

Perehdytyskansio
Utsjoen kotipalveluun

Anu Puustinen

Sosiaalialan opinnäytetyö
Yhteisö- ja perusturvatyö
Sosionomi (AMK)

KEMI 2012

TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Tekijä(t):	Anu Puustinen
Opinnäytetyön nimi:	Perehdytyskansio Utsjoen kotipalveluun
Sivuja (+liitteitä):	31+63
<p>Opinnäytetyön kuvaus: Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Utsjoen kunnan kotipalveluun perehdytyskansio ja – ohjelma. Perehdytyskansio on toteutettu yhteistyössä Utsjoen kotipalvelun henkilökunnan kanssa. Perehdytyskansio on pohja laatutyölle sekä työyhteisön kehittämiseksi.</p> <p>Teoreettinen ja käsitteellinen esittely: Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu perehdyttämisestä, eettisyyttä sekä esimiehen näkökulmaa käsittelevästä kirjallisuudesta. Lainsäädäntö näyttäytyy yhtenä osana teoreettista osiota, koska perehdyttäminen perustuu myös lainsäädäntöön. Raportti sisältää perehdytyskansion prosessikuvauksen, johon sisältyy kansion rakentamisvaihe sekä arviointi.</p> <p>Aineisto ja toteutustapa: Perehdytyskansio ja – ohjelma ovat työelämälähtöinen kehitystehtävä. Aineisto perehdytyskansioon on koottu Utsjoen kotipalvelun ohjeista ja toimintatavoista.</p> <p>Keskeiset tulokset: Perehdytyskansio ja – ohjelma Utsjoen kotipalveluun. Hyvä ja laadukas perehdyttäminen ovat perustaa hyvinvoivalle työyhteisölle sekä laadukkaalle työlle. Palautteen myötä perehdytyskansion ja – ohjelman on todettu olevan käytännössä toimiva ja selkeä ratkaisu perehdyttämisen tueksi. Palautetta ja arviointia on kerätty haastattelemalla työyksikön jäseniä.</p>	
Asiasanat: Perehdyttäminen, työhyvinvointi, kotipalvelu	

ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tekijä(t):	Anu Puustinen
Opinnäytetyön nimi:	An orientation folder Utsjoki home-help services
Sivuja (+liitteitä):	31+63
<p>Thesis description: The aim of this bachelor`s thesis was to create an orientation folder and- program for Utsjoki home-help services. The orientation folder was carried out in co-operation with the personnel. The orientation folder constitutes the base for quality work and development of the work community.</p> <p>Theoretical and conceptual summary: In the report part of the thesis consists of a theoretical section of orientation including well-being at work, and an ethical and managerial perspective. Legislation is one part of the theoretical section, because orientation is based on law. The report includes a process description of the orientation folder, with the construction phase of the folder and evaluation.</p> <p>Documentation and implementation: The Orientation folder and program is working life oriented development project. The material was collected from the instructions and practices of Utsjoki home-help services.</p> <p>Main results: An orientation folder and program for Utsjoki home-help services. A good high-quality orientation is the base of well being in the work community and high quality work. The feedback of the orientation folder and –program was good and it has proved to be a practical and clear solution to orientation. Feedback and evaluation was gathered by interviewing members of the work unit.</p>	
Key words: Orientation, well-being at work, home-help services.	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
1 JOHDANTO	5
2 PEREHDYTTÄMINEN	7
2.1 Perehdyttämisen tarkoitus	7
2.2 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö	9
2.3 Perehdyttämisen prosessi	11
2.4 Esimiehen rooli perehdyttämisessä	14
2.5 Perehdyttämisen hyödyt	16
3 PEREHDYTYSKANSION TUOTTAMISPROSESSI	18
3.1 Toimintaympäristö: Utsjoen kotipalvelu.....	18
3.2 Suunnittelu ja toteutus.....	20
3.3 Kansion sisältö ja käyttöönotto	23
3.4 Arviointi	24
4 POHDINTA	26
LÄHTEET.....	28
LIITTEET	30
Liite 1: Utsjoen kotipalvelun perehdytysohjelma	30
Liite 2: Utsjoen kotipalvelun perehdytyskansio.....	30

1 JOHDANTO

Perehdyttäminen on monivaiheinen prosessi, joka alkaa jo uuden työntekijän työhönotovaiheessa ja jatkuu, kunnes työntekijä on perehtynyt työhönsä. Perehdyttämistä voidaan tarvita myös työtehtävien vaihtuessa tai uusien työvälineiden käyttöönotossa. Perehdyttämiseen liittyy paljon muutakin, kuin uuden työtehtävän oppiminen. Uusi työntekijä oppii perehdytyksen kautta tuntemaan työyhteisön toimintaa sekä työkavereita ja yhteistyötä. Hyvä alku perehdyttämiselle on positiivinen vastaanotto, jossa työntekijä tuntee olevansa odotettu. Perehdyttämisessä nousee esiin myös koko työyhteisön oppiminen, kun uusi työntekijä tuo tullessaan uudenlaista näkemystä ja kokemusta.

Perehdyttäminen tapahtuu usein lyhyessä ajassa, kun käytössä olevat resurssit on otettava huomioon. Siksi on erityisen tärkeää suunnitella perehdyttämistä ja tuoda alkuvaiheessa tärkeimmät asiat esille sekä jättää tilaa tutustumiselle sekä työyksikköön, että työkavereihin.

Työnantajaa velvoittaa perehdyttämisessä lainsäädäntö. Esimiehellä on vastuu siitä, että työntekijä saa tarvitsemansa perehdytyksen työhön. On sekä uuden työntekijän, että työnantajan etu, että perehdyttäminen tapahtuu suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti.

Hyvä perehdyttäminen luo pohjaa työhyvinvoinnille. Työhyvinvointi on meille kaikille tärkeä asia ja sen merkitys korostuu silloin, kun työyksikköön saapuu uusi työntekijä. Luottamus ja avoin vuorovaikutus toimivat hyvinvoivassa työyhteisössä. Näiden asioiden kautta me voimme oppia toinen toisiltamme ja luoda myös hyviä suhteita toistemme kanssa. Työhyvinvointi on meidän kaikkien asia ja jokainen omalta osaltaan huolehtii sen toimivuudesta. Esimiehellä on kuitenkin tässäkin asiassa päävastuu ja esimiehen tulee olla tietoinen työyksikkönsä työhyvinvoinnin tilasta. Myös työhyvinvoinnista on määrätty lainsäädännössä.

Opinnäytetyöni aihe on lähtenyt työelämän tarpeesta kehittää perehdyttämistä ja luoda toimiva sekä laadukas perehdytyskansio sekä – ohjelma Utsjoen kotipalveluun. Opinnäytetyöni on toteutettu hankkeistettuna ja valmis perehdytyskansio sekä – ohjelma ovat jo käytössä Utsjoen kotipalvelussa. Pienessä työyksikössä perehdyttämisen tärkeys korostuu, koska työtä tehdään pääsääntöisesti yksin ja työtehtävät ovat vastuullisia.

Itse esimiehenä toimiessani olen osaltani vastuussa henkilöstön perehdyttämisestä sekä työhyvinvoinnista ja koen näiden kahden asian olevan tiiviisti yhteydessä toisiinsa.

Esimiehen oma hyvinvointi on myös tärkeä asia ja silloin, kun työyksikössä voidaan hyvin vaikuttaa se positiivisesti esimiehen hyvinvointiin ja työtaakkaan. Esimiehen vastuuseen liittyy olennaisesti lainsäädännön tunteminen sekä sen soveltaminen käytäntöön, mutta myös jokaisen työntekijän tulisi olla tietoinen omasta vastuustaan, siksi perehdyttämisen ja työhyvinvoinnin asioista olisi hyvä keskustella koko työyksikössä.

