

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Ensihoidon koulutusohjelma

Antti Kosonen ja Anssi Natunen

**PEREHDYTTÄMINEN TYÖSUOJELUN
TOIMINTAOHJELMAN OSANA RUOKOLAHDEN
ENSIHOITO KY:SSÄ**

Opinnäytetyö 2010

TIIVISTELMÄ

Antti Kosonen ja Anssi Natunen.

Perehdyttäminen työsuojelun toimintaohjelman osana Ruokolahden Ensihoito Ky:ssä, 36 sivua

Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta

Sosiaali- ja terveysala, Ensihoidon koulutusohjelma

Opinnäytetyö, 2010

Ohjaajat: ensihoidon lehtori Simo Saikko Saimaan ammattikorkeakoulu, lääkintävahtimestari-sairaankuljettaja Anne Tiimonen Ruokolahden Ensihoito Ky

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli työsuojelun toimintaohjelman sekä siihen liittyvän perehdyttämisjärjestelmän luominen Ruokolahden Ensihoito Ky:lle. Aiheen valinta oli työelämässä havaittujen puutteiden herättämä ja siten ajankohtainen.

Perehdyttäminen on oleellinen osa työntekijän opastamisessa uuteen työhön ja sitouttamisessa yrityksen toimintaan. Uusien työntekijöiden koulutustaso ja aiempi työkokemus vaihtelevat, ja siksi myös perehdyttämistarpeet ovat erilaisia. Työpaikkojen ja työhön liittyvien riskien erilaisuus vaatii kuhunkin työpaikkaan kohdistetun perehdyttämisen. Hyvä perehdyttämisjärjestelmä ja – materiaali antavat mahdollisuuksia räätälöidä perehdyttäminen toimenkuvan vaatimusten mukaiseksi. Onnistunut perehdyttäminen antaa työntekijälle hyvän pohjan selvitä työssä eteen tulevista ongelmista.

Opinnäytetyö tehtiin tiiviissä yhteistyössä yrityksen työntekijöiden kanssa ja sen sisältöä muokattiin saadun palautteen perusteella vastaamaan parhaiten esiin nousseita perehdyttämistarpeita. Aineistona käytettiin terveydenhuoltoon ja erityisesti ensihoitoon suunnattua kirjallisuutta ja materiaaleja. Opinnäytetyö koostuu perehdyttämisjärjestelmästä, työsuojelun toimintaohjelmasta ja ISO 9001/2000 laatujärjestelmästä.

Perehdyttämisjärjestelmän luominen auttoi myös opinnäytetyön tekijöiden omaa ammatillista kehittymistä, koska tarvittava materiaali jouduttiin keräämään, suunnittelemaan ja arvioimaan perehdyttämistapahtuma sekä perehdyttämään työntekijät.

Opinnäytetyöprosessi herätti opinnäytetyön tekijöille ajatuksen työntekijöille tehtävästä henkilökohtaisesta kehityssuunnitelmasta, johon kirjattaisiin vuosittaisen kehityskeskustelun perusteella ammatillisen kehittymisen ja valmiuden lisäksi myös laadullisia vaatimuksia. Tätä kehityssuunnitelmaa voitaisiin pitää tämän opinnäytetyön jatkotutkimusaiheena.

Asiasanat: perehdyttäminen, työturvallisuus, työsuojelun toimintaohjelma, riskien arviointi

ABSTRACT

Antti Kosonen, Anssi Natunen

Orientation as a Part of the Occupational Health and Safety Program for an Emergency Care Provider in Ruokolahti, 36 pages

Saimaa University of Applied Sciences, Lappeenranta

Health Care and Social Services, Degree Program in Emergency Care Nursing Bachelor's Thesis, 2010

Instructors: Senior Lecturer Simo Saikko, Paramedic Anne Tiimonen of Ruokolahti "Ensihoito" Ltd.

The goal of this thesis was firstly to create an Occupational Health and Safety Program and secondly to coordinate an Occupational Health and Safety Orientation program for the Ruokolahti "Ensihoito" Ltd. The acute need for this type of information arose from the workplace.

Orientation on health and safety is a vital part of a new employee's orientation and engagement. The level of education and earlier work experience of the new employees vary as does the need for orientation. Differences between workplaces and risks related to them vary; therefore, new employee orientation is needed. Orientation programs and materials should be tailored to offer the new employee a successful orientation. Successful orientation helps provide the tools necessary for succeeding in the job.

This thesis was created in co-operation with the employees of Ruokolahti's "Ensihoito" Ltd., and it was tailored according to the needs of the employees. Theory was gathered from professional literature and study materials related to health care and emergency care. The thesis includes the Orientation Program, the Occupational Health and Safety Program, and the ISO 9001/2000 Quality System.

Creating this Occupational Health and Safety Program also helped the author to develop their professional skills. They experienced a wide range of learning situations when gathering the necessary information, planning and evaluating the orientation program and providing orientation for the employees.

The thesis results gave the authors the idea for a personal development plan for each employee, which would include yearly reviews of the quality of employee performance and development at work. This development plan might be an interesting follow-up study to this thesis.

Keywords: Occupational Health and Safety, Orientation, Risk Evaluation

SISÄLTÖ

ABSTRACT	3
1 JOHDANTO.....	5
2 TYÖSUOJELUN TOIMINTAOHJELMA.....	6
2.1 Työturvallisuuslaki käytännössä.....	7
2.2 Työn riskien arviointi.....	8
2.3 Työohjeet ja työnopastus.....	9
3 PEREHDYTTÄMINEN - AVAIN TURVALLISEEN TYÖHÖN.....	10
3.1 Pehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö.....	11
3.2 Pehdyttämisen suunnittelu ja toteutus.....	13
4 RUOKOLAHDEN ENSIHOITO KY:N LAADUNHALLINTA.....	14
4.1 Yleistietoa Ruokolahden Ensihoito Ky:stä.....	15
4.2 Ruokolahden Ensihoito Ky:n laadunvarmistustyö.....	16
4.2.1 Laatuksikirja toiminnan ohjaajana.....	18
4.2.2 ISO 9001/2000 - laatusertifikaatti – laatutyön tulos	19
4.3 Työntekijöiden pehdyttäminen Ruokolahden Ensihoito Ky:ssä.....	20
4.3.1 Pehdyttämisen sisältö.....	20
4.3.2 Pehdyttäjän valinta ja koulutus.....	21
4.3.3 Pehdyttämisen valvonta ja laadun arviointi	23
4.3.4 Pehdyttämisjärjestelmän ongelmakohdat ja kehittäminen.....	23
5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET	24
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	25
6.1 Aineiston kerääminen	25
6.2 Opinnäytetyön käytännön toteutus	26
6.3 Resurssit ja yhteistyökumppanit.....	29
7 POHDINTA.....	29
7.1 Valmistuneen pehdyttämisjärjestelmän arviointi.....	30
7.2 Kehittämispöressia seuranneet uudistukset yrityksen toiminnassa.....	30
7.3 Pehdyttämisjärjestelmän käyttäjien arviot.....	31
7.4 Oma oppiminen opinnäytetyöpöressin aikana.....	31
7.5 Jatkotutkimusaiheet.....	32
LÄHTEET.....	34

1 JOHDANTO

Sairaalan ulkopuolella toteutettu hoitotasoinen ensihoito on lain mukaisesti osa erikoissairaanhoidon, ja käytännössä ambulansseista on tullut liikkuvia, monipuolisia ja korkeatasoisia ensihoito- ja terveystalvveluja antavia terveystasemia.

Perusterveydenhuollon päivystyspisteiden määrän supistuessa ensihoidon palveluorganisaatio joutuu vastaamaan yhä suuremmista alueista ja väestömääristä itsenäisesti. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystalvpiirin alueella potilaan kuljetusmatkat lähimpään päivystyspisteeseen voivat olla öisin yli sata kilometriä. Potilaille on pystyttävä antamaan hänen tarvitsemansa akuuttihoito ja sairaankuljetus turvallisesti kaikkina vuorokaudenaikoina. Palvelujen tulisi olla myös tasalaatuisia ja jo kilpailutuksenkin takia kustannustehokkaita.

Terveystalvdenhuollon resurssit eivät todennäköisesti kasva tulevan terveystalvdenhuoltolain, eikä vasta aloittaneen Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystalvpiirin takia, joten odotukset ja vaatimukset ensihoidon tarjoamille palveluille lisääntynevät. Palveluvalikoiman laajetessa mm. tehostettuun kotihoitoon yhä suurempi huomio tulee kiinnittää potilaan saaman hoidon laatuun ja turvallisuuteen, joihin voidaan vaikuttaa hyvällä perehdyttämällä. Myös perustalvveluministeri Paula Risikon (2009) mielestä ensihoidon muuttuva profiili edellyttää kiinteää yhteistyötä etenkin päivystystoimintojen kanssa mm. onnistuneen potilaiden hoitoon ohjauksen, henkilöstön osaamisen ylläpidon ja työkierron kannalta.

Työssämme ensihoidossa joudumme perehdyttämään uusia työntekijöitä. Työntekijöiden koulutustaso ja aiempi työkokemus vaihtelevat, ja siksi perehdyttämistarve on erilainen. Myös työpaikkojen ja työhön liittyvien riskien erilaisuus vaatii tiettyyn työpaikkaan kohdistetun perehdyttämisen. Hyvä perehdyttämisyjärjestelmä ja – materiaali antavat mahdollisuuksia räätälöidä perehdyttäminen toimenkuvan vaatimusten mukaiseksi. Onnistunut

perehdyttäminen antaa työntekijälle hyvän pohjan selvittää työssä eteen tulevista ongelmista.

