEET

7 SOSIAALIALAN AMMATTILAISEN EETTISET OHJEET

8 LÄHTEET

LIITE 6. Sopimus opinnäyteyhteistyöstä

jamk.fi

1(2)

SOPIMUS OPINNÄYTEYHTEISTYÖSTÄ

Sopijaosapuolet

Toimeksiantaja Perusturvaliikelaitos Saarikka
 Toimeksiantajan edustaja Ventanen Heli Palvelujentaja
 Toimeksiantajan yhteystiedot (osoite, puhelin, sähköposti)
heli.ventanen@saarikka.fi 0444597840

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyötä ohjaava(t) opettaja(t)
Pirjo Walden
 Yhteystiedot (osoite, puhelin, sähköposti)
pirjo.walden@jamk.fi

Opiskelija(t) Onvokki Karstinen
Kirsi Hartikainen

Yhteystiedot (osoite, puhelin, sähköposti)
onvokki.karstinen@saarikka.fi 0443190568
kirsi.hartikainen@saarikka.fi 0444597031

Opinnäytetyön aihe

Opiskelija laatii opinnäytetyön seuraavasta aiheesta

Hyvä perendyys palveluohjaukseen

T&K

Opinnäytetyö täyttää opetus- ja kulttuuriministeriön 1.2.2011 antaman ohjeen mukaisesti tutkimus- ja kehitystyön ominaisuudet

KYLLÄ opinnäytetyö on %:sti tutkimus- ja kehitystyötä.
 EI TÄYTÄ

Ohjaus

Ammattikorkeakoulu vastaa opinnäytetyön ohjauksesta. Ammattikorkeakoulu ja opettaja eivät ole konsulttivastuussa työstä.

Dokumentointi

Työstä laaditaan Jyväskylän ammattikorkeakoulun opinnäyteohjeen mukainen kirjallinen esitys joka luovutetaan toimeksiantajalle ja ammattikorkeakoulun kirjastoon julkaistavaksi.

Oikeudet

Opinnäytetyön tekijänoikeudet kuuluvat Opiskelijalle. Toimeksiantaja saa rinnakkaisen käyttöoikeuden teokseen sen valmistuttua. Muut mahdolliset teollisoikeudet ja tekijänoikeudet ovat toimeksiantajan omaisuutta.

Keksinnöt

Jos opinnäytetyön tekijä on osallisena keksintöön, joka patentoidaan, mainitaan hänet yhtenä keksijöistä. Mahdollisesta keksintökorvauksesta sovitaan erikseen noudattaen Jyväskylän ammattikorkeakoulun keksintöohjeen linjauksia.

Työsuhde

Mahdollisesta työsuhteesta tai työstä maksettavasta palkkiosta toimeksiantaja ja opinnäytetyön tekijä sopivat erikseen. Opinnäytetyötä tekevät opiskelijat ovat Jyväskylän ammattikorkeakoulun tapaturmavakuutuksen piirissä, mikäli heillä ei ole työsuhdetta opinnäytetyön toimeksiantajaan.

Opinnäytetyön julkisuus

Jyväskylän ammattikorkeakoulu noudattaa opetusministeriön suositusta, ettei opinnäytetöihin sisällytetä salassa pidettävää aineistoa ja että opinnäytteet ovat julkisia heti, kun ne on hyväksytty. Arvioitavaan opinnäytetyöhön ei sisällytetä toimeksiantajan liike- tai ammattisalaisuuksia, vaan ne jätetään työn taustaineistoon.

Luottamukselliset tiedot

Toimeksiantaja sitoutuu ohjauksellaan myötävaikuttamaan siihen, että opinnäytetyöhön ei sisällytetä luottamuksellista aineistoa. Toimeksiantajan nimeämälle edustajalle varataan mahdollisuus tutustua opinnäytetyöhön viimeistään kaksikymmentä (20) päivää ennen aiottua tarkastukseen luovuttamista. Toimeksiantajalla on oikeus vaatia muokkauksia opinnäytetyöhön, mikäli julkaiseminen vaarantaa mahdollista Toimeksiantajan patentin hakua tai muuta immateriaalioikeudellista suojaamista tai sisältää Toimeksiantajan luottamuksellisia tietoja. Kieltävä päätös tulee perustella. Opiskelijalla on oikeus saada aineisto, jonka sisällyttämiseen opinnäytetyöhön Toimeksiantaja on antanut kielteisen päätöksen, muokattavaksi yhteistyössä Toimeksiantajan kanssa ja opinnäytetyö jätettäväksi tarkastukseen sen jälkeen kun Toimeksiantajan etuja haittaavat kohdat on poistettu. Mikäli Toimeksiantaja ei edellä mainittuna määräaikana vaadi muutoksia opinnäytetyöhön, on opiskelijalla oikeus jättää opinnäytetyö sellaisenaan tarkastukseen.

Opinnäytetyön esitys

Opinnäytetyön esitys on aina julkinen. Työn teettäjä ja tekijä määrittävät yhdessä esityksen sisällön siten, että esitys ei loukkaa salassapitosopimusta.

Salassapito

Ohjaava opettaja ja opinnäytetyön tekijä ovat velvolliset pitämään luottamuksellisina ja salassa kaikki toimeksiantajan liike- ja ammattisalaisuudet. Mikäli toimeksiantaja sitä vaatii, tehdään opinnäytetyötä koskeva erillinen salassapitosopimus.

Vastuut

Sopijaosapuolet ovat vastuussa toisilleen sopimusrikkomuksen aiheuttamista vahingosta. Vastuun ulkopuolelle on rajattu välilliset vahingot. Vastuun syntyminen edellyttää tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettua sopimusrikkomusta.

Tätä sopimusta on laadittu kolme (3) samasanaista kappaletta, yksi (1) kullekin sopimuksen osapuolelle. Sopimus astuu voimaan allekirjoitushetkellä.

Julkaisu

Opinnäytetyön ja sen tiivistelmän saa julkaista myös elektronisesti.

Kyllä Ei Toimeksiantaja pidättää oikeuden päättää elektronisesta julkaisemisesta myöhemmin

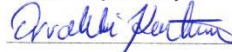
Allekirjoitukset

Paikka ja aika

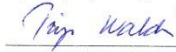
Kouvola 10.6.2016



Toimeksiantajan edustaja



Opinnäytetyön tekijä



Ohjaava opettaja



Opinnäytetyön tekijä

Ohjaava opettaja