Opinnäytetyön idea on herännyt 2011 keväällä, jolloin on aloitettu perehdytyskansion sekä – ohjelman luominen. Tämä raporttiosuus on aloitettu myöhemmin ja sen tarkoituksena on avata keskeisimmät teoreettiset käsitteet sekä koota perehdytyskansion tekemisen prosessi ja tehdä arviointia. Olen arviointia varten haastatellut uusia työntekijöitä, joita on perehdytetty uuden mallin mukaisesti. Arviointia olen tehnyt myös itse havainnoiden sekä keskustelemalla koko työyksikön ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Kaiken kaikkiaan prosessi on ollut tulokellinen ja se on hyödyttänyt sekä itseäni esimiehenä ja myös koko työyksikköä.

2 PEREHDYTTÄMINEN

2.1 Perehdyttämisen tarkoitus

Perehdyttäminen tarkoittaa toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikan ja sen toiminta-ajatuksen, työyhteisön sekä oman työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Ensimmäinen tavoite perehdyttämisessä on työntekijän oppiminen omaan tehtävään ja itsenäiseen työskentelyyn. Perehdyttämisellä luodaan turvallisuuden tunnetta ja myönteistä mielikuvaa ja sitä kautta syntyy perusta hyvälle yhteistyölle. (Kangas 1996, 47.)

Perehdyttäminen on aiemmin tarkoittanut työhön opastamista. Organisaatioiden ja työtehtävien tullessa monimutkaisemmiksi on perehdyttäminen muotoutunut laajemmaksi ja pelkkä työhön opastus ei enää riitä. (Kupias & Peltola 2009, 13.) Työnopastus tarkoittaa kaikkia niitä asioita, jotka liittyvät työn tekemiseen. Työnopastus koskee kaikkia, myös jo työssä olevia työntekijöitä. Perehdyttämisen ja työnopastuksen piiriin tulisi kuulua kaikki henkilöstöryhmät. (Työturvallisuuskeskus 2009, 2.)

Perehdyttämistä tarvitsevat myös organisaation sisällä työtehtävää vaihtava, kesätyöntekijät, sijaiset ja harjoittelijat. Perehdytys on myös uusien työvälineiden käyttöönottoon liittyvää ohjeistusta. Muutostilanteet saattavat vaatia perehdyttämistä, koska muutokset ovat yhä nopeampia ja monimutkaisempia. Aikaa sopeutumiseen on vähän ja hyvä perehdyttäminen on paikallaan. Yhteistyötahojen kanssa verkostoituminen on tärkeää ja siksi uuden työntekijän on osattava organisaation toimintaa. Työntekijän hyvä perehdyttäminen luo pohjan tuloksellisuuteen sekä laadukkaaseen työhön ja hyödyttää sekä työntekijää, että koko työyhteisöä. Työntekijä pystyy toimimaan ammattitaitoisesti ja itsenäisesti tehden hallittua ja merkityksellistä työtä. Perehdyttäminen on siis myös työhyvinvoinnin perusta. (Rainio 2010, 4-6.)

Perehdyttämisen yhteys työhyvinvointiin on ilmeinen ja on mielestäni tärkeä vaikuttaja uuden työntekijän sopeutumiseen ja hyvään työilmapiiriin. Hyvä perehdyttäminen on meidän kaikkien etu, sekä työntekijöiden, että työnantajan ja sen myötä myös asiakkaiden.

Merkkejä työhyvinvoinnista ovat muun muassa tunne työn sujuvuudesta ja siitä, että hallitsee työnsä, positiivinen kokemus työn mielekkyydestä, työilmapiiristä, lähiesimiestyöstä ja johtamisesta sekä työyhteisössä jaettu kokemus työn sujuvuudesta ja aikaansaamisen tunteesta. Merkkejä työhyvinvoinnin ongelmista taas ovat muun muassa poissaolot työstä, sairaana työskentely, työn ja vapaa-ajan eron hämärtyminen, vuorovaikutusongelmat, vaikeudet työssä suoriutumisessa sekä muutokset työyhteisökäyttäytymisessä. Henkisesti hyvinvoiva työntekijä innostuu työstään, kokee sen mielekkääksi ja haluaa kehittyä työssään. Pienilläkin asioilla voidaan kehittää työpaikan toimintatapoja ja vuorovaikutusta suuntaan, jossa työ on mielekästä ja tärkeää. Joskus on paikallaan isompikin muutos, jotta työhyvinvointi voidaan turvata. Joka tapauksessa kaikkien sitoutuminen muutokseen on välttämätöntä, jotta se onnistuu. (Manka & Hakala & Nuutinen & Harju 2010, 11.)

Uusi työntekijä voi tulla erilaisesta kulttuurista ja silloin hänelle tutut toimintatavat voivat olla erilaisia, kuin mihin työyhteisö on tottunut. Kulttuurituntemusta voidaan lisätä avoimella vuorovaikutuksella. Eri kulttuureista tulevat työntekijät voivat antaa toisilleen puolin ja toisin tietoa omista kulttuureistaan. Muutoksia toimintatavoissa voi tapahtua, kun eri kulttuureista tulevat ihmiset työskentelevät keskenään. Perehdytyksessä tulisi huomioida kulttuuriopastus normaalin perehdyttämisen yhteydessä. (Kupias & Peltola 2009, 98–101.) Ihmisillä on erilaisia arvoja ja näkökulmia asioihin. Eri kulttuureilla, ihmisillä, ryhmillä ja organisaatioilla on toisistaan poikkeavia arvoja. Arvokeskustelu, eettisten periaatteiden ohjeistus ja niiden mukaan toimiminen on tärkeä osa hoitotyötä. Koska työskentely on usein moniammatillista ja kaikilla on oma eettinen ohjeistus, niin tärkeäksi nousee myös tietoisuus kunkin ammattiryhmän eettisistä periaatteista. (Leino-Kilpi & Välimäki 2009, 18–19.)

Hoitotyössä etiikka ohjaa toimintaa ja auttaa arvioimaan sekä omaa, että toisten toimintaa ja sen perusteita. Etiikka on arvoja, ihanteita ja periaatteita, jotka koskevat oikeaa ja väärää sekä hyvää ja pahaa. Kulttuuri vaikuttaa arvomaailman määräytymiseen. (Ikonen & Julkunen 2007, 156.) Hoitotyössä työntekijällä on vastuu ihmisestä ja vastuu omasta tehtävästään, puhutaan hoitotyön kahdesta vastuusta. Ihmisvastuun hoitamista ohjaa ihmisarvon kunnioittaminen, hyvän tekeminen ja pahan välttäminen sekä oikeudenmukaisuus. Tehtävävastuuta ohjaa toiminnan perusteltavuus ja luotettavuus sekä ammattilaisten keskinäinen arvonto. Eettisesti hyväksytty toiminta edellyttää sekä ihmisvas-

tuun että tehtävävastuun periaatteiden noudattamista. (Leino-Kilpi & Välimäki. 2009, 27–29.)

Jokaisella ammattilaisella on eettinen vastuu omasta työstään ja sen myötä toiminnan tulee olla eettisesti kestävä. Oma kokemukseni monikulttuurisessa ympäristössä työskentelystä tukee avoimen vuorovaikutuksen tärkeyttä ja sitä, että työyhteisössä voidaan hyvin, jotta voimme jokainen myös kunnioittaa toistemme arvomaailmaa ja näkemyksiä asioista.

2.2 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Lainsäädännössä on veloitettu työnantajia perehdyttämään uusia työntekijöitä. Työturvallisuuslain 14§:ssä veloitetaan työnantajaa ohjaamaan ja opettamaan uutta työntekijää työhön. Työnantajan toimiin kuuluu antaa työntekijälle riittävä tieto työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. (Työturvallisuuslaki 738/2002 2:14 §.)

Työsopimuslain 2. luvussa käsitellään yleisiä työnantajan velvollisuuksia. Työnantajan on edistettävä suhteitaan työntekijöihin ja työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava, että työntekijä voi suoriutua työstään tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on myös pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan. Työnantajan on kohdeltava kaikkia työntekijöitä tasapuolisesti eikä voi asettaa työntekijöitä eri asemaan iän, terveydentilan, vammaisuuden, kansallisen tai etnisen alkuperän, kansalaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen, kielen, uskonnon, mielipiteen, vakaumuksen, perhesuhteiden, ammattiyhdistystoiminnan, poliittisen toiminnan tai muun näihin verrattavan seikan vuoksi. Työnantajan on huolehdittava myös työturvallisuudesta tapaturmien tai terveydellisten vaarojen ehkäisemiseksi. (Työsopimuslaki 55/2001 2: 1-3 §.)

Laissa nuorista työntekijöistä veloitetaan työnantaja huolehtimaan nuoren, vielä ammattitaidottoman ja kokemattoman työntekijän, kohdalla saamaan opetusta ja ohjausta työhönsä. Lain mukaan nuoren työntekijän on saatava työolojen, iän ja muiden ominaisuuksien edellyttämää henkilökohtaista opastusta työhön niin, että hän välttyy vaaroilta

ja vaarantamasta muita. Tätä lakia sovelletaan alle 18 vuotiaaseen työntekijään. (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993 3:10§.)

Perehdyttäminen on usein mainittu myös työehtosopimuksissa ja niiden palkkaan liittyvissä pykälissä. Perehdyttäjä voi saada lisävastuusta lisäpalkkion toimenkuvaan lisätyn vaativuuden perusteella. (Kupias & Peltola 2009, 26.)

Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa edistää työnantajan ja henkilöstön välistä yhteistoimintaa ja antaa henkilöstölle mahdollisuuden osallistua kunnan toiminnan kehittämiseen sekä vaikuttaa oman työnsä päätösten valmisteluun. Lain tarkoituksena on myös samalla edistää kunnallisen palvelutuotannon tuloksellisuutta ja henkilöstön työelämän laatua. Yhteistoiminnassa käsiteltäviä asioita ovat muun muassa henkilöstön asemaan vaikuttavat työn organisoinnin muutokset, henkilöstöön liittyvät suunnitelmat ja kehittäminen sekä irtisanomistilanteet. (Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa 449/2007, 1 & 5§.)

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta velvoittaa käsittelemään yhteistoiminnassa työntekijöille annettavaa opetusta, ohjausta ja perehdytystä ja niiden tarvetta. (Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 44/2006, 26§.)

Lainmukaisella toiminnalla on merkitystä myös työhyvinvointiin. Laittomasti toimimalla saattaa seurata vahinkoa ja haittaa työpaikalla. Lainsäädäntöä valvotaan työpaikoilla johdon sekä työsuojeluviranomaisten toimesta. Työntekijäpuolella toimivat luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut valvovat lain toteutumista. (Kupias & Peltola 2009, 26–27.)

Työhyvinvoinnin alueeseen liittyy paljon lainsäädäntöä. Velvollisuuksien lisäksi lakien kautta työnantaja saa tietoa mahdollisuuksista. Laintunteminen on osa työpaikan riskienhallintaa. Seuraavat lait ovat keskeisiä työhyvinvoinnin kannalta: työsuojelulaki, työturvallisuuslaki, laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta, laki yhteistoiminnasta yrityksissä, työterveyshuoltolaki, työntekijän eläkelaki, yrittäjän eläkelaki, laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta, vuosilomalaki, ammatitaitilaki, työaikalaki, tapaturmavakuutuslaki sekä laki yksityisyyden suojasta työelä-

mässä. (Manka & Hakala & Nuutinen & Harju 2010, 20.) Esimiehen tehtäviin liittyy velvollisuuksia, joista yksi on huolehtia, ettei työntekijöiden terveyttä kuormiteta liikaa. Työsuojeluvuoro käsittää sekä henkisen, että fyysisen puolen. (Terävä & Mäkelä-Pusa 2011, 12.)

2.3 Perehdyttämisen prosessi

Hyvä perehdyttäminen vaatii suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta, valmistautumista, seuranta ja arviointia. Suunnitteluun tulisi sisällyttää myös materiaali sekä perehdyttäjän koulutus. Suunnitelmallisuus syntyy asiantuntijoiden yhteistyöllä. (Työturvallisuuskeskus 2009, 2.)

Perehdyttämisen suunnittelussa luodaan tavoitteet, vastuut, tehtävien organisointi, tehdään apuaineisto ja seurantajärjestelmä. Perehdyttäjien kouluttaminen ja riittävän ajan varaaminen perehtymiseen tulee ottaa huomioon suunnittelussa. (Kangas 1996, 47.)

Perehdyttämisen suunnittelussa on kaksi suuntaa: systemaattinen ja yksilöllinen suunnittelu. Systemaattisessa suunnittelussa laaditaan koko työyhteisöä koskevaa materiaalia ja perehtymisohjelmaa. Perehdyttämisessä tulee ottaa kuitenkin huomioon myös yksilöllisyys, se kuinka erilaista osaamista ja taustaa työntekijöillä on. (Kupias & Peltola 2009, 87–88.) Perehdyttämistä suunniteltaessa tulee ottaa huomioon käytössä olevat resurssit, nykytilanne ja tavoiteltu toimintakokonaisuus. Määriteltäväksi tulee se, kuinka nopeasti uusi työntekijä voi alkaa itsenäiseen työhön, eli kuinka pitkä perehtymisjakso on. (Kupias & Peltola 2009, 86–87.)

Perehdyttäminen työhön alkaa usein jo työhönottovaiheessa. Organisaation ja työntekijän vuoropuhelu alkaa jo ennen työhönottoa, erilaisten mielikuvien vuoksi. Työhönotto-prosessissa luodaan perustaa työntekijän ja organisaation väliselle suhteelle sekä valitaan tehtävään sopivin henkilö. Henkilön saadessa uratoiveilleen vastakaikua syntyy työmotivaatiota ja työn hallintaa sekä ammattitaidon kehittämisen eväitä. Työhönotto-prosessi on siis tärkeä vaihe hyvän suhteen syntymiselle heti alkumetreiltä lähtien. (Juuti & Vuorela 2002, 41–48.) Ennen kuin työntekijä aloittaa uudessa työssä tapahtuu perehdytyksen suunnittelu. Vastaanotto on tärkeä vaihe, jossa syntyy ensivaikutelma uudelle työntekijälle työyhteisöstä. Yleensä esimies on vastaanottamassa. Ensimmäisten

päivien aikana hoidetaan usein käytännön asioita työn aloittamiseen liittyen, kuten työ-sopimus, jos niitä ei ole voitu ennen työsuhteen alkua tehdä. Ensimmäinen viikko on tärkeää työhön kiinni pääsemisen aikaa, jolloin perehdyttäminen korostuu. (Kupias & Peltola 2009,102–105.)

Perehdyttämisen organisointi riippuu resursseista, pienessä yhteisössä perehdytys voi olla yhden ihmisen käsissä, kun taas suuremmassa työpaikassa perehdytyksestä vastaa useampi ihminen, jolloin myös suunnittelu ja organisointi korostuvat. Päähenkilönä perehdytyksessä on perehtyjä itse. Tärkeässä roolissa on myös esimies, jolla on päävas-tuu perehdyttämisestä. Työyhteisöön on voitu valita perehdyttäjä, jolle esimies voi de-legoida vastuuta perehdyttämisestä. Usein kuitenkin perehdyttämiseen osallistuu koko organisaatio. Perehdyttämisen malleja on useita; vierihoito-, malli-, laatu-, räätälöity- ja dialoginen perehdyttäminen. Vierihoidoperehdyttämisessä uusi työntekijä oppii ko-keneemalta seuraamalla ja toimimalla hänen kanssaan. (Kupias & Peltola 2009,45–52.)

Perehdyttäjän tehtävä on edistää uuden työntekijän oppimista, joten tarvitaan ohjaami-sen taitoa sekä tietoa oppimisesta. Rooli on siis tärkeä ja vaikuttaa koko työyhteisön oppimisen edistämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 111–114.) Perehdyttäjä tekee itsensä tarpeettomaksi perehdyttämisjakson kuluessa. Perehdyttäjä voi toimia jonkun aikaa luottohenkilönä uudelle työntekijälle, mutta tavoitteena on kuitenkin, että suhde muut-tuu samanlaiseksi kuin muidenkin kesken perehtymisen jälkeen. Uutta työntekijää tulee tukea itseohjautuvuuteen. Perehdyttäjän taitamaton toiminta voi vaikuttaa suunnitelmal-lisen perehdyttämisen vesittymiseen.(Kupias & Peltola 2009, 139–140.)

Perehdyttämisen ohjaustyyliä on useita. Hyväksyvä, ymmärtävä ohjaustyyli on pääosin kuuntelemista, joka usein tapahtuu alussa, kun luodaan luottamuksellista ohjaussuhdet-ta. Tähän ohjaustyyliin kuuluu kiireettömyys ja se antaa ohjattavalle tilaa kertoa itse. Kartoittava, kyselevä ohjaustyyli tarkoittaa sitä, että uudelta työntekijältä kysellään avoimin kysymyksin asioita. Vastauksiin vaaditaan pohdintaa, koska niihin ei voi vasta-ta kuten suljettuihin kysymyksiin, kyllä tai ei. Kysymysten avulla uusi työntekijä selvit-tää pulmatilanteita ja näkee eri näkökulmista asioita. Omaa osaamista voidaan myös palauttaa mieleen kysymysten avulla. Tärkeää on pysyä olennaisissa asioissa. Ristiriito-ja osoittavassa ja haastavassa ohjaustyyllissä ohjaaja toimii ohjattavan peilinä osoitta-

malla ristiriitoja ohjattavan puheessa tai toiminnassa. Tätä tyyliä voidaan käyttää, jos ohjattavan ja ohjaajan välillä on luottamusta. Ohjeita antava ja neuvova ohjaustyyli on hyvä tilanteissa, joissa ohjattava kaipaa neuvoja pulmatilanteisiin. Liikaa käytettynä ohjattava tyyli ei tue itseohjautuvuutta. Esimerkkien, kokemusten ja tarinoiden avulla voidaan ohjata uutta työntekijää esimerkiksi silloin, kun ohjaaja on kokeneempi ja hänellä on esimerkkitarinoita, joiden kautta voidaan oppia. Kannustava ja rohkaiseva ohjaustyyli nostaa esiin onnistumisia ja vahvuuksia. Tämä on tärkeää vaiheessa, jossa uusi työntekijä aloittaa itsenäisen työskentelyn. Mentorointi on yksi perehdyttämisen tapa, jossa kokeneempi (mentori) ohjaa kokemattomampaa (aktori). Mentorointi perustuu luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen. (Kupias & Peltola 2009, 142–150.)

Ensimmäisen viikon aikana on hyvä selvittää uuden työntekijän kokemuksia ja osaamista ja niiden pohjalta voidaan täsmentää perehdytysuunnitelmaa. Ensimmäisen työviiikon jälkeen voidaan palautekeskustelussa arvioida mihin asioihin tulee jatkossa kiinnittää huomiota ja kuinka perehdytys on sujunut. Kuukauden työskentelyn jälkeen voidaan jälleen arvioida kuinka perehtyminen ja perehdyttäminen ovat sujuneet. (Kupias & Peltola 2009, 105–107.) Oppiminen vaatii palautetta onnistuakseen. Runsas palaute on tarpeen etenkin silloin, kun perehtyjä on aloittelija perehdytettävän asian suhteen. Opastuksen ja palautteen antamisen myötä perehtyjä voi keskittyä asioihin, joissa on vielä lisää oppimista. Palautetta on annettava myös hyvin sujuneista asioista. Ilmapiirin ollessa hyvä, voidaan antaa helpommin suoraa palautetta. Palautekeskustelussa voidaan kysyä perehtyjältä myös miten hän itse kokee ja arvioi oppimistaan. Palautteen antamisessa on tärkeää keskittyä ongelmien sijasta ratkaisuihin ja siihen, että se kohdistuu toimintaan, ei persoonaan. Hyvän palautteen antamista voidaan kutsua ”hampurilais-” – palautteeksi, eli kerrotaan hyvä palaute, jonka jälkeen kerrotaan asioista, joissa olisi parantamisen varaa tai, jotka voisi tehdä toisin ja lopuksi vielä tehdään yhteenveto positiivisessa hengessä. Oppiminen on sosiaalinen tapahtuma, johon vaikuttaa koko oppimisympäristö, joten koko työyhteisön tuki perehtymiselle on tärkeää. (Kupias & Peltola 2009, 136–139.)

Muistettavaa perehdyttämisen prosessissa on myös se, että samalla kehitetään koko työyhteisöä ja sen toimintatapoja, koska perehdyttämiseen liittyy uuden työntekijän osaamisen hyödyntämistä (Kupias & Peltola 2009, 86–88). Tämä on tärkeää muistaa, jotta voidaan oppia puolin ja toisin, usein perehdytyksessä ajatellaan oppijana olevan vain

uusi työntekijä. Uudella työntekijällä voi olla sellaista kokemusta tai osaamista mistä voi hyötyä koko työyhteisö.

2.4 Esimiehen rooli perehdyttämisessä

Esimiehellä on vastuu perehdyttämisestä, joka tarkoittaa, että myös aika sille on oltava. Esimiehen on sekä huolehdittava, että perehdyttäminen toimii järjestelmällisesti sekä siitä, että uusi työntekijä kohdataan ja ohjataan oikealla tavalla. Positiivinen ensivaikutelma hyvästä vastaanotosta on hyvä perusta yhteistyölle, esimiehen läsnäolo on tärkeää. Suoriutumistavoitteet sekä myös kehittämis- ja oppimistavoitteista on hyvä keskustella. Vastuu omasta kehittämisestä on kuitenkin työntekijällä itsellään ja se pitää tiedostaa. Esimies edistää sitoutumista uuteen työpaikkaan keskustelemalla työpaikan arvoista ja tavoitteista sekä kuuntelemalla työntekijää. Esimiehen tulee myös varmistaa koko työyhteisön positiivinen suhtautuminen uuteen työntekijään. (Kupias & Peltola 2009, 53–59.) Oman asiantuntemuksensa perehdytykseen tuovat työsuojelu- ja työterveyshuolto (Työturvallisuuskeskus 2009, 2). Esimiehen tehtävänä on varmistaa tarkoituksenmukainen perehdyttäminen työyhteisössä niin, että kaikki ovat mukana prosessissa ja ottaa huomioon turvallisuuden ja työhyvinvoinnin näkökulmat. Esimies luo edellytyksiä hyvälle perehdyttämiselle ja tukee kaikkia osapuolia. (Kupias & Peltola 2009, 62–63.)

Monimuotoisuuden johtaminen tarkoittaa erilaisen taustan omaavien työntekijöiden tasapuolista kohtelua. Työntekijät ovat eri-ikäisiä, eri sukupuolta ja heillä voi olla erilainen kulttuuritausta. Avoimuuden kehittäminen työyhteisössä on keskeistä. (Kupias & Peltola 2009, 60.) Tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen kohtelu ovat moninaisuuden ymmärtämistä ja hyväksymistä. Toinen ihminen tulee kohdata ajattelevana, tuntevana sekä tahtovana toimijana, ei pelkästään työroolin kautta. Työpaikalla moninaisuus nostaa esiin tasa-arvon kysymyksiä ja etenkin uuden työntekijän tullessa vieraasta kulttuurista. Tasa-arvo ei kuitenkaan ole samanlaisuutta, vaan kyse on enemmänkin tasapuolisista mahdollisuuksista. Arvoja ja asenteita tulee miettiä ja arkikäytäntöjä muuttaa tarvittaessa, jotta tasa-arvoisuus toteutuu. (Colliander & Ruoppila & Härkönen 2009, 66–67.) Nostan itse tasa-arvoisen ja oikeudenmukaisen kohtelun sekä avoimuuden tärkeiksi asioiