

PEREHDYTYSSUUNNITELMA JA -OPAS

Case: Pohjois-suomalaisen apteekin teknisten työntekijöiden sijaiset

Mellajärvi Elina

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

2019

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

Tekijä	Elina Mellajärvi	Vuosi	2019
Ohjaaja	Katja Kankaanpää		
Toimeksiantaja	Pohjois-suomalainen apteekki		
Työn nimi	Perehdytys suunnitelma ja -opas - Pohjois-suomalaisen apteekin teknisten työntekijöiden sijaiset		
Sivu- ja liitesivumäärä	22+3		

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa Pohjois-Suomessa sijaitsevalle apteekille teknisten työntekijöiden sijaisten perehdytykseen perehdytys suunnitelma ja -opas sekä perehdyttäjän että perehdytettävän käyttöön. Lisäksi pohjaa voidaan käyttää yrityksessä apuna myös muiden ammattiryhmien perehdytyksen suunnitteluun. Yrityksellä ei ole ollut perehdytyksessä käytettävää suunnitelmaa, joten perehdytys on voinut olla puutteellista. Lisäksi perehdyttäjän vaihtuvuus on vaikuttanut perehdytyksen laatuun. Työn tavoitteena oli selkeyttää ja yhtenäistää perehdytystä, jolloin kaikki sijaiset saavat samanlaiset lähtökohdat työntekoon.

Työn teoreettisessa viitekehyksessä pääkäsitteitä olivat perehdytys, työnopastus sekä näihin liittyvä lainsäädäntö. Perehdytys-osiossa käsitellään perehdytystä käsitteenä, sen suunnittelua sekä siihen liittyvää lainsäädäntöä. Työnopastus-osiossa käsitellään itse työnopastusta sekä sen yhtä käytetyintä mallia. Lisäksi käsitellään perehdytyksestä saatavia hyötyjä.

Tutkimusmenetelminä käytettiin osallistuvaa havainnointia ja kirjallista kyselyä. Osallistuvaa havainnointia toteutettiin työskentelyn ja teknisten työntekijöiden sijaisten perehdytyksen ohessa. Kysely suoritettiin kahdelle kesätyöntekijälle, joilla molemmilla on kokemusta sijaisena toimimisesta kyseisessä apteekissa jo aikaisemmilta vuosilta.

Työn tuloksena syntyi perehdytys suunnitelma sekä sijaisten käyttöön tarkoitettu opas sekä kirjallisena että sähköisenä. Oppaan sivumäärä on noin viisitoista sivua. Oppaan sisältöä ei julkaista, mutta opinnäytetyössä on liitteenä oppaan sisällysluettelo sekä kuvattu oppaan sisältöä.

Avainsanat perehdytys, työnopastus, apteekki työpaikkana
Muita tietoja Työhön liittyvä toimeksiantajalle toimitettu
perehdytys suunnitelma ja -opas

Degree Programme in Business Management
Bachelor of Business Administration

Author	Elina Mellajärvi	Year	2019
Supervisor	Katja Kankaanpää		
Commissioned by	A Pharmacy in Northern Finland		
Subject of thesis	Familiarization Plan And Guide – Substitutes of Technical Employees of a Pharmacy in Northern Finland		
Number of pages	22+3		

The purpose of this functional thesis was to plan and accomplish a familiarization plan and guide for the technical employees' substitutes for a pharmacy in northern Finland. The company did not have any material for familiarization so the familiarization may have been incomplete, and the quality has not been steady. The goal was to clarify and unify the familiarization so that all the substitutes get the same starting point for their work.

The theoretical framework consisted of orientation, work guidance and the related legislation. The concept of familiarization, its planning and the related legislation were discussed in the work guidance section. The work guidance section covered the work guidance itself and one of its most used models. The benefits of familiarization were also discussed. The research methods used were participatory observation and a written questionnaire. Participatory observation was carried out alongside working and when familiarizing the technical employees' substitutes. The survey was answered by two substitutes.

The result was a familiarization plan and guide for substitutes both in written and electronical form. The guide has about fifteen pages. The guide and the plan are not published, but the contents of the guide are described in this thesis.

Key words familiarization, work guidance, pharmacy as a workplace

Other information The thesis is accompanied with the familiarization plan and guide that has been submitted to the commissioner

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja rajaus.....	5
1.2	Toimeksiantaja.....	5
2	PEREHDYTYS JA TYÖNOPASTUS.....	7
2.1	Perehdytys käsitteenä.....	7
2.2	Perehdytyksen suunnittelu työpaikalla.....	7
2.3	Perehdytysmateriaali.....	8
2.4	Perehdytys työpaikalla.....	9
2.5	Työnopastus.....	11
2.6	Perehdytyksen ja työnopastuksen hyödyt.....	13
3	PEREHDYTYSSUUNNITELMAN JA -OPPAAN TOTEUTUS.....	15
3.1	Opinnäytetyön tarkoitus.....	15
3.2	Tutkimusmenetelmät.....	15
3.3	Oppaan laatiminen.....	15
3.4	Kysely sijaisille.....	17
4	POHDINTA.....	19
	LÄHTEET.....	21
	LIITTEET.....	22

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaus

Uuden työntekijän perehdytys työpaikalla voidaan jakaa kahteen kategoriaan: yritykseen, talon tapoihin ja työyhteisöön perehdytykseen sekä varsinaiseen työnopastukseen eli työn perehdytykseen. Perehdytyksen tarkoituksena on, että jokainen uusi työntekijä saa kokonaiskuvan yrityksestä, sen toiminnan tarkoituksesta, arvoista ja toimintatavoista sekä oppii työtehtävänsä nopeasti ja oikein. Lisäksi perehdyttämisen avulla työntekijä saadaan tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja sopeutumaan uuteen työpaikkaansa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2–4.)

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset olivat: Mitä tarkoittaa työntekijän perehdytys ja sen suunnittelu? Mitä laki määrittää perehdytyksestä? Millainen on hyvä perehdytysmateriaali?