Opinnäytetyömme aiheeksi olemme valinneet työsuojelun toimintaohjelman sekä siihen liittyvän perehdyttämisjärjestelmän luomisen Ruokolahden Ensihoito Ky:lle. Aiheemme valinta on työelämässä havaittujen puutteiden herättämä ja sitä tukee Saimaan ammattikorkeakoulun työelämälähtöisyyttä korostava opinnäytetyöohje sekä sosiaali- ja terveysalan strategiasuunnitelma, jonka mukaisesti tutkimus- ja kehitystoiminnan painopistealueina ovat työ- ja toimintakyvyn edistäminen sekä päihdeongelmien ehkäisy ja hoito. Aihe on lisäksi aina ajankohtainen, sillä perehdyttäminen on oleellinen osa työntekijän opastamisessa uuteen työhön ja sitouttamisessa yrityksen toimintaan.

Perehdyttämisjärjestelmän luominen opinnäytetyönä auttaa myös omaa ammatillista kehittymistämme joutuessamme keräämään tarvittavan materiaalin, suunnittelemaan perehdyttämistapahtuman sekä perehdyttämään uudet työntekijät. Opinnäytetyö muodostuu laajasta aiheeseen liittyvästä teoriaosasta, projektin kuvauksesta, valmiista perehdyttämisjärjestelmästä sekä projektin tuotosten arvioinnista.

2 TYÖSUOJELUN TOIMINTAOHJELMA

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan laatimaan työpaikalle työsuojelun toimintaohjelman. Sosiaali- ja terveysministeriön (2003) mukaan lain turvallisuuspoliittisena lähtökohtana ja tavoitteena on työpaikan omaaloitteinen turvallisuuden hallinta, jonka avulla työn turvallisuutta ja terveellisyyttä sekä työntekijöiden työkykyä voidaan tehokkaammin edistää ja ylläpitää. Turvallisuuden parantamisen ja ylläpidon tulee olla jatkuvaa ja koko organisaatiota koskevaa.

Työsuojelun toimintaohjelmaan kirjataan johdon määrittelemät yleiset työsuojelun toimintalinjaukset (työsuojelupolitiikka) ja työsuojelun toimintatavat.

Toimintaohjelman avulla ylläpidetään, seurataan ja kehitetään työsuojelua ja sille asetettuja tavoitteita työpaikalla. Työsuojelun toimintaohjelmassa työnantaja kuvaa itse tavat, joilla työntekijöiden terveyttä, turvallisuutta ja työkykyä edistetään työpaikan omin toimin. Työsuojelun toimintaohjelman laatimisvelvoite koskee kaikkia työpaikkoja. Työsuojelun toimintaohjelmaan kirjataan myös työsuojelun kehittämistarpeet ja työpaikalla esiintyvien työympäristötekijöiden vaikutukset. Näiden määrittämiseen voidaan käyttää apuna riskien arviointia. Työsuojelun toimintaohjelmasta johdetaan tavoitteet ja toimenpiteet turvallisuuden ja terveellisyden edistämiseksi työpaikalla. (Pienyrityksen riskinhallinta 2009.)

Työsuojelutoiminnan tavoitteena on edistää kaikin tavoin turvallista ja terveellistä työskentelyä työpaikoilla, kirjoittaa Viitala (2003), ja huomauttaa, että ympäristö- sekä laatujärjestelmien vaatimukset ovat usein yhteneviä työsuojelun tavoitteiden kanssa.

2.1 Työturvallisuuslaki käytännössä

Työturvallisuuslaissa ei ole annettu tarkkoja tulkintoja ja määräyksiä vaan yleinen huolehtimisvelvoite ohjaa työnantajaa hankkimaan omatoimisesti tietoa. Siiki (2002) arvioi työturvallisuuslakia käsittelevässä teoksessaan, että työturvallisuuslain keskeisenä tavoitteena on korostaa työpaikkojen järjestelmällistä, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä toimintaa työntekijöiden työturvallisuuteen ja työterveyteen vaikuttavissa asioissa. Kirjoittajan mielestä toimintatapoja pitäisi ohjata siten, että työntekijöiden turvallisuus ja terveys sekä hyvät työolosuhteet olisivat yrityksen toiminnan perustana. Huomion kiinnittäminen yksittäisiin työpaikan vaara- ja haittatekijöihin ei ole hänen mukaansa hyväksyttävä ratkaisu hoitaa työsuojelua, vaan niiden sijasta pitäisi edellyttää kokonaisvaltaista turvallisuuden hallintaa.

Turvallisuusajattelu on tarpeen kytkeä osaksi työnantajana toimivan yrityksen tai julkisyhteisön koko toimintaa ja johtamis- tai hallintojärjestelmää. Työsuojelua ei tällöin pidettäisi erillisenä osa-alueena, vaan se omaksuttaisiin

osaksi työnantajan toimintaa organisaation kaikkien osien toiminnassa ja kaikilla organisaation tasoilla. (Siiki 2002.)

Turvallisuuden hallintaan tai turvallisuusjohtamiseen perustuva ajattelutapa, johon työturvallisuuslaki perustuu, korostaa työnantajan velvollisuuksia ja vastuuta huolehtia oma-aloitteisesti työn ja työympäristön turvallisuudesta ja terveellisyydestä. Sen pitäisi vaikuttaa toimintatapoihin, joilla työturvallisuutta työpaikalla edistetään. Työpaikoilla on mietittävä toimintatapoja, joilla suunnitelmallisesti ja ennakoivasti varmistetaan, että työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen liittyvät vaatimukset täytetään lainsäädännön mukaisesti. (Euroopan työterveys ja työturvallisuusvirasto 2009; Työturvallisuuskeskus 2003.)

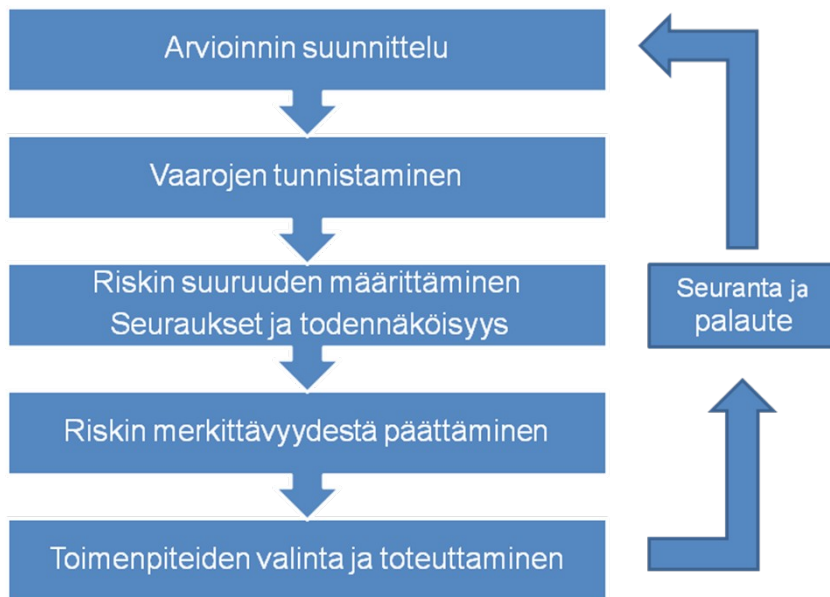
Työturvallisuuslaki lisää entisestään yrityksen ja työnantajan vastuuta työntekijöiden fyysisestä ja henkisestä hyvinvoinnista. Laki korostaa työnantajan velvollisuutta tunnistaa ja arvioida työhön liittyviä tai siitä aiheutuvia vaaroja. Yrityksen työsuojelutoiminnan tulisi olla suunnitelmallista, järjestelmällistä, yhteistoimintaan perustuvaa ja ennalta ehkäisevää. (Rissanen 2003; Posio, Ullakonoja, Kanerva, Kerttula, Loppi & Siiki 2007.)

2.2 Työn riskien arviointi

Valtioneuvoston asetuksissa jotka koskevat työterveyshuoltoa (1484/2001) sekä työpaikkojen turvallisuus ja terveysvaatimuksia (577/2003), työterveyshuoltoa veloitetaan tekemään kattava arviointi työpaikan oloista. Työntekijöihin kohdistuvat terveyden vaarat on selvitettävä yhteistyössä henkilöstön kanssa, jotta tiedetään tarvittavat toimet työolojen parantamiseksi. Työterveyshuolto osallistuu työpaikan riskien arviointiin yhtenä asiantuntijatahona.

Penttisen ja Mäntysen (2009) mukaan työnopastus on tärkeä osa ennakoivaa työsuojelua, siksi opastussuunnitelman tulee perustua työn vaarojen selvittämisestä saatuihin tietoihin. Työssä tai työympäristössä havaitut vaarat ja vaaratilanteet on poistettava tai vaaroja vähennettävä jo ennen työn aloittamista. (Siiki 2002). Jäljelle jäävistä vaaroista tulee antaa erityistä

opastusta kiinnittämällä huomiota vaarojen tunnistamiseen ja menettelytapoihin vaaratilanteiden ennalta ehkäisemiseksi.



Kuva 1. Riskien arvioinnin vaiheet (Murtonen 2003)

Työsuojelun toimintaohjelman perustana on työpaikan riskien määrittäminen ja riskin suuruuden arviointi eli estimointi (kuva 1). Selvitystyön jälkeen voidaan päättää siitä, kuinka suuri riski hyväksytään vai otetaanko käyttöön vaihtoehtoinen toimintatapa. Kun työpaikan vaarat on tunnistettu, riskit luokitellaan seurausten ja todennäköisyyden mukaan. Riskin kasvaessa on ryhdyttävä toimenpiteisiin, jotka vähentävät sen uhkaa, jotta turvallisuutta ei vaaranneta. (Murtonen 2003; Sosiaali- ja terveysministeriö 2003.)

2.3 Työohjeet ja työnopastus

Työohjeet ovat työpaikalla olevia selkeitä ohjeita, joiden mukaisesti määrätyt tehtävät suoritetaan. Anias (2008) katsoo, että riskien arvioinnin perusteella jokaiseen riskialttiiseen työvaiheeseen on laadittava turvalliseen työn suorittamiseen ohjaavat työohjeet, ja ohjeissa tulee olla menetelmämallit myös havaittujen turvallisuuspoikkeamien ilmoittamiseen sekä poistamiseen.

Jos työpaikalla on laatujärjestelmä, laaditaan työ- ja toimintaohjeet. Näihin pitäisi sisällyttää kaikki keskeiset turvallisuusasiat, kuten rutiinitarkastukset tai suojainten käyttö. (Rantanen, Madetoja, Räikkönen, Pääkkönen, Liuhamo, & Hanhela 2007.)

Suunnitelmallisen ja hyvin hoidetun työnopastuksen tuloksena opitaan työtehtävät nopeasti ja alusta saakka oikein. Taitojen karttuessa työn laatu ja tehokkuus paranevat ja ammattitaito kehittyy. Työnopastuksessa opetetaan varsinainen työ, esimerkiksi koneiden, laitteiden, työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat sekä turvallisuusmääräykset. Samalla opetetaan oikeat työmenetelmät ja toimintatavat sekä tarvittaessa henkilökohtaisten suojainten, suojalaitteiden sekä suojavaatetuksen oikeat ja turvalliset käyttötavat, huolto ja säilytys. (Penttinen & Mäntynen 2009.) Rantanen ym. (2007) korostavat oikeita asenteita työturvallisuuden hallinnassa, ja heidän mukaansa työnopastuksen avulla työntekijä omaksuu turvalliset työtavat sekä oppii tunnistamaan työhön liittyvät vaarat sekä suojautumaan niiltä.

Työnopastuksella tarkoitetaan sellaista järjestelmällistä toimintaa, joka tähtää työtehtävien omaksumiseen ja hallintaan. Työnopastus tähtää työn sisällölliseen hallintaan ja mahdollistaa itsenäisen työskentelyn. (Juuti & Vuorela 2002.)

Kankaan (2003) mielestä työnopastus ei ole irrallinen toimenpide, vaan se kytkeytyy kiinteästi työyhteisön ja toimintojen jatkuvaan kehittämiseen sekä tukee opastettavaa itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Viitala (2005) korostaa työnopastuksessa myös työn laadun arviointia ja laadun osatekijöiden tunnistamista sekä häiriötilanteiden hallintaa.

3 PEREHDYTTÄMINEN - AVAIN TURVALLISEEN TYÖHÖN

Ensihoidossa kohdataan päivittäin vaikeasti sairastuneita tai vammautuneita potilaita. Nämä tilanteet vaativat nopeaa toimintaa. Uusien työntekijöiden hyvä perehdyttäminen sekä uusien työtapojen hallittu käyttöönotto vanhoille

työntekijöille on tärkeää, jotta kriittisessä tilassa oleva potilas saisi hoidon turvallisesti ja nopeasti.

3.1 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Työturvallisuuslaki 738/2002, joka on ainoa varsinaisesti perehdyttämistä koskeva laki, korostaa työnantajan velvollisuuksia ja vastuuta huolehtia oma-aloitteisesti työn ja työympäristön turvallisuudesta ja terveellisyydestä. Työsuojelua ei pidetä erillisenä osa-alueena, vaan se on omaksuttu osaksi työnantajan toimintaa organisaation kaikkien osien toiminnassa ja tasoilla. Saman lain mukaan yrityksellä tulee olla työsuojelun toimintaohjelma, joka tukee työ- ja toimintakyvyn edistämistä. Suunnitelmasta on käytävä ilmi työhön liittyvät riskit ja vaarat, kuten esimerkiksi väkivaltaisen potilaan kohtaaminen ensihoitotyössä. Työnantajan on erityisesti huolehdittava työntekijän perehdyttämisestä työhön ja työpaikan olosuhteisiin, työsuojelutoimenpiteisiin sekä tarvittaessa työsuojelun yhteistoimintaa ja tiedottamista sekä työterveyshuoltoa koskeviin järjestelyihin. (Työturvallisuuslaki 738/ 2002 § 3).

Työturvallisuuslain 738/2002 § 8 mukaan työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite, jonka perusteella työnantajan on tarpeellisilla toimenpiteillä huolehdittava työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Laki velvoittaa työnantajaa tarkkailemaan jatkuvasti työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on myös tarkkailtava toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen (Kuva 2).

Työnantaja on Työturvallisuuslain § 9 mukaan yleiseen huolehtimisvelvollisuuteen liittyen velvollinen laatimaan työsuojelun toimintaohjelman. Toimintaohjelmasta johdettavat tavoitteet turvallisuuden ja terveellisyyden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi on otettava huomioon työpaikan kehittämistoiminnassa

sekä suunnittelussa, ja niitä on käsiteltävä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa.

Työturvallisuuslain 738/2002 14§:n mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen

- työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
- työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa työterveyshuoltolaissa 1383/2001.

Kuva 2 Työturvallisuuslain 738/2002 velvoitteet

Työterveyshuoltolaissa 1383/2001 on määritetty työterveyshuoltoon liittyvä koulutus, joka koskee lähinnä työyhteisön turvallisuutta ja terveellisyyttä sekä työntekijän terveyttä. Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006) täydentää työturvallisuuslakia sisältäen työsuojeluviranomaisen valvontaan kuuluvassa laissa tarkoitetun työntekijöille annettavan opetuksen, ohjauksen ja perehdyttämisen tarpeen sekä järjestelyt.

Pelastustoimiasetus (857/1999) antaa ohjeita turvallisuus- ja pelastussuunnitelmien tekoa varten.

3.2 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus

Työn turvallisuuden kannalta on keskeinen merkitys sillä, että työntekijät osaavat tehdä työnsä turvallisesti, noudattavat oikeita työmenetelmiä ja ovat myös tietoisia työpaikan vaaratekijöistä. Työhön perehdyttäminen, työntekijälle annettava opetus ja ohjeiden antaminen on aiheellista järjestää työpaikalla tehokkaalla tavalla jatkuvana toimintana, jotta työntekijöiden osaaminen voidaan pitää ajan tasalla. Erityisen keskeisellä sijalla opetuksen ja ohjauksen antaminen on työn tai työympäristön muutostilanteissa, kuten uusia koneita tai työmenetelmiä käyttöön otettaessa sekä uusia työntekijöitä perehdytettäessä. (Siiki 2002.)

Perehdyttämistä olisi ajateltava laajasti, ei pelkästään tiedonvälityksenä tulokkaalle vaan kaksisuuntaisena vaiheena, jossa sekä organisaatio että yksilö hyötyvät. Perehdyttäminen nopeuttaa tehtäviin sisäänpääsyä ja näin mahdollistaa täysipainoisen työskentelyn ja tuottavuuden. (Honkanummi, Junnila, Ollila, Poskiparta, Rintala-Rasmus & Sandberg 2007.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehtyjän lisäksi myös työyhteisöä ja koko organisaatiota. (Kupias & Peltola 2009.)

Perehdyttämisellä pyritään, asioihin ja ihmisiin tutustumisen lisäksi, luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. (Kangas 2003).

Perehdyttämisen käsite kattaa sekä työnopastuksen että niin sanotun alku- ja yleisperehdyttämisen. Perehdyttämisestä puhutaan usein myös silloin, kun

tehtävät muuttuvat osin tai kokonaan työympäristön pysyessä samana. (Kupias & Peltola 2009.)

Työntekijälle annettavan opetuksen ja ohjauksen sisältö sekä tarve määräytyvät toiminnan luonteen, olosuhteiden, työpaikan haitta- ja vaaratekijöiden sekä työntekijän ammatillisen koulutuksen, osaamisen sekä työkokemuksen yhteisvaikutuksena. Ammattitaitoiselle työntekijällekkin on annettava perehdytystä työpaikan olosuhteisiin ja vaaratekijöihin sekä käyttöön otettaviin uusiin työmenetelmiin. (Siiki 2002.)

Työsuhteen laatu ja pituus eivät vaikuta siihen, keitä työntekijöitä perehdytetään tai jätetään perehdyttämättä. Työntekijän on aina selviydyttävä asiakastyöstä ja kaikista niistä tehtävistä, jotka eivät varsinaisesti liity asiakastyöhön, mutta joiden laiminlyönti näkyy asiakkaiden saamissa palveluissa, jos niitä ei hoideta. Työntekijän perehdyttäminen alkaa jo työpaikkahaastattelussa, jonka aikana työntekijälle kerrotaan työntekijän oikeuksista, velvollisuuksista sekä odotuksista joita hänen työnsä on etukäteen asetettu. (Välimäki 1998.)

Perehdyttämisen aikana opitaan tuntemaan yrityksen toimintatavat ja säännöt sekä tutustutaan tuleviin työtovereihin. Perehdyttämistä seuraa työnopastus, jossa työntekijälle opetetaan hänen varsinainen työnsä. Työnopastus ei koske vain uutta työntekijää, vaan se tarkoittaa myös vanhan työntekijän opastusta hänen työtehtäviensä muuttuessa. (Työsuojelutietopankki 2008.)

Perehdyttämistilanne on aina myös organisaatiolle mahdollisuus oppimiseen ja uudistumiseen, kirjoittavat Honkanummi ym. (2007) ja jatkavat, että uudelle työntekijälle on hyvä antaa mahdollisuus kysyä hassujakin kysymyksiä sekä kyseenalaistaa toimintatapoja perehdytyksestä organisaation kehittämiseen.

4 RUOKOLAHDEN ENSIHOITO KY:N LAADUNHALLINTA

Ruokolahden Ensihoito Ky on tuottanut vuoden 1993 alusta lähtien laadukkaita ja kustannustehokkaita ensihoito- ja sairaankuljetuspalveluja asemapaikkanaan

Ruokolahden kuntakeskus. Yritys on sitoutunut ISO 9001/2000- laatu-järjestelmään pystyäkseen turvaamaan potilaille parhaan mahdollisen hoidon.

4.1 Yleistietoa Ruokolahden Ensihoito Ky:stä

Ruokolahden Ensihoito Ky myy sopimuksen mukaisesti ensihoitopalveluja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimikolle järjestäen tarvittavan valmiuden Ruokolahden kunnan alueelle, jossa asuu vakituisesti noin 5.700 asukasta. Lisäksi ensihoitoyksikön toiminta-alueella on tuhansia kesämökkejä, ja kesäisenä viikonloppuna sen vastuulla voi olla jopa 20.000 ihmistä.

Sopimus kattaa yhden ympärivuorokautisesti päivystävän ensihoitoyksikön, jonka miehistönä toimii sosiaali- ja terveystoimikolle testaama henkilöstö. Vaatimuksena on toisella ensihoitajalla hoitotason ja toisella vähintään perustason koulutus siten, että esimerkiksi sydäninfarktin liuotushoito voidaan toteuttaa turvallisesti hoitolaitoksen ulkopuolisessa ensihoidossa.

Yrityksen toimitilat, joihin kuuluvat toimisto- ja päivystystilat sekä ambulanssin huoltotilat, sijaitsevat Ruokolahden terveysaseman kiinteistössä. Henkilökuntaa yrityksellä on kahden yrittäjän lisäksi kaksi vakituista työntekijää ja 2 - 5 satunnaisempaa päivystäjää. Henkilöstön tulee olla merkitty terveydenhuoltoalan ammattirekisteriin, ja sillä tulee olla sosiaali- ja terveystoimikolle hoitotason tai perustason velvoitteet. Työntekijöitä valittaessa korostetaan koulutustason merkitystä ja arvostetaan ensihoitaja (AMK)- tai sairaanhoitaja (AMK)- koulutuksia. Yritys noudattaa ”Turvallinen lääkehoito”- ohjeistusta, ja henkilöstö osallistuu säännöllisesti Sote-piirin ensihoidon tasotesteihin. Testauksilla pyritään varmistamaan henkilöstön osaaminen, ja vain ensihoidon vastuulääkärin luvan saaneet saavat annostella lääkkeitä potilaalle. Henkilöstöllä ei ole ensihoidon ulkopuolisia työvelvoitteita.

Ensihoitotehtävien määrät ovat tasaisesti kasvaneet viime vuosina 2-3 % vuodessa, ja vuonna 2010 hälytyksiä tulee noin tuhat, joista kiireellisiä on n. 30 %. Keskimääräinen ajomatka on 70 km ja kestoltaan 1 tunti ja 40 minuuttia. Potilaat kuljetetaan pääasiassa Etelä-Karjalan keskussairaalaan. Puumalan

alueelta potilaat kuljetetaan Mikkelin ja Sulkavalta Savonlinnan keskussairaalaan. Pitkiä laitossiirtoja ei suoriteta, koska ne vaarantaisivat Ruokolahden alueen ensihoitovalmiutta.

Varavalmiutena yksikkö suorittaa ensihoitotehtäviä Imatran ja Lappeenrannan kaupunkien alueille sekä Taipalsaaren, Rautjärven, Puumalan, Sulkavan, Parikkalan ja Punkaharjun kuntiin. Pitkien välimatkojen takia yksikön tulee pystyä aloittamaan potilaan hoito jo kohteessa, sillä alueen ääripäistä saattaa olla keskussairaalaan matkaa jopa 100 km, ja alueella on useita vesistön ylityksiä lautoilla.

4.2 Ruokolahden Ensihoito Ky:n laadunvarmistustyö

Ruokolahden Ensihoito Ky:n arvoihin kuuluu toimiminen ammatillisesti pyrkien jatkuvaan, laadultaan moitteettomaan ensihoitotyöhön, hoitoalan etiikkaa noudattaen. Yrityksen laatujärjestelmän tarkoituksena on

- saada järjestelmällisyyttä toiminnan ohjaukseen ja valvontaan
- varmistaa potilastyytyväisyys
- varmistaa hoitotyön prosessien korkea ja tasainen laatu
- tukea henkilöstöä koulutuksessa ja työnohjauksessa
- toimia johdon apuvälineenä toiminnan kehittämisessä
- luoda yhtenäisiä käytäntöjä
- dokumentoida hyväksytyt toimintatavat
- ylläpitää ja vahvistaa kilpailuetuja.

Kuva 3 Ruokolahden Ensihoito Ky:n laatujärjestelmä (Kosonen 2007)

Korkean laadun merkityksen potilaan hoitamisessa voi kuvata toimimiseksi hyväksytyjen toimintamallien mukaisesti, turvallisilla, ennalta suunnitelluilla työtavoilla, unohtamatta kustannustehokkuutta (Kuva 3). Oikein rakennettuna laatujärjestelmä on yritysjohton apuväline, joka viestii strategiat ja suunnitelmat läpi koko yrityksen järjestelmällisellä tavalla. Se helpottaa toiminnan johtamista,

suunnittelua, toteuttamista ja valvontaa. Menestyvillä yrityksillä on toimiva laatujärjestelmä. Asiakastytyväisyys on laadun kehittämisen ehdoton painopistealue ja asiakas on laadun lopullinen arviomies. (Lecklin 1997.)

Pitkällä aikavälillä laatu palkitsee tekijänsä: kustannukset laskevat, tuottavuus ja tulokset paranevat. Näin on myös potilaan hoidossa. Kun potilas huomioidaan kokonaisvaltaisesti ja vastataan hänen tarpeisiinsa huolellisesti, potilas tulee kerralla autetuksi ja hänen selviämisenä itsenäisesti mahdollistuu. Taustalla on ajatus, että laatu on yrityksen tärkein menestystekijä. (Telaranta 1999.) Toiminnan laatu tarkoittaa sitä, että työt tehdään tehokkaasti ja kerralla oikein (Kupias & Peltola 2009).

ISO 9001/2000-laatujärjestelmä velvoittaa yritystä mallintamaan koko toimintansa työ-, prosessi- ja menettelytapaohjeilla.

- Työohjeisiin on kirjattu seikkaperäisesti oikeat työtavat sekä poikkeustilanteiden toimintamallit. Ruokolahden Ensihoito Ky:ssä työohjeita on tehty mm. rintakipupotilaan hoidosta, sydäninfarktin liuotushoidosta, lääkkeiden annosta (lääkehoitosuunnitelma), konsultoinnista ja perehdyttämisestä
- Prosessiohjeissa käydään läpi työn suorittamisessa tarvittavat henkilö-, kalusto- ja ohjeistusresurssit sekä vastuhenkilöt prosessien eri vaiheille. Prosessiohjeet yritykselle on tehty mm. ensihoito- ja hankintaprosesseista.
- Menettelytapaohjeissa määrätään mm. vastuut ja valtuudet, ohjeiden valvonta, tallenteiden ja tiedostojen käyttö, viestintä sekä poikkeavien tilanteiden hallinta.

Kuva 4 ISO 9001/2000 - ohjeistot

4.2.1 Laatukäsikirja toiminnan ohjaajana

Jokaisella työpaikalla on toimintajärjestelmä. Se voidaan kuvata laatukäsikirjassa, erillisissä toiminta- ja työohjeissa tai laatusuunnitelmissa, joissa kerrotaan työpaikalla noudatettavista menettelytavoista. Työpaikan laatukäsikirja voi olla niin laaja ja kattava kuin katsotaan tarpeelliseksi. Käsikirjan laajuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaiden tarpeet tai viranomaisten ohjeet.

Laatukäsikirja on laatujohtamisen apuväline. Laatujärjestelmässä johdon vastuulla ovat laatupolitiikka ja sen toteutuminen, laadun suunnittelu, järjestelmän hallinta sekä johdon katselmukset. Voimavarojen hallintaan kuuluvat toiminnan edellyttämät henkilöstö-, tila-, puite- ja työympäristöresurssit. Toiminnan avainprosessien hallintaan kuuluvat niiden suunnittelu, toteuttaminen ja valvonta (Kuva 4). Jotta toiminta kehittyisi asiakaskeskeisesti, ovat mittaaminen, analysointi ja parantaminen laatu toiminnan avainasioita. Laatu järjestelmän tärkeimmät elementit ovat dokumentoitavissa ja seurattavissa. Viitekehyksenä voivat toimia kansainväliset laatu järjestelmä-standardit, joista tunnetuimpia ovat ISO 9001/2000 standardit. (Moisio 2006.)

Terveystieteiden alalla on käytössä useita laatu järjestelmiä ja ns. laatu palkintoja jotka ohjaavat yksiköiden laadunhallintaa. Maailmanlaajuisesti yleisimmin on käytössä Kansainvälisen Standardisointiliiton ylläpitämä (International Organization for Standardization) ISO 9001/2000- laatu järjestelmä. Suomea järjestössä edustaa Suomen Standardisointiliitto SFS, joka valvoo standardin toteutumista maassamme. (Suomen Standardisointiliitto SFS 2007.)

Telarannan (1999) mukaan ISO 9001 tarkoittaa laajaa organisatorista rakennetta, vastuuta, rutiineja, prosesseja ja resursseja, joiden avulla johdetaan ja hallitaan siten, että laatu toteutuu. Terveystieteiden alalla sitä on sovellettu paljon, myös Suomessa. Hoitotyön tasolla se merkitsee esimerkiksi sitä, että hoitoprosessiin laaditaan työ- ja toimintaohjeet, joiden tavoitteena on varmentaa prosessin toteutuminen halutulla tavalla. Kaikkiin prosessin vaiheisiin liittyy mittauksia, joiden avulla laadun toteutumista voidaan seurata.

4.2.2 ISO 9001/2000 - laatusertifikaatti – laatutyön tulos

Suomen Sairaankuljetusliitto Ry jäsenyrityksineen on ensimmäisenä ensihoitopalvelun tuottajana Suomessa saanut ISO 9001/2000 standardin mukaisen laatusertifioinnin. Laatusertifiointi on kolmannen, puolueettoman osapuolen antama todistus siitä, että organisaation toimintajärjestelmä täyttää valitun standardin vaatimukset ja käytännön toiminta vastaa tehtyjä kuvauksia. Sertifikaatti myönnettiin laaturjestelmään kuuluvalle Ruokolahden Ensihoito Ky:lle lähes puolitoista vuotta kestäneen koulutuksen tuloksena, ja laaturjestelmä otettiin yrityksen päivittäiseen käyttöön keväällä 2008.

Koulutus järjestettiin Suomen Sairaankuljetusliitto Ry:n edelleen jatkuvana projektina, jonka tarkoituksen oli saada Suomen yksityiset sairaankuljetusyritykset laaturjestelmän piiriin. Koulutuksen varsinainen toteuttaja oli Oy Qualitas Fennica Ab. Lähiopetuspäivät pidettiin kuukausittain Helsingissä ja varsinainen laaturjestelmän luominen paperitöineen suoritettiin oman työn ohessa.

Laatusertifikaatin velvoittamana Ruokolahden Ensihoito Ky joutuu ylläpitämään sisäisesti (Suomen Sairaankuljetusliitto Ry:n jäsenyritykset) sekä ulkoisesti (Suomen Standardisoimisliitto Ry:n hyväksymä arvioija, Inspecta Sertifiointi Oy, Espoo) auditoitua laaturkäsikirjaa. Auditointi on määrämuotoinen ja objektiivinen arviointi sen havaitsemiseksi, onko laaturjestelmälle asetetut vaatimukset täytetty. Laaturjestelmän tarkoituksena on parantaa ensihoitotyön laatua ja työntekijöiden sekä opiskelijoiden perehdyttäminen on siinä yhtenä tärkeimmistä laaturkriteereistä. Laatusertifikaatin vaatimuksena on toimiva perehdyttämisjärjestelmä.

Laatusertifikaatin velvoittamana on määrätyn väliajoin suoritettava asiakastytyväisyyden mittauksia sekä ylläpidettävä jatkuvaa asiakaspalautejärjestelmää. Ruokolahden Ensihoito Ky selvittää asiakastytyväisyyttä kahden vuoden välein kyselyllä, jossa satunnaisesti valitun kuukauden aikana kohdatuille potilaille lähetetään heidän

näkökulmaansa kartoittava, Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen hyväksymä kyselykaavake.

Myös sidosryhmien, kuten terveyskeskusten ja sairaaloiden, tyytyväisyyttä tarkkaillaan kyselyjen ja palautteen avulla. Asiakaspalautetta toivotaan lähetettävän puhelimitse tai yrityksen Internet-sivujen kautta. Kaikki saatu palaute kirjataan laatujärjestelmän mukaiseen kehitysraporttiin ja käsitellään johdon katselmuksessa sekä henkilöstöpalaverissa.

Päivittäistä asiakastyytyväisyyden ylläpitoa on henkilöstön tehtävien läpikäynti ensihoitokertomuksia hyväksikäyttäen miettimällä parannuskeinoja ja toimintatapoja. Lääkärikonsultaatioiden laatua ja toimivuutta seurataan tehtäväkohtaisesti. Ensihoidon vastuulääkäriltä pyydetään palautetta tehtävistä ja hoidon osuvuudesta.

4.3 Työntekijöiden perehdyttäminen Ruokolahden Ensihoito Ky:ssä

Ruokolahden Ensihoito Ky:ssä on perinteisesti panostettu työntekijöiden perehdyttämiseen. Jokainen uusi työntekijä osallistuu yrityksen perehdyttämisjärjestelmän mukaiseen koulutukseen, jolloin hän tekee sovitun määrän työvuoroja kolmantena ensihoitajana. Jokaiselle perehdytettävälle laaditaan henkilökohtainen perehdyttämissuunnitelma, jonka toteutumista seurataan siten, että perehdytettävä ja perehdyttäjä allekirjoittavat suunnitelmaan läpikäytyt osiot.

4.3.1 Perehdyttämisen sisältö

Perehdyttämisessä käydään läpi kaikki työsuhteeseen ja työn suorittamiseen liittyvät asiat tärkeysjärjestyksessä niin, että uusi työntekijä pystyy toimimaan avustajana hoitotasoisissa tehtävissä ja vaativissa toimenpiteissä jo muutaman harjoittelupäivän jälkeen sekä ottamaan hoitovuoron perustasoisilla tehtävillä vanhemman ensihoitajan valvonnassa. Vaikeusastetta lisätään perehdyttämisen edistymisen myötä ja samalla annetaan lisää vastuuta oman työn suorittamisessa (Kuva 5).

Laatujärjestelmän menettelytapaohjeiden mukaisesti henkilöstölle annetaan omat vastuualueet, mieluiten työntekijän ammatillisia taipumuksia vastaavasti aikaisempaa koulutusta, esim. teknistä tai kaupallista, hyväksikäyttäen.

Ruokolahden Ensihoito Ky:n perehdyttämisyjärjestelmä sisältää laajan tietopaketin, joka voidaan jakaa kolmeen osaan:

- Perehdyttämisopas

Oppaassa käydään läpi ensihoidossa Ruokolahdella tarvittavat perus- sekä erityistiedot. Opas sisältää myös yrityksen laatukäsikirjan jonka prosessikuvauksia sekä työ- ja menettelytapaohjeita voidaan hyödyntää koulutuksessa.

- Työsuojelun toimintaohjelma

Toimintaohjelma sisältää riskienarvioinnin, pelastussuunnitelman, päihdeohjelman ja mm. ohjeet uhkaavasti käyttäytyvän potilaan kohtaamiseen sekä työpaikkakiusaamisen ja seksuaalisen häirinnän estämiseen

- Työterveyshuollon toimintaohjelma

Toimintaohjelma sisältää mm. päihdeongelmaisen hoitoonohjauksen, infektion torjunnan, neulanpisto- ja veritartuntaohjeiston.

Kuva 5 Ruokolahden Ensihoito Ky:n perehdyttämisyjärjestelmä

4.3.2 Perehdyttäjän valinta ja koulutus

Ruokolahden Ensihoito Ky:ssä varsinaisina perehdyttäjinä toimivat henkilöt ovat toimineet yhtiön palveluksessa vähintään viiden vuoden ajan, ja heillä on Etelä-Karjalan sairaanhoitopiirin myöntämät hoitotason velvoitteet. Apukouluttajina voivat toimia, lähinnä päivittäiseen toimintaan liittyvissä asioissa, myös perustason velvoitteet omaavat vanhemmat työntekijät. Kaikki perehdyttäjät ovat osallistuneet ISO 9001/2000 mukaisen laatujärjestelmän koulutukseen.

Kaikille perehdyttäjille järjestetään koulutusta työsuojelun toimintaohjelman mukaisen turvallisen työympäristön toteuttamiseen.

Perehdyttäjän tehtävänä on Hornin, Liskin ja Villasen (2007) mukaan

- antaa ymmärrettäviä ohjeita työtehtävien selvittämiseksi
- ohjata tekemään tuottavaa ja laadukasta työtä
- ohjata käyttämään oikeita ja turvallisia työmenetelmiä
- kannustaa itsenäiseen tiedonhankintaan ja ongelmanratkaisuun
- antaa rakentavaa palautetta.

Lähin esimies on vastuussa perehdytyksestä, mutta usein on tarkoituksenmukaista antaa varsinainen työtehtävän opastus työtoverille (tutor/kummi). Kupias ja Peltola (2009) katsovat, että perehdyttäjän tärkeimpänä tehtävänä on tehdä itsensä tarpeettomaksi perehdyttämiskauden kuluessa.

Perehdyttäjän ja työnopastajan työtä helpottaa Vartiaisen, Teikarin ja Pulkkiksen (1993) mukaan kolmen vaatimuksen täyttäminen:

- Perehdyttäjän ja työnopastajan on tunnettava opastettava työ.
- Opastajan on tunnettava työnopastusmenetelmät sekä oppimisen psykologiset perusteet.
- Opastajan tulee olla motivoitunut ja halukas opastamaan.

Kaikista ammattitaitoisista ihmisistä ei ole opastajiksi, eivätkä kaikki ole siitä edes kiinnostuneita, mutta toisaalta jos opastaja tuntee puutteensa, hän voi hankkia lisää asiantuntemusta. (Kangas 2003). Kupias ja Peltola (2009) pitävät organisaatioon nimettyä perehdyttäjää esimiehen tärkeimpänä toimintakumppanina osaamisen kehittämisen alueella. Perehdyttäjää valittaessa tulisi heidän näkemyksensä mukaan painottaa kiinnostusta tehtävään sekä innostusta ja taitoa ohjaamiseen ammattiosaamisen lisäksi.

Opastuksen hyvyys ei niinkään riipu opastajan opetustaidoista kuin siitä, että hän etenee opastuksessaan sopivan nopeasti, on havainnollinen esityksessään ja on itse innostunut esittämistään asioista. Näin into tarttuu ja opastettava

henkilö saa hyvän kuvan työstä ja sen suorittamisen erityispiirteistä. (Juuti & Vuorela 2002.)

4.3.3 Perehdyttämisen valvonta ja laadun arviointi

Perehdyttämistä valvotaan perehdyttämishjelmaan liittyvän lomakkeen avulla. Lomake sisältää mm. työsopimukseen, työvuoroihin, työvaatetukseen ja kalustoon liittyvän ohjeistuksen lisäksi työturvallisuus- ja työterveysosiot. Ohjeistuksessa on huomioitu paitsi yrityksen toimintafilosofia ja päämäärä, myös käyttäytyminen ja yrityksen ulkoisen kuvan ylläpito. Lomake täytetään jokaiselle työntekijälle erikseen ja jokainen perehdytetty kohta varmennetaan perehdyttäjän allekirjoituksella.

Perehdyttämisen laatua on vaikea valvoa, ja puutteet oppimisessa tulevat esille usein kesken työtehtävän, työntekijä ei osaa käyttää jotain laitetta tai ei tunnepaikallisia ohjeita. Perehdyttämishjelman toteutumisen valvomiseen käytetään perehdyttämislomaketta, jonka avulla osaamista seurataan pistokoemaisesti.

4.3.4 Perehdyttämijärjestelmän ongelmakohdat ja kehittäminen

Uuden työntekijän osallistuminen perehdyttämijärjestelmän mukaiseen koulutukseen, jossa hän toimii kolmantena ensihoitajana, on altis häiriöille. Huonosti ajoittunut ensihoitotehtävä, varsinkin perehdyttämisen alussa, tarkoittaa sitä, että uusi työntekijä joutuu työhön ilman perehdyttämistä, koska kalustoa ja toimintamalleja ei ole käyty vielä läpi. Ensimmäisiltä ensihoitotehtäviltä saatava anti voi jäädä vähäiseksi perustietojen vähäisyyden takia.

Yleinen ongelma pienissä hoitoyksiköissä on korkeatasoisen simulaatiomateriaalin, lähinnä elvytysnuken, puute. Nuket ovat hyvin kalliita, eikä niiden hankintaan saada yleensä mistään avustusta. Yhteishankintoja on kokeiltu mutta kokemukset niistä ovat olleet melko negatiivisia, lähinnä kaluston huollon ja kunnossapidon rahoituksen suhteen. Vuokraaminen on vähäistä, koska vuokrahinnat ovat korkeita kunnossapidon kalleuden takia.

Yrityksen ulkopuolisten asiantuntijoiden käyttö koulutukseen on muutaman työntekijän yrityksissä vähäistä kouluttajien kalleuden takia. Varsinkin kaukana maaseudulla sijaitseviin yksiköihin kouluttajan hankkiminen maksaa jo matka-aikojen ja – kustannusten takia paljon. Toisaalta kaikki työntekijät eivät pääse yhtä aikaa esimerkiksi sairaanhoitopiirin järjestämiin koulutuksiin. Ruokolahden Ensihoito Ky on ostanut asiantuntijapalveluja, sekä lääkärien että sairaanhoitajien, Etelä-Karjalan sairaanhoitopiiriltä mm. liuotushoitokoulutukseen sekä vaihtoehtoisin ilmatiemalleihin.

Simulaatiomateriaalin hankinta on tärkein kehittämistarve lähitulevaisuudessa. Selvitettäväksi jää, onko oman elvytysnuken hankinta mahdollista ja voidaanko sitä käyttää yrityksen ulkopuolisille myytävän ensihoitokoulutuksen koulutusmateriaalina. Ruokolahden Ensihoito Ky myy koulutuspalveluja mm. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteille, Etelä-Karjalan aluepelastuslaitokselle sekä mm. perhepäivähoitajille.

5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

Tavoitteenamme oli luoda Ruokolahden Ensihoito Ky:lle laatukäsikirjaan liitettävä perehdyttämisyjärjestelmä, joka sisältäisi sekä laatujärjestelmän että työturvallisuuslain vaatiman aineiston. Ohjelman tarkoituksena oli helpottaa uuden työntekijän perehdyttämistä sekä toimia päivittäisenä tukena kaikille työntekijöille. Ensihoitotehtävissä Ruokolahdella tarvittava erityistieto tallennettaisiin yhteen sähköiseen kansioon ja sijoitettaisiin toimitilojen sekä ensihoitoyksikön tietokoneille.

Alkuperäisenä tarkoituksenamme oli suunnitella pelkkä perehdyttämiskansio, mutta selvitettyämme työturvallisuuslain ja laatujärjestelmän vaatimuksia muutimme painopistettä enemmän työturvallisuuden ja riskien arvioinnin suuntaan. Opinahjostamme, Saimaan ammattikorkeakoulusta (aikaisemmin Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu), saimme työtämme tukevaa lisäkoulutusta

avoimen ammattikorkeakoulun kursseilta. Antti Kosonen suoritti ”Pienyrityksen työsuojelu”- ja Anssi Natunen ”Johtaminen”-verkkokoulutuksen, jotka tukivat projektiamme antamalla uusia näkökulmia yrityksen toimintaan.

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyömme aihe varmistui vasta aivan opinnäytetyöseminaarin edellä keskusteltuaamme Ruokolahden Ensihoito Ky:n henkilökunnan kanssa mahdollisista kehittämistarpeista. Keskusteluissa esiin nousseet havainnot olivat samansuuntaisia kuin jo aiemmin laatukoulutuksessa havaitut puutteet yrityksen perehdyttämis- ja työturvallisuusjärjestelmissä. Aiheen valinta oli työelämälähtöinen, ja opinnäytetyö toteutettiin tiiviissä yhteistyössä yrityksen henkilöstön kanssa.

6.1 Aineiston kerääminen

Opinnäytetyön materiaalin valinnassa olemme pyrkineet käyttämään erityisesti terveydenhuollon koulutukseen suunnattua, mieluiten kotimaista alkuperää olevaa ensikäden materiaalia. Lähteiden luotettavuuden takaamiseksi olemme käyttäneet tunnettuja, arvovaltaisia lähteitä sekä artikkeleita, joihin myös muut kirjoittajat ovat viitanneet.

Osa perehdyttämisessä käytettävästä materiaalista, kuten taloudelliset ja yritysstrategiset tiedot, ovat Ruokolahden Ensihoito Ky:n erityisomaisuuden piirissä olevaa aineistoa, jonka julkista käyttöä olemme joutuneet rajoittamaan.

Perehdyttämis-, työturvallisuus- ja laadunhallintamateriaalista on pyydetty lausunnot muissa ensihoitoyksiköissä toimivilta ensihoitajilta, jotka ovat antaneet arvokasta apua erityisesti aineiston valinnassa. Aineiston tarpeen määrittely sekä puutteiden kartoittaminen aloitettiin henkilöstölle sekä sidosryhmille suoritetulla vapaamuotoisella kyselyllä kehittämistarpeista.

Tiedonhakuprosessimme perustana ovat olleet Saimaan ammattikorkeakoulun tietokeskuksen monipuoliset valikoimat ja hakukoneet. Tärkeimpinä hakutermeinä pidimme sanoja ”perehdytys”, ”työsuojelu” ja ”laadunhallinta”. Opinnäytetyömme perustaksi tarkastimme aiheeseen liittyviä käsitteitä ja hakutermejä Yleisestä Suomalaisesta Asiasanastosta (YSA). Yllättäen tärkeimpänä pitämämme käsite ”perehdytys”, ei ollutkaan oikea termi, joten otimme käyttöön YSA:n tarjoaman ”perehdyttäminen” muodon, jolla myös hakukoneet alkoivat antaa tuloksia. Haimme Nelli-tietokannasta aiheeseen soveltuvaa kirjallisuutta sekä perehdyttämisestä tehtyjä opinnäytetöitä. Edellä mainittujen termien lisäksi teimme hakuja myös nimikkeellä ”työturvallisuus”.

Varsinaiseen opinnäytetyömateriaaliin olemme kelpuuttaneet hoito-ohjeiksi vain Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden antamia ohjeita, näyttöön perustuvia käytäntöjä (evidence based practice) sekä viranomaisohjeita, kuten Käypä hoito-suositukset. Internetistä on hankittu ajantasaisinta tietoa mm. Työsuojelutietopankista ja Työturvallisuuskeskuksesta.

Perehdyttämisestä on tehty lukuisia opinnäytetöitä ensihoitopalvelujen tuottajille ja olemme tutustuneet opinnäytetyön pohjaksi uusimpiin sekä erityisesti lähialueen palveluntuottajille tehtyihin töihin. Lisäksi tarkoituksenamme oli tutustua lähemmin työsuojelun huomioimiseen perehdyttämisessä, perehdyttämisen suunnitteluun, materiaalin hankintaan, perehdyttäjän valintaan ja koulutukseen sekä perehdyttämistilanteen dokumentaatioon ja oppimisen varmistamiseen. Olemme käyneet tutustumassa alueemme ensihoitopalvelun tuottajien perehdytysjärjestelmiin ja saaneet osallistua perehdyttämiseen Etelä-Karjalan aluepelastuslaitoksella, Imatran terveystieteiden ensihoitoyksikössä sekä Parikkalan Ensihoitopalvelu Oy:ssä.

6.2 Opinnäytetyön käytännön toteutus

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi jo keväällä 2007 laatujärjestelmään liittyvän koulutuksen yhteydessä. Laatu-koulutuksessa tuli esille paljon uusia toimintamalleja, joita soveltaen voisimme parantaa yrityksen päivittäistä toimintaa.

Laatujärjestelmäkoulutuksessa tuli selväksi, että yrityksen työturvallisuuden hallinta ei ollut lain edellyttämällä tasolla. Yritykselle ei ollut tehty työsuojelun toimintaohjelmaa, ja ohjeistukset toiminnasta olivat puutteellisia. Ainoastaan perehdytyskäsikirja ja ohjeistus väkivaltaisen potilaan kohtaamiseen olivat kunnossa. Lisäkoulutuksen tarve oli ilmeinen, ja onneksi oma ammattikorkeakoulumme järjesti verkkokoulutusta, johon pystyimme osallistumaan oman työssäkäynnin ja opiskelun lomassa. Antti Kosonen suoritti syksyllä 2007 ”Pienyrityksen työsuojelu”-koulutuksen, jonka vetäjä, AMK:n lehtori Heli Korpinen edesauttoi suuresti työsuojelun toimintaohjelmamme kehittämistä. Anssi Natunen suoritti syksyllä 2008 ”Johtaminen”-verkkokoulutuksen, jossa pureuduttiin myös työsuojeluun. Kyseisiä kursseja käytimme myös osana vapaasti valittavia opintojamme.

Opinnäytetyömateriaalin kerääminen alkoi varsinaisesti keväällä 2008, jolloin aloimme suunnitella työllemme runkoa. Esittelimme opinnäytetyömme ideaseminaarissa 18.3.2008 ja opinnäytetyön suunnitelma esiteltiin 15.9.2008. Loppuvuosi meni etsiessä tietoa ja lukiessa kirjallisuutta, saadaksemme jonkinlaisen näkökulman laajaan aiheeseen. Talvi 2008 /2009 oli opinnäytetyömme edistymisen kannalta hankala, johtuen Ruokolahden Ensihoito Ky:n työvoimapulasta ja omista pitkistä työharjoittelujaksoista keskussairaalassa. Saimme kuitenkin kevääseen mennessä pääosin kootuksi työn riskien arviointiin tarvittavan materiaalin ja siihen liittyvän ohjeistuksen. Opinnäytetyöstä tehtiin yhteistyösopimus Ruokolahden Ensihoito Ky:n edustajan, Anne Tiimosen kanssa 23.3.2009.

Työsuojelun toimintaohjelman mallin, jota muokkasimme käyttöömmek sopivaksi, hankimme Työturvallisuuskeskuksen koulutusaineistosta. Ohjelmassa selvitetään yrityksen työsuojeluorganisaation rakenne, työterveyshuollon toteutuminen, yrityksen sisäiset turvaohjeet, työympäristön kuvaus ja kehittämistarpeet, työolojen seurantakohteet sekä työsuojeluasioiden huomioiminen yrityksen toiminnassa.

Työhön liittyvien riskien arviointia varten otimme käyttöön Sosiaali- ja terveysministeriön julkaiseman ”Riskien arviointi työpaikalla” – työkirjan. Työntekijöiden kanssa käytiin tammikuussa 2009 läpi turvallisuuteen liittyvät ongelmat ja ehdotukset korjaaviksi toimenpiteiksi. Ruokolahden terveystieteiden työturvallisuustutkija Riitta Teräväinen auttoi työkirjan kaavakkeiden muokkaamisessa ja riskikohteiden kartoituksessa työterveyshuoltolain mukaisesti. Riskien arviointitapahtuma suoritettiin 4.2.2009, ja siinä kartoitettiin yrityksen toimintaan liittyvät riskitekijät, parantamistarpeet sekä seuranta. Arvioinnin vetäjänä toimi Riitta Teräväinen. Riskien arvioinnin jälkeen kaikkiin riskiä sisältäviin työtehtäviin laadittiin työohjeet, jotka on käyty läpi työntekijöiden perehdyttämisessä ja koulutuksessa.

Työnjako opinnäytetyön tekijöiden kesken on jaettu pääosin siten, että Anssi Natunen on perehtynyt käytännön ongelmiin sekä varsinaiseen perehdyttämisjärjestelmään ja Antti Kosonen on etsinyt kirjallisuudesta teoriapohjaa, jota on sitten yhdessä muokattu tarpeisiin sopivaksi. Molemmat tekijät ovat toimineet perehdyttäjinä useille työntekijöille, ja käytettyä perehdyttämismateriaalia on havaittujen puutteiden mukaisesti korjattu. Opinnäytetyöraportin kirjoittaminen aloitettiin jo projektin alkuvaiheessa ja raporttiosuutta on muokattu koko ajan viitekehyksen tarkentumisen mukaisesti. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käytetyt kirjat ja oppaat on suureksi osaksi hankittu yritykselle käytettäväksi henkilöstöhallinnon kehittämiseen ja tukemaan jatkuvaa työssäoppimista.

Opinnäytetyömme ohjaajana työelämästä on toiminut lääkintävahtimestari-sairaankuljettaja, sairaanhoitaja (AMK) - opiskelija Anne Tiimonen Ruokolahden Ensihoito Ky:stä. Anne Tiimosella on pitkä kokemus ensihoidosta hoitotasolla, ja hän on toiminut yrityksen perehdyttäjänä useita vuosia. Ammattikorkeakoulun puolelta ohjaajamme on toiminut ensihoidon lehtori, tunnustettu ensihoidon osaaja Simo Saikko.

6.3 Resurssit ja yhteistyökumppanit

Opinnäytetyö on työelämälähtöisesti hankkeistettu siten, että Ruokolahden Ensihoito Ky työn tilaajana on kustantanut tarvittavan materiaalin sekä antanut työtilat, tietokoneet ja puhelimet käyttöön. Yritys on maksanut opinnäytetyön tekijöille palkan projektin ajalta. Työn hyödyntämisestä on sovittu kirjallisesti etukäteen.

Opinnäytetyötämme ovat avustaneet, lähinnä materiaalin tarkastamisessa, ensihoitaja (AMK) Kimmo Kiljunen Etelä-Karjalan pelastuslaitokselta, ensihoitajat (AMK) Anni Pettinen, Elina Pusenius ja Mika Vanhanen Imatran terveyskeskuksen ensihoitoyksiköstä sekä lääkintävahtimestari-sairaankuljettaja, sairaanhoitaja (AMK)-opiskelija Esa Laari Parikkalan Ensihoitopalvelu Oy:stä.

Ruokolahden terveyskeskuksen työterveyshoitaja Riitta Teräväinen osallistui riskikohteiden kartoitukseen ja käytettävien kaavakkeiden muokkaamiseen. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin hyvinvoinnin ja terveyden koordinaattori Tuula Partanen on antanut arvokasta apua päihdeohjelman ja päihdeongelman hoitoonohjausmallien luomisessa.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Ruokolahden Ensihoito Ky:lle toimiva, viranomaismääräykset täyttävä perehdyttämisyjärjestelmä, jota voitaisiin käyttää sekä uusien työntekijöiden perehdyttämiseen että vanhempien ammattilaisten päivittäisen työn tukena. Arvio opinnäytetyön onnistumisesta tulee tekijöille todennäköisesti ajan myötä palautteena perehdytetyiltä työntekijöiltä, mutta jo saadut kokemukset perehdyttämisyjärjestelmästä ovat olleet erittäin positiivisia ja kertoneet aiheen valinnan osuneen oikeaan.

7.1 Valmistuneen perehdyttämisyjärjestelmän arviointi

Opinnäytetyön tuloksena laadimme Ruokolahden Ensihoito Ky:lle laatukäsikirjaan liitettävän perehdyttämisyjärjestelmän, joka sisältää sekä laatujärjestelmän että työturvallisuuslain vaatiman aineiston. Perehdyimme opinnäytetyösämme työturvallisuuteen ja – suojeluun aikaisempaa syvällisemmin ja saimme paljon uusia työvälineitä yrityksen toiminnan kehittämiseen. Henkilöstö on saanut käyttöönsä ajantasaisen, jatkuvasti päivitettävän materiaalin, joka sisältää kaiken yrityksen toimintaan, myös poikkeusoloihin, liittyvän ohjeistuksen.

Laatujärjestelmään liittyvät määräykset esim. vastuista ja valtuuksista ovat antaneet yksiselitteiset toimintamallit ja selventäneet päivittäistä toimintaa. Vastuun jakaminen on antanut yritykselle uusia resursseja ja helpottanut yrittäjien työpaineita. Hyvin toimivan perehdyttämisyjärjestelmän avulla perehdyttäjät ovat yhtenäistäneet käytäntöjään, ja siten voidaan varmistaa, että kaikki perehdyttämisen osa-alueet käydään läpi. Vaikka perehdytettävät ovat olleet taustoiltaan, koulutukseltaan ja työkokemukseltaan erilaisia, käytännöt työtavoissa ovat selvästi yhtenäistyneet. Perehdyttämisyjärjestelmää ja – käsikirjaa on muokattu useita kertoja saamamme palautteen perusteella.

Opinnäytetyön valmistumiseen mennessä eivät opinnäytetyön tekijät ole havainneet suuria puutteita perehdyttämisyjärjestelmässä tai – materiaalissa, mutta jatkuvan päivittämisen tarve on ilmeinen. Perehdyttämisyjärjestelmälle on asetettava vastuuhenkilö, joka päivittää materiaalin esimerkiksi kuukausittain. Työohjeisiin ja prosessikuvauksiin kaivattaisiin lisää materiaalia, mutta uuden sosiaali- ja terveystieteiden käynnistymiskäytäntöjen takia mm. erilaisten hoito-ohjeiden päivittäminen on ollut lähes pysähdyksissä ja ainoastaan ensihoitolääkkeistä on saatu ensihoidon vastuulääkärin ohje.

7.2 Kehittämissuunnitelmaa seuranneet uudistukset yrityksen toiminnassa

Prosessin aikana on työturvallisuuden parantamiseksi tehty runsaasti ohjeita ja toimintamalleja, muun muassa yrityksen turvallisuussuunnitelma.

Turvallisuuden vaikuttavia suojaimia ja välineitä on hankittu, esimerkkeinä paukkuliivit veneilyyn, kypärät silmäsuojaimineen onnettomuustilanteita varten sekä erilaisia suojalaseja ja visiirejä eriteroiskeiden varalta. Toimitiloihin asennettiin palovaroitin- ja palohälytyslaitteisto, jotka kytkettiin kiinteistön paloilmoitinjärjestelmään. Perehdyttämisyjärjestelmän käyttöönoton jälkeen on tullut uusia näkökulmia mm. henkilöstön ylläpitokoulutukseen ja testaukseen. Harvemmin tarvittavien laitteiden käyttöön ja toimintojen kertaukseen, esimerkiksi sydämen ulkoinen tahdistus, on jatkossa paneuduttava määrääjain. Esimiesten asenne on muuttunut: He ovat huomanneet koulutuksen puutteet ja tarpeet eivätkä ole syytelleet työntekijöitä osaamattomuudesta.

7.3 Perehdyttämisyjärjestelmän käyttäjien arviot

Olemme pyytäneet suullista palautetta kaikilta perehdyttämiseen osallistuneilta työntekijöiltä sekä perehdyttäjiltä parantaaksemme järjestelmää. Yleisesti henkilöt ovat olleet tyytyväisiä saamaansa koulutukseen, ja osa heistä on verrannut sitä muualla saamaansa perehdyttämiseen. Opinnäytetyön tekijöiden mieltä on lämmittänyt erityisesti erään perehdytetyn lausunto: ”Perehdyttämisesänne on ammattimainen ote.” Opinnäytetyöprosessin aikana käyttöön otettu tapa lähettää uudelle työntekijälle sähköpostina ns. tervetulopaketti, joka sisältää ohjeet ensimmäiselle työvuorolle sekä perehdyttämiskansion ja laatukäsikirjan, on saanut kiitosta. Paketissa on lisäksi toivomus ennalta opeteltavasta kirjallisuudesta, jolloin perehdyttäminen voidaan aloittaa yhteiseltä teoriapohjalta. Perehdyttämisyjakson pituutta on arvosteltu ja haluttu, että työvuorossa kolmantena työskentelemistä lisättäisiin. Kalustoon perehdyttäminen tulisi suorittaa ennen ensimmäiselle ensihoitotehtävälle lähtöä, mutta usein juuri sille päivälle sattuu useita tehtäviä, joten alkututustumisen on suoritettava ensihoitotehtävän aikana jolloin oppiminen voi jäädä puutteelliseksi.

7.4 Oma oppiminen opinnäytetyöprosessin aikana

Oma oppimisemme projektin aikana sisälsi opinnäytetyöprosessin hallitsemisen lisäksi myös erityisesti sähköisen tiedonhaun oppimisen sekä laaja-alaisen alan kirjallisuuden tutustumisen. Työtä tehdessämme valmius tutkimustiedon

hankintaan ja tutkimusten kriittiseen arviointiin parani. Uskomme myös tutkitun tiedon soveltamisen käytäntöön olevan jatkossa helpompaa.

Opinnäytetyön avulla ymmärryksemme perehdyttämisen hyödyistä työhyvinvointia parantavana tekijänä on lisääntynyt. Lisäksi koemme ammatillisen asiantuntijuutemme vahvistuneen. Materiaalia kartoittaessamme havaitsimme, että perehdyttämisestä kertova kirjallisuus on yleensä sidoksissa johtamiseen, yritysstrategioihin sekä yrityksen arvomaailmaan ja tulevaisuuden visioihin. Opinnäytetyö on antanut uusia suuntaviivoja yrityksen johtamiseen, henkilöstöpolitiikkaan sekä henkilökunnan vastuisiin ja valtuuksiin. Myös luottamus henkilökunnan osaamiseen on parantunut yhdenmukaisten arvojen pohjalta.

Perehdyttämismateriaalin tarpeen arviointi, kerääminen, muokkaaminen ja erityisesti laatu järjestelmän vaatimusten täyttäminen olivat mielenkiintoisia, joskin työläitä vaiheita. Työturvallisuusosion sisällyttäminen opinnäytetyöhön laajensi näkemystämme, mitä kaikkea yrityksen toiminnassa on otettava huomioon luotaessa turvallista työpaikkaa.

7.5 Jatkotutkimusaiheet

Pienissä yrityksissä käytetään harvoin kehityskeskusteluja johtamisen apuvälineenä, mutta jatkossa osaamis- ja laatuvaatimukset tiukkenevat ja yrityksen tulisi voida ennalta valmistautua kovenevaan kilpailuun mm. tunnistamalla tulevaisuuden osaamistarpeita. Yrityksen toimintastrategiaan ja laatu käsikirjaan kirjattujen arvojen ja visioiden välittäminen uusille työntekijöille niin, että se näkyy päivittäisessä toiminnassa, on haasteellista. Opinnäytetyöprosessi herätti opinnäytetyön tekijöille ajatuksen työntekijöille tehtävästä henkilökohtaisesta kehityssuunnitelmasta, johon kirjattaisiin kehityskeskustelun perusteella ammatillisen kehittymisen ja valmiuden lisäksi myös laadullisia vaatimuksia. Tätä kehityssuunnitelmaa voitaisiin pitää tämän opinnäytetyön jatkotutkimusaiheena.

Ensihoidossa ei ole tavallista asettaa laadullisia tavoitteita tai mittareita, vaan arviointia tehdään useimmiten vain teorian ja käytännön osaamisesta, esimerkiksi elvytystuloksista. Laadullisiin tavoitteisiin voisivat kuulua esimerkiksi hoito-ohjeiden noudattaminen, konsultointi, kirjaaminen ja vaikkapa hoidon vaikuttavuuden arviointi. Kaikkia näitä pystytään valvomaan SV 210 -kaavakkeen ensihoitokertomuksista. Vaikeammin mitattavia ja valvottavia ovat ensihoitajan käyttäytyminen ja potilaan kohtaaminen, jotka kuitenkin ovat ensiarvoisen tärkeitä hoitosuhteen kannalta. Tulevaisuudessa laadun hallinta on entistä suuremmassa roolissa kilpailtaessa sopimuksista.

LÄHTEET

Anias, P. 2008. Esimiehen työsuojeluopas. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Erikoispaino Oy

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2009. <http://www.tyosuojelutietopankki.fi/index.stm>. (Luettu 14.3.2009)

Honkanummi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J. 2007. Viisaat valinnat. Työterveyslaitoksen julkaisuja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Horn, S., Liski, M. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys – opas. Lahden ammattikorkeakoulun oppimateriaalijulkaisu. Lahti: Esa Print Oy.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Aavarantasarja. Jyväskylä: Gummerus.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kosonen, A. 2007. Ruokolahden Ensihoito Ky:n laatukäsikirja, Versio 1.3. Ruokolahti.

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

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 44/2006.

Lecklin, O. 1997. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Moisio, J. 2006. Oy Qualitas - Fennica Ab:n ISO 9001laatukoulutusmateriaali. Helsinki.

Murtonen, M. 2003. Riskien arviointi työpaikalla. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tampere.

Pelastustoimiasetus 857/1999.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskuksen koulutusmateriaali. 2009. Helsinki.

http://www.tyoturva.fi/julkaisut/ekirjat/tyohon_perehdyttaminen_ja_opastus.pdf (Luettu 2.9.2009)

Pienyrityksen riskinhallinta 2009 – verkkosivut. <http://www.pk-rh.fi/riskilajit/henkiloriskit/tyosuojelun-toimintaohjelma>. (Luettu 8.4.2009)

Posio, A., Ullakonoja, V., Kanerva, R., Kerttula, T., Loppi, H. & Siiki, P. 2007. Työturvallisuuslain soveltamisopas. Työterveyslaitos. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Rantanen, S., Madetoja, S., Räikkönen, T., Pääkkönen, R., Liuhamo, M. & Hanhela, R. 2007. Työturvallisuus pienyrityksessä. Työterveyslaitoksen julkaisu. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Risikko, P. 2009. Paineita koulutukselle. Systole 3, 6 – 9.

Rissanen, T. 2003. Yrittäjän käsikirja. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy

Siiki, P. 2002. Työturvallisuuslainsäädäntö, työnantajan ja työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2003. Pienyrityksen työympäristö tuloksen tekijänä. Tampere: Kirjapaino Hermes.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2003. Riskien arviointi. Tampere: Kirjapaino Öhrling.

Suomen Standardisoimisliitto SFS 2007. ISO 9001:2000 – soveltaminen. Helsinki.

Telaranta, S. 1999. Hoitotyön hallinto. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Työsuojelutietopankki 2008. http://osha.europa.eu/good_practice/tuottavuustekija/tyoymparisto/koulutus/index_html/searchterm=perehdytys. (Luettu 31.8.2008)

Työterveyshuoltoa koskeva valtioneuvoston asetus 1484/2001.

Työterveyshuoltolaki 1383/2001.

Työturvallisuuskeskus 2003. Uusi työturvallisuuslaki 738/2002. Helsinki: Nykypaino Oy.

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Valtioneuvoston asetus työpaikkojen turvallisuus- ja terveysvaatimuksista 577/2003.

Vartiainen, M., Teikari, V. & Pulkkis, A. 1993. Psykologinen työnopastus. Kolmas painos. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy

Viitala, R. 2005. Johda osaamista – Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Välimäki, R. 1998. Osastonhoitajan käsikirja. Tampere: Tammer-Paino Oy.