1.2 Toimeksiantaja

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli laatia perehdytysuunnitelma ja -opas Pohjois-Suomessa sijaitsevan apteekin teknisten työntekijöiden sijaisille. Aihetta ehdotin apteekkarille itse, koska se oli mielestäni kiinnostava ja tarpeellinen, koska apteekilla ei ollut perehdytysmateriaalia käytössä.

Apteekissa tekninen työntekijä sekä lääketeknikko tekevät yleensä samoja töitä. Erona on se, että lääketeknikko on käynyt lääketeknikon koulutuksen. Teknisenä työntekijänä puolestaan voi toimia ilman apteekki-alan koulutusta. (Ammattinetti 2019.)

Teknisten työntekijöiden ja lääketeknikkojen työ on toimia erilaisissa avustavissa tehtävissä, kuten varastonhoitoon, asiakaspalveluun, toimistotöihin ja tietotekniikkaan liittyvissä tehtävissä. Työtehtävät vaihtelevat eri apteekeissa sekä työntekijän erityisosaamisen mukaan. Työ edellyttää tekijältään huolellisuutta, tarkkuutta, palvelualltiutta sekä kykyä siirtyä työtehtävästä toiseen. Myös rutiinien sietokyky on työssä tärkeää. (Ammattinetti 2019.)

Apteekissa, jossa työskentelen, teknisiä työntekijöitä on kaksi, joilla molemmilla on kaupallisen alan toisen asteen koulutus, sekä yksi lääketeknikko. Kaikkien toimenkuvaan kuuluvat saapuvan tavaran purku ja tilaaminen, inventointi, asiakaspalvelu ja kassalla rahastus, ohjelmisto- ja hinnastonpäivitysten teko ja erilaisten raporttien tulostaminen sekä hyllyjen täyttö. Lisäksi työntekijöillä on erilaisia henkilökohtaisia vastuualueitaan, kuten laskutus, markkinointi ja kampanjoiden suunnittelu ja toteutus, työvuorolistojen laatiminen ja näyteikkunasomistuksista sopiminen.

Teknisten työntekijöiden sijaisten työt poikkeavat hieman teknisten työntekijöiden töistä. Sijaisten työnkuvaan kuuluvat asiakaspalvelu, kassalla rahastus, saapuvan tavaran hyllytys, hyllyjen täyttö sekä mahdollisesti muita töitä, esimerkiksi inventointi.

Suunnitelman ja oppaan laatimiseen sain vapaat kädet, koska minulla on pitkä työkokemus teknisenä työntekijänä kyseisessä apteekissa ja olen osallistunut sijaisten perehdyttämiseen aiempina vuosina.

2 PEREHDYTYS JA TYÖNOPASTUS

2.1 Perehdytys käsitteenä

Perehdytys käsitteenä tarkoittaa kaikkia toimia, joilla työntekijä, oli sitten uusi tai työtehtäviään vaihtava työntekijä, saadaan sopeutumaan työyhteisöön, omaksumaan yhteisiä toimintatapoja sekä oppimaan omat työtehtävänsä, jotta tulokas voi toimia tehtävässään hyvin sekä tehokkaasti yhdessä muiden kanssa. Perehdytys voidaan jakaa kahteen kokonaisuuteen. Toiseen kokonaisuuteen kuuluvat työntekijän vastaanotto sekä yritykseen ja työsuhteasioihin perehdytys ja toiseen kokonaisuuteen työnopastus. (Joki 2018; Eklund 2018, 25–26, Viitala 2007, 189.)

Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittelee, että työnantajan on riittävästi perehdytettävä työntekijä työhön, työpaikan työolosuhteisiin ja työ- ja tuotantomenetelmiin. Työntekijä on perehdytettävä myös käytettäviin työvälineisiin ja niiden käyttöön, turvallisiin työtapoihin sekä annettava riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Lisäksi työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta tulee täydentää tarvittaessa.

Laki nuorista työntekijöistä (998/1993) määrittää, että työnantajan tulee huolehtia, että työkokematon ja ammattitaidoton nuori saa ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa edellyttämää ohjausta ja opetusta työhönsä niin, että hän ei aiheuta vaaraa itselleen eikä muille työntekijöille.

2.2 Perehdytyksen suunnittelu työpaikalla

Jokaisella uudella työntekijällä on oikeus hyvään ja tasapuoliseen perehdytykseen. Perehdytyksen tasalaatuisuus voidaan varmistaa, kun organisaatiolla on käytössä perehdytyssuunnitelma. Perehdytyssuunnitelman tarkoituksena on myös osoittaa työntekijöille, mitä perehdytys organisaatiossa tarkoittaa, mitä sen avulla halutaan saavuttaa ja mistä asioista perehdytys yrityksessä koostuu. Perehdytyksen jälkeen on hyvä tarkastella suunnitelmaa, mikä kohta toimii ja mitä organisaation perehdytyksessä tulisi kehittää. (Eklund 2018, 36–37; Österberg, 2015; 119.)

Esimies tai henkilöstöasiantuntija on vastuussa työntekijän perehdyttämisen toteuttamisesta sekä seurannasta. Hänen tärkeimmät tehtävänsä alkavat jo ennen perehdyttämistä. Niihin kuuluvat perehdytys suunnitelman laatiminen ja tehtävien jako muille perehdytykseen osallistuville työntekijöille. Esimiehen tulee varmistaa, että muille perehdytykseen osallistuville henkilöille on varattu aikaa perehdytystä varten. Esimiehen vastuulla on myös työtilojen ja -välineiden järjestäminen tulokkaalle. (Hyppänen 2007, 195; Österberg 2015, 118.)

Perehdytystä varten tulisi laatia perehdytys suunnitelma. Perehdytys suunnitelma on sekä perehdyttäjän että perehdytettävän käyttöön tarkoitettu eräänlainen muistilista työpaikan tärkeimmistä asioista, tiloista ja henkilöistä, joihin uuden työntekijän tulee työpaikalla tutustua. Olemassa on erilaisia listoja ja kaavioita, mitä perehdytyksessä tulisi käydä läpi, ja niitä voi hyödyntää oman perehdytys suunnitelman laatimisessa. Kuitenkaan niiden käyttäminen muokkaamatta ei välttämättä toimi, koska jokainen organisaatio ja toimiala on erilainen, mutta ideoita ja erilaisia näkökulmia niistä voi hakea. (Eklund 2018; 91–93.)

Jo perehdytys suunnitelman suunnitteluvaiheessa olisi hyvä ottaa huomioon perehdytykseen käytettävissä oleva aika sekä pilkkoa isompia kokonaisuuksia pienempiin osa-alueisiin. Kun perehdytykseen on käytettävissä hyvin aikaa, työntekijä saa uutta tietoa pienissä osissa ja hänen on helpompaa omaksua sitä sekä harjoitella opittuja asioita käytännössä. Perehdytys suunnitelman pilkkominen helpottaa myös suunnitelman laatimista sekä perehdytyksen seurantaan. Pilkotusta suunnitelmasta myös perehdytettävän on helpompi hahmottaa perehdytyksen sisältöä. (Joki 2018; Hyppänen 2007, 195–198; Eklund 2018; 91–93.)

2.3 Perehdytys materiaali

Perehdytys materiaalien tarkoitus on tukea asioiden muistamista sekä helpottaa niiden mieleen painamista. Lisäksi tulokas voi käyttää materiaalia hyödyksi myöhemminkin esimerkiksi tarkistaakseen sieltä jonkin asian. (Kangas 2003, 10; Viitala 2007, 218.)

Ensimmäisinä työpäivinä tulokkaalle kerrotaan paljon uutta asiaa. Tämän vuoksi hänelle on hyvä antaa myös kirjallinen tietopaketti eli perehdytysmateriaali. Materiaaleissa on yleensä kerrottu yritykseen, työsuhteasioihin sekä talon tapoihin liittyviä asioita. Lisäksi materiaalit voivat sisältää toimenkuvia ja toimintaohjeita. Myös perehdytysuunnitelma on osa tätä pakettia. Yrityksessä tulisi huolehtia, että joku on vastuussa perehdytysmateriaalista ja sen päivittämisestä ajan tasalle. (Kangas 2003, 10; Viitala 2007, 218; Kangas & Hämäläinen 2007, 7.)

2.4 Perehdytys työpaikalla

Itse perehdytys alkaa jo rekrytointivaiheessa yrityskuvamarkkinointina, kun hakijoille annetaan tietoa yrityksestä ja työstä. Työhönottohaastateltavien kanssa voidaan myös kiertää tutustumassa toimitiloihin. Työnhakijalle voidaan antaa mukaan myös luettavaa ja muuta oheismateriaalia. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9; Hyppänen 2013, 2018–220.)

Työpaikalla täytyy myös valmistautua tulokkaan töihin tuloon. Tulokkaan saapumisesta ilmoitetaan siten, että jokainen työyhteisön jäsen tietää, kuka tulee, milloin ja mihin työtehtävään. Lisäksi olisi hyvä kertoa, miksi kyseinen henkilö on valittu työtehtävään. Työpaikalla täytyy sopia, kuka ottaa tulokkaan vastaan, kuka osallistuu perehdytykseen ja missä vaiheessa, jotta siihen voi varata aikaa. Lisäksi kannattaa sopia, kuka vastaanoton tai perehdytyksen hoitaa, mikäli vastaanottaja tai perehdyttäjä ei syystä tai toisesta pääse paikalle. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9; Kupias & Peltola 2009, 76.)

Ensimmäisenä työpäivänä tulokkaan perehdytys alkaa, kun esimies vastaanottaa uuden työntekijän. Esimies laatii työsopimuksen, mikäli sitä ei ole jo aiemmin tehty, esittelee yrityksen ja toimitilat sekä antaa alkuun yleistä tietoa yrityksestä ja sen toimintatavoista sekä esittelee muut, etenkin lähimmät, työntekijät. Lisäksi esimies antaa perehdytysmateriaalit tulokkaalle. Tämän jälkeen siirrytään eri osasto- ja yksikkötasojen esittelyyn. Työntekijälle kerrotaan jokaisen osaston tai yksikön tehtävät ja tavoitteet sekä miten ne liittyvät organisaation kokonaisuuteen. Mikäli organisaatiossa on henkilöstöasiantuntija, hänen vastuullaan on usein yrityksen esittely ja organisaation kokonaisuuden hahmottaminen, jolloin esimiehen tehtäväksi jää hoitaa muut perehdytykseen

kuuluvat asiat. (Joki 2018; Hyppänen 2013, 218–220; Hyppänen 2007, 195–198; Viitala 2007, 190.)

Uuden työntekijän hyvä perehdyttäminen vaatii aikaa ja panostusta. Mitä enemmän perehdytyksen suunnitteluun ja itse perehdytykseen panostetaan, sitä nopeammin ja paremmin työntekijä oppii omat työtehtävät ja pääsee osaksi työyhteisöä. Perehdytyksen laajuus ja siihen käytettävä aika riippuu työntekijän tulevista työtehtävistä ja työsuhteen pituudesta sekä työntekijän aiemmasta työkokemuksesta. (Eklund 2018, 28–29; Joki 2018; Österberg 2015, 115–117.)

Lyhyisiin työsuhteisiin perehdytettäessä kannattaa keskittyä vain kaikkein oleellisimpaan tietoon. Tällöin tavoitteena on yleensä nopea työn oppiminen ja rutiinitehtävien osaaminen. Jos työntekijältä odotetaan pitkäaikaisempaa sitoutumista organisaatioon, perehdytykseen voidaan käyttää enemmän aikaa ja resursseja. Tällöin perehdytyksen tavoitteena voi olla organisaatioon sopeutuminen tai työympäristössä viihtyminen. Työntekijän aiempi työhistoria vaikuttaa perehdytyksen laajuuteen. Mikäli työntekijä on työskennellyt samalla alalla tai samanlaisissa työtehtävissä, hänellä on todennäköisesti jonkinlainen käsitys tulevista työtehtävistään. Kuitenkin perehdytyksessä tulee muistaa, että uusi organisaatio on aina erilainen tavoitteineen, työskentelytapoineen ja ihmisineen, joten perehdytys on tarpeellista myös kokeneille työntekijöille. Kokeneen työntekijän ote uuteen työhön on yleensä aktiivisempaa ja omaaloitteisempaa kuin nuoren, jolla on vähemmän työkokemusta takanaan. Nuori työntekijä tarvitsee jo perusasioista enemmän tietoa kuin kokenut työntekijä. (Eklund 2018, 28–29; Joki 2018; Österberg 2015, 115–117.)

Perehdytyksen aikana tai sen päätyttyä esimiehen tulisi keskustella tulokkaan kanssa, miten perehdytys on sujunut työpaikassa. Arvioinnissa voidaan käyttää apuna työntekijälle annettua perehdytysuunnitelmaa ja käydä se läpi. Keskustelussa tulee usein esille asioita, joita työntekijän kanssa tulisi vielä käydä läpi. (Hyppänen 2013, 223.)

Perehdytys voi olla myös kaksisuuntaista, jolloin myös tulokkaalta, jos hänellä on aiempaa kokemusta saman alan työstä, voidaan kysyä, miten hän on tietyt työtehtävät suorittanut edellisissä työpaikoissaan. Näin yritys voi saada työtapoihin uutta näkökulmaa ja muokata niitä. Kyseenalaistajan rooli ei ole

helppo, joten tulokasta tulee herätellä ja tarjota hänelle mahdollisuutta kysymiseen ja kyseenalaistamiseen. Tämän vuoksi perehdyttämiseen kannattaa jättää tilaa myös vuorovaikutukselle ja keskustelulle huolimatta siitä, millaista perehdytyskonseptia yrityksessä käytetään. (Kupias & Peltola 2009, 78–79.)

Kaikki tulokkaan tarjoamat muutosehdotukset, kuten työyhteisön vakiintuneet käytännöt tai yrityksen arvot, eivät välttämättä ole muutettavissa. Tällaisiin asioihin odotetaan tulokkaan sopeutuvan. Asiat, joita ei voida muuttaa, on kuitenkin yleensä perusteltavissa. Toimintatavat yrityksessä on puolestaan niitä asioita, joihin halutaan ja toivotaan muutosehdotuksia. Kuitenkaan kaikki työyhteisöt eivät ota niitä helposti vastaan, ja asia on monille herkkä. Jos työyhteisö vastaanottaa palautetta huonosti eikä toimintatapa ole avointa, ei tulokkaan kanssa kannata lähteä sitä soveltamaan. (Kupias & Peltola 2009, 78–79.)

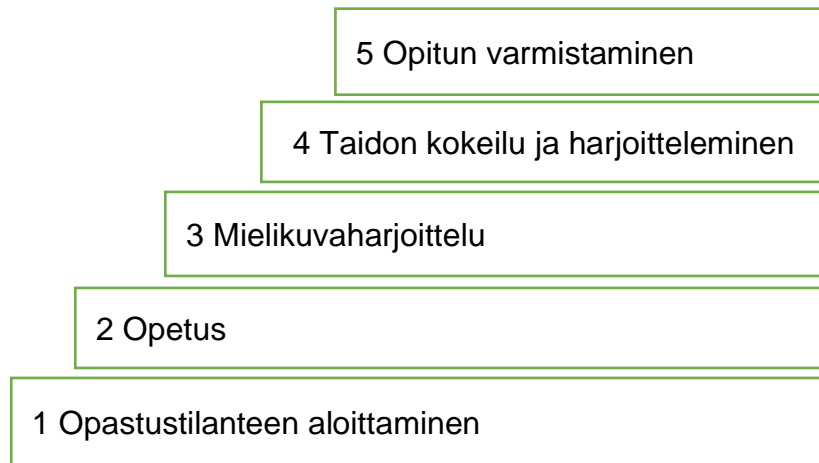
2.5 Työnopastus

Yritykseen, työyhteisöön ja työsuhdeasioihin perehdyttämisen jälkeen voidaan siirtyä työnopastukseen. Työnopastus on työhön liittyvien taitojen ja tietojen opettamista. Siinä keskitytään työn keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Tavoitteena on, että tulokas oppii työtehtävät oikein ja nopeasti, jolloin hän kykenee pian itsenäiseen työskentelyyn. Opastusta tulisi soveltaa opastettavan ja tilanteen mukaan, jotta se olisi tehokasta. Opastukseen ja sen soveltamiseen vaikuttavat tulokkaan aiemmat tiedot ja taidot, fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet, oppimistapa sekä asenne ja motivaatio oppimiseen. (Hyppänen 2007, 195–198; Kangas 2003, 13.)

Työnopastukseen voidaan ottaa mukaan työntekijä, joka osaa opastettavat työtehtävät ja haluaa perehdyttää uutta työntekijää. Lisäksi opastukseen osallistuvan työntekijän tulisi osata opettaa sekä saada tulokas oppimaan. Nämä seikat huomioon ottaen yrityksessä tulisi pohtia tarkkaan, kuka/ketkä opastavat tulokasta. Kun suurissa yrityksissä on yleensä nimetyt ja koulutetut työnopastajat, pienissä yrityksissä opastukseen osallistuvat yleensä koko henkilökunta. Joissakin yrityksissä käytetään etenkin nuorille harjoittelijoille niin sanottua kummiä, joka on tulokkaalle nimetty henkilökohtainen opastaja. (Joki 2018; Hyppänen 2013, 218–220; Hyppänen 2007, 195–198; Kangas 2003, 13–14.)

Opastavaa työntekijää pitäisi informoida perehdytykseen osallistumisesta sekä hänen vastuualueistaan perehdytysprosessissa hyvissä ajoin ennen opastusta, jotta hän voi valmistautua ja tutustua perehdytysuunnitelmaan. Jos opastaja ei tunne uutta työntekijää, tutustuminen ennen opastusta on tarpeen. Tällöin opastaja saa tietoa tulokkaasta ja osaa valita hänelle sopivan opastustavan. (Joki 2018; Hyppänen 2013, 218–220; Hyppänen 2007, 195–198; Kangas 2003, 13–14.)

Työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen monista menetelmistä yksi tunnetuimmista menetelmistä on niin sanottu viiden askeleen menetelmä (Kangas 2003, 14), joka on esitetty Kuviossa 1.



Kuvio 1. Työnopastuksen viisi askelta (Kangas 2003, 14)

Opastustilanteen aloittaminen on työnopastuksen ensimmäinen askel. Tässä vaiheessa tulokkaan lähtötasoa arvioidaan ja selvitetään oppimistavoitteita. Mikäli tulokkaalla on jo osaamista työstä, selvitetään mitä hän osaa ja tietää sekä mitä on vielä opittava. (Kangas 2003, 14–15.)

Työnopastuksen toinen askel on opetus. Opetuksen tavoitteena on, että tulokkaalle muodostuu kokonaiskuva tehtävästä tai asiasta sen tekemiseen liittyvine ohjeineen ja nyrkkisääntöineen. Laajat kokonaisuudet tulisi jakaa osiin, jolloin voidaan opastaa yksi kokonaisuus kerrallaan ja ottaa tulokas aktiivisesti mukaan keskusteluun sekä tekemiseen niin paljon kuin se on mahdollista. Opastuksen aikana on varmistettava, että tulokas on oppinut yhden työvaiheen ennen seuraavaan siirtymistä. Työnopastukseen kuuluu myös perusteleva. Tulokkaalle on hyvä kertoa esimerkiksi, miksi tietty asia tehdään niin kuin se

tehdään tai mitä hyötyä tai haittaa on, jos tietyn asian tekisi toisella tavalla. (Kangas 2003, 15.)

Opastuksen kolmantena askeleena on mielikuvaharjoittelu. Mielikuvaharjoittelun tavoitteena on sisäisten mallien viimeisteleminen, esimerkiksi tulokas kuvaa opastetun työtehtävän opastajalle vaihe vaiheelta. Tulokas joutuu pohtimaan, miten ja miksi työtehtävä etenee, millaisia välineitä siihen tarvitaan ja mikä on tärkeää missäkin työvaiheessa. Työntekijän, jolla on kokemuksen ja harjoittelun kautta syntyneet toimintaa ohjaavat mallit, ei tarvitse enää ajatella jokaista työtehtävän toimenpidettä erikseen. Harjoitteen avulla pyritään keskittämään ajatukset työtehtävään sekä sen onnistumiseen. (Kangas 2003, 15.)

Neljäs askel on taidon kokeilu ja harjoittelemineen, jonka tarkoituksena on taitojen harjaannuttaminen. Tässä vaiheessa tulokas tekee omassa tahdissaan koko opastettavan työvaiheen. Työn valmistuttua tulokas arvioi sen itse, jonka jälkeen opastaja arvioi tuloksen. Tarpeen mukaan harjoittelu jatkuu. (Kangas 2003, 15.)

Viidentenä askeleena on opitun varmistaminen. Askeleen tarkoituksena on varmistaa, että tulokkaalla on riittävästi tietoa ja taitoa, jotta hän voi hoitaa opetetun työtehtävän itsenäisesti. Tulokas alkaa työskennellä itsenäisesti, ja silloin tällöin opastaja tarkastaa työskentelyä. Opitun voi varmistaa esimerkiksi siten, että opastaja seuraa taustalta, kun tulokas opettaa työn toiselle henkilölle. (Kangas 2003, 15.)

2.6 Perehdytyksen ja työnopastuksen hyödyt

Perehdytyksen hyötyjä voidaan tarkastella useasta näkökulmasta. Kun organisaatiolla on olemassa suunnitelma perehdytykseen, perehdytyksen laatuun ja tasapuolisuuteen sekä sen kehittämiseen voidaan paremmin kiinnittää huomiota. Tällöin myös turvataan se, että jokainen uusi työntekijä saa samanlaiset mahdollisuudet työskentelynsä. (Eklund 2018, 31.)

Perehdytyksen tehtävänä on huolehtia siitä, että uuden työntekijän rekrytoinnin vaatima investointi on pitkällä aikavälillä kannattava. Rekrytoinnin lisäksi myös perehdytys aiheuttaa yritykselle kustannuksia. Hyvin suunnitellulla perehdytyksellä työntekijä oppii työtehtävänsä nopeammin ja oikein. Lisäksi, kun työntekijä pystyy nopeasti itsenäiseen työhön, hän ei tarvitse toisten

työntekijöiden apua ja neuvoja. Hyvällä perehdytyksellä voidaan välttyä virheiltä sekä niiden korjaamiselta, tapaturmilta sekä mahdollisilta poissaoloilta ja henkilökunnan vaihtumiselta. Joskus virheet työssä voivat aiheuttaa jopa asiakassuhteiden katkeamista. (Eklund 2018, 31–34; Kangas & Hämäläinen 2007, 4–5; Österberg 2015, 115.)

Työyhteisöön perehdytys on myös tärkeää työtehtäviin perehdytyksen ohella. Työyhteisöön kuuluminen ja itsensä tervetulleeksi kokeminen sekä onnistumiset työtehtävissään vaikuttavat työntekijän työtyytyväisyyteen ja sitä kautta työpaikassa pysymiseen. Työmotivaatio on parempi, kun työntekijä kokee olevansa tervetullut ja hänelle on annettu riittävästi perehdytystä. Työmotivaatio vaikuttaa myös työntekijän poissaoloihin sekä työntekijöiden vaihtumiseen. (Eklund 2018, 34–36; Kangas & Hämäläinen 2007, 4–5.)

Perehdyttämällä on vaikutusta myös yrityskuvaan eli ihmisten mielikuvaan yrityksestä. Ihmisten omat kokemukset sekä niin sanottu puskaradio, eli mitä muualta on kuultu, vaikuttavat ihmisten mielikuvaan yrityksestä. Esimerkiksi työssä oppimassa olleet opiskelijat kertovat koulussa kokemuksistaan. Tämä vaikuttaa muiden oppilaiden haluun hakeutua yritykseen työssä oppimaan ja töihin sekä myös opettajien mielikuvaan yrityksestä ja heidän halukkuuteen tehdä yhteistyötä jatkossa. Vaikkakin yrityksen mielikuvaan vaikuttavat monet asiat, myös perehdytys on yksi niistä. (Kangas 2003, 6.)

3 PEREHDYTYSSUUNNITELMAN JA -OPPAAN TOTEUTUS

3.1 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli laatia perehdytys suunnitelma sekä -opas Pohjois-Suomessa sijaitsevan apteekin teknisten työntekijöiden sijaisten perehdytykseen. Apteekki on Suomen apteekkien mittakaavassa noin keskikokoinen apteekki. Apteekin henkilökuntaan kuuluu apteekkari, proviisori, kuusi farmaseuttia sekä kolme teknistä työntekijää. Teknisten työntekijöiden perehdyttämisessä päävastuu on yleensä ollut apteekkarilla sekä teknisillä työntekijöillä.

Tarkoituksena oli yhdenmukaistaa perehdytystä, koska apteekilla ei ollut käytössä materiaalia perehdytystilanteisiin. Lisäksi materiaalia voidaan käyttää pohjana myös muiden ammattiryhmien perehdytyksen suunnittelussa.

3.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmäni oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, koska kyseessä oli toiminnallinen opinnäytetyö. Tarkoituksena oli hankkia kokonaisvaltaisesti tietoa perehdyttämisestä, sen suunnittelusta sekä kirjallisen oppaan sisällöstä. Tämän jälkeen tavoitteena oli teorian tiedon sekä omien havaintojeni pohjalta dokumentoida toiminnallinen tuotos eli perehdytys suunnitelma sekä opas apteekin teknisten työntekijöiden sijaisille.

Keräsin aineistoa tuotokseeni omien havaintojeni ja työkokemukseni perusteella sekä kokemuksistani kyseisen apteekin teknisten työntekijöiden sijaisten perehdytyksestä. Lisäksi apteekkarin kanssa käytiin avointa keskustelua perehdytys suunnitelman sekä -oppaan sisällöstä. Apteekkarilta olen saanut niille hyväksynnän.

3.3 Oppaan laatiminen

Ennen oppaan laatimista perehdyin perehdyttämiseen liittyvään teorian tietoon sekä löytämiini opinnäytetöihin, joissa aiheena oli perehdyttäminen sekä siihen liittyvien kirjallisten materiaalien laatiminen. Apteekialalta perehdyttämisestä

löytyi yksi opinnäytetyö, jonka aiheena oli farmasianalan opiskelijoiden perehdyttäminen työharjoittelussa, joten sitä ei suoraan pystynyt tähän työhön käyttämään. Muilta aloilta sen sijaan opinnäytetöitä löytyi, joten perehdyin niiden sisältöön.

Olen työskennellyt kyseisessä apteekissa yli kymmenen vuotta. Kahtena edellisenä kesänä meillä on ollut kolme-neljä teknisten työntekijöiden kesäsijaista, joista kaksi ovat tehneet myös paljon tuntiöitä tarvittaessa. Apteekkarin kanssa käytiin alkuun keskustelu perehdytysoppaasta ja -suunnitelmasta sekä niiden mahdollisesta sisällöstä. Sain molempien laatimiseen vapaat kädet. Keskusteluissa käytiin läpi perehdytysuunnitelman ja -oppaan sisältöä sekä sovittiin, että itse oppaaseen emme sisällytä työ- tai toimintaohjeita, koska opas pysyisi näin ollen yksinkertaisempänä ja helppolukuisempänä. Itse työ- ja toimintaohjeet olisivat sijoitettu apteekissa työpisteisiin sekä apteekin työntekijöiden intraan. Muuten sain vapaat kädet suunnitelman ja oppaan laatimiseen.

Tein perehdytysoppaasta ensimmäisen version keväällä 2019, vaikka opinnäytetyön kirjoittamisen aloitin syksyllä 2019. Oppaassa oli aiheina apteekin tiedot (osoite, puhelinnumero, henkilökunta), palkkaus, työvuorolistat, tauot, asiakaspalvelu, työvaatteet, avaimet ja hälytinkoodi, internetin ja oman puhelimen käyttö, henkilökunnan edut ja alennukset, perustyötävät sekä avaus- ja iltavuoron erikoistehtävät, sairastuminen ja poissaolot ja tietoa muista terveystoimista lähellä, kuten terveyskeskus, Terveystalo ja läheiset apteekit aukioloaikoineen ja yhteystietoineen.

Apteekkari luki perehdytysuunnitelman sekä -oppaan läpi ja antoi niille hyväksynnän sellaisenaan. Hänen mielestään molemmat olivat tarpeellisen tiedon kattavia ja selkeitä.

Syksyllä 2019 laajensin laatimaani opasta siten, että oppaaseen laadittiin myös työ- ja toimintaohjeet jokaiseen työtehtävään. Apteekkari tutustui toiseen laajempaan versioon oppaasta ja hyväksyi sen sisältöineen. Näin ollen toinen laajempi versio oppaasta sekä laatimani perehdytysuunnitelma jäivät jatkossa apteekin käyttöön. Molemmat, sekä perehdytysuunnitelma että opas, löytyvät apteekista kirjallisena sekä sähköisenä versiona. Sähköisen version

päivittäminen tarpeen mukaan on huomattavasti helpompaa. Näiden pohjalta on tarkoitus laatia perehdytys suunnitelma sekä -opas myös muiden apteekin ammattiryhmien perehdytykseen.

3.4 Kysely sijaisille

Perehdytys suunnitelman ja -oppaan laadinnan jälkeen tein kyselyn (liite 2) kahdelle teknisten työntekijöiden kesäsijaiselle kesällä 2019. Molemmat ovat tehneet viimeisenä kahtena vuonna kesätöitä sekä tuntitöitä tarvittaessa apteekissa, joten heille on muodostunut selkeä kuva työstä apteekissa.

Kyselyn vastausprosentti oli 100%, eli molemmat palauttivat kyselyn. Molempien mielestä heidän saama perehdytys on ollut hyvää. Perehdytys on ollut henkilökohtaista opastusta sekä itse kyselemällä hankkimaa tietoa. Työyhteisöön perehdyttämiseen ovat osallistuneet apteekkari, proviisori, farmaseutit sekä tekniset työntekijät. Työtehtäviin puolestaan perehdyttivät apteekkari ja tekniset työntekijät sekä toista sijaista näiden lisäksi myös proviisori. Heidän mielestään perehdytys on vastannut hyvin heidän tarpeitaan.

Laatimani oppaan pohjalta kysyin perehdytyksessä läpi käytyjä asioita, jotka mielestäni perehdytyksessä kuuluisi käydä läpi. Molempien kanssa oli käyty läpi seuraavia asioita: työsopimus ja palkanmaksu, työaika ja työvuorolistat, tauot, asiakaspalvelu ja salassapitovelvollisuus, työtehtävät, avaus- ja sulkuvuoron tehtävät ja toimitilojen esittely. Toisen sijaisen perehdytyksessä oli näiden lisäksi käyty läpi henkilökunnan edut, internetin ja oman puhelimen käyttö sekä esitellyt muu henkilökunta. Näitä ei käyty läpi toisen sijaisen kanssa. Sairastumista tai muihin poissaoloihin liittyviä käytäntöjä ei käyty läpi kummankaan sijaisen kanssa.

Sijaiset saivat myös tutustua tekemääni ensimmäiseen versioon perehdytysoppaasta. Kyselyyn saatujen vastausten mukaan molempien mielestä oppaasta olisi ollut hyötyä aiempina vuosina. Avoimena kysymyksenä kysyin: mitä parannettavaa perehdytyksessä olisi. Kysymykseen sain vastaukseksi, että: ”kirjallinen materiaali käyttöön jatkossakin.” ja ”perehdytysopas oli tosi hyvä, olisi ollut hyödyksi, jos se olisi jaettu aikaisemmin”. Tästä päättelen, että kirjallisesta

materiaalista olisi heille ollut hyötyä aiempina vuosina ja se on tarpeellinen myös tuleville sijaisille.

Loppuun kysyin parannusehdotuksia perehdytysoppaaseen, johon sain yhden vastauksen: ”perehdytysmateriaali oli mielestäni tosi hyvä ja kaiken tarpeellisen tiedon kattava”.

4 POHDINTA

Opinnäytetyöni idean, työntekijän perehdytys, sain tutustumalla eri opinnäytetyöaiheisiin. Aihe oli mielenkiintoinen sekä työpaikkani kannalta tarpeellinen. Opinnäytetyöni aiheesta sovin apteekkarin kanssa loppuvuodesta 2018. Apteekissa ei ollut minkäänlaista materiaalia, ei perehdytys suunnitelmaa eikä oppaita uusille työntekijöille, perehdytyksessä käytettäväksi. Olin itse ollut mukana perehdytyksessä aiempina vuosina ja koin sen hankalaksi, koska mitään apumateriaalia ei ollut käytössä. Näin ollen tavoitteenani oli laatia selkeä ja kattava perehdytys suunnitelma ja -opas työpaikassani käytettäväksi. Alkuun oli tarkoitus laatia yleinen perehdytys materiaali, mutta sellaisen laatiminen työpaikkaan, jossa työskentelee monia eri ammattiryhmiä, on haasteellista. Kohderyhmäksi tarkentui kevään aikana teknisten työntekijöiden sijaiset, koska se alkoi olla ajankohtainen. Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset olivat: Mitä tarkoittaa työntekijän perehdytys ja sen suunnittelu? Mitä laki määrittää perehdytyksestä? Millainen on hyvä perehdytys materiaali?

Perehdyttäminen oli sujunut apteekissa lähinnä perehdyttäjän muistin varassa. Perehdytys ei ollut täysin loogista, vaan perehdytys tapahtui sitä mukaan, kun työtehtäviä tuli vastaan. Perehdytys ei ollut myöskään tasalaatuista, kuten kyselyyn saamistani vastauksista kävi ilmi. Lisäksi perehdytyksen laatuun on vaikuttanut perehdyttäjä. Kaikilla perehdytykseen osallistuneilla työntekijöillä ei ollut täyttä kuvaa sijaisten työtehtävistä.

Perehdytys suunnitelmaa ja -opasta aloin laatimaan keväällä 2019, koska kesälomien ajaksi apteekkiin oli tulossa kolme teknisten työntekijöiden sijaista. Kaksi heistä oli jo kokeneempia nuoria, jotka olivat olleet apteekissa kesäsijaisena aiempinakin vuosina ja tekivät myös tuntitöitä tarvittaessa. Kolmas kesätyöntekijä oli lääketeknikko-opiskelija, alle 18-vuotias, jolla oli kokemusta asiakaspalvelutyöstä, mutta ei apteekki alalla työskentelystä. Halusin, että perehdytys suunnitelma ja -opas ovat valmiita ennen heidän töihin tuloaan. Halusin tehdä kyselyn näille kahdelle kokeneemmalle sijaiselle ja että materiaalista olisi hyötyä uuden sijaisen perehdytyksessä.

Suunnitelman ja oppaan laatiminen alkoi omien kokemusteni pohjalta sekä työntekijänä että perehdytykseen osallistuneena työntekijänä. Lisäksi tutustuin teorian tietoon sekä muihin opinnäytetöihin perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja erilaisten perehdytysoppaiden sisällöstä. Tästä alkoi oppaan laatiminen.

Oppaan laatiminen tuntui alkuun työläältä. Yllättävän hankalaa oli miettiä, mitä asioita oppaan tulisi sisältää. Omasta perehdytyksestäni, vuosia sitten, en muista juurikaan mitään. Työtehtävät ovat kuitenkin pysyneet aika lailla samoina. Lähdin rakentamaan oppaan sisällystä perehdytyksen kulun perusteella. Alkuun tulisi asioita työsuhteesta, henkilökunnasta ja talon tavoista. Niiden jälkeen siirryttäisiin perustyötehtäviin ja eri työvuoroihin kuuluviin erityistehtäviin.

Perehdytys suunnitelman ja -oppaan rungon valmiiksi saadessani muokkasin vielä oppaan ulkonäköä. Materiaali oli kesätyöntekijöiden käytössä kesällä 2019. Tällöin tein kyselyn oppaasta kahdelle kokeneemmalle sijaiselle, jotka saivat oppaat itselleen. Kolmas sijainen sai perehdytyksen perehdytys suunnitelman ja -oppaan perusteella.

Lisäsin oppaaseen vielä työ- ja toimintaohjeet syksyllä 2019. Osa ohjeista oli helppo kirjoittaa ylös muistin perusteella, ja osan kirjoitin työpaikalla ylös kyseistä työtehtävää tehdessäni. Työ- ja toimintaohjeiden lisääminen oppaaseen oli mielestäni suhteellisen helppoa, vaikka joskus tuntui, että ei osaa selittää, miten jokin asia tehdään.

Perehdytys suunnitelmassa ja -oppaassa olen pyrkinyt huomioimaan kokonaisvaltaisesti perehdytyksen ja työnopastuksen käsitteenä ja niitä määrittelevät lait, työpaikkani arvot, teknisten työntekijöiden tehtävät sekä apteekki alaa koskevat määräykset. Uskon, että perehdytys paranee apteekissa perehdytys suunnitelman ja -oppaan avulla. Perehdytyksestä tulee selkeämpää, yhdenmukaisempaa ja tasalaatuisempaa.

Perehdytys suunnitelma sekä -opas eivät ole julkisia, mutta oppaan sisällysluettelo on liitteenä 1.

LÄHTEET

Ammattinetti 2019. Lääketeknikko. Viitattu 15.9.2019
http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/277_ammatti.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! – uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen – liiketoiminnan menestystekijä. 3., uudistettu painos. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen – liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy. E-kirja. Viitattu 26.4.2019
<https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs.

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 6., uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.

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

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3., uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus Oy.,

Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen – strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 5., uusitettu painos. Helsinki: Kauppakamari.

LIITTEET

- Liite 1. Teknisten työntekijöiden sijaisten perehdytysoppaan sisällysluettelo
- Liite 2. Kysely perehdytyksestä kokeneille teknisten työntekijöiden sijaisille

Liite 1. Teknisten työntekijöiden sijaisten perehdytysoppaan sisällysluettelo

SISÄLLYS

1	APTEEKKI.....	4
2	KÄYTÄNNÖN OHJEITA	5
2.1	Työtehtävät.....	5
2.2	Palkkaus ja työvuorot.....	5
2.3	Asiakaspalvelu.....	5
2.4	Tauot.....	6
2.5	Työvaatteet	7
2.6	Avain ja hälytinkoodi.....	7
2.7	Internetin ja oman puhelimen käyttö työpaikalla	7
2.8	Henkilökunnan edut ja alennukset.....	8
2.9	Vartija- ja ryöstöhälytin.....	8
3	TYÖTEHTÄVÄT.....	9
3.1	Perustyötehtävät.....	9
3.2	Avausvuoron (klo 8.30 ja viikonlopun avauksen) työtehtävät...10	
3.3	Klo 9 -vuoroon tuleva työntekijä.....	12
3.4	Iltavuoron ja viikonlopun sulkutehtävät.....	12
4	SAIRASTUMINEN JA POISSAOLO.....	14
5	TERVEYSPALVELUT	15
5.1	Terveyspalvelut paikkakunnalla.....	15
5.2	Muut apteekit lähellä.....	15

Liite 2. Kysely perehdytyksestä kokeneille teknisten työntekijöiden sijaisille 1(2).

Perehdytyskysely

9.7.2019

1. Millainen perehdytys sinulle on annettu mielestäsi aiempina vuosina?

Hyvä
Tyydyttävä
Huono

2. Perehdytykseen sain

Kirjallista materiaalia
Henkilökohtaista opastusta
Kyselin itse
Muuta, mitä _____

3. Työsuhteeseen, työyhteisöön ja työpaikkaan (mm. yrityksen toimitilat, työvuorolistat, palkkaan ja sen maksuun liittyvät asiat, tauot ym.) liittyviin asioihin minua perehdytti:

Apteekkari
Proviisori
Farmaseutti
Tekninen työntekijä

4. Työtehtäviini minua perehdytti:

Apteekkari
Proviisori
Farmaseutti
Tekninen työntekijä

5. Vastasiko perehdyttäminen tarpeitasi?

Hyvin
Tyydyttävästi
Huonosti

Liite 2. Kysely perehdytyksestä kokeneille teknisten työntekijöiden sijaisille 2(2).

6. Perehdytyksessä käytiin läpi:

Työehtosopimus ja palkkaus
Työaika ja työvuorolistat
Taudot
Asiakaspalvelu
Salassapitovelvollisuus
Internetin ja oman puhelimen käyttö
Henkilökunnan edut
Perustyötehtävät
Avausvuorontehtävät
Sulkuvuorontehtävät
Sairastuminen ja poissaolokäytäntö
Muun henkilökunnan esittely
Toimitilojen esittely

7. Tutustu oheiseen materiaaliin (perehdytysopas). Olisiko kirjallisesta materiaalista ollut sinulle hyötyä aikaisempina vuosina?

Kyllä
Ei

8. Parannusehdotuksesi perehdytykseen apteekissa:

9. Perehdytysmateriaaliin liittyvät ehdotukset (puuttuuko jotain? onko jotain turhaa? muita huomioita)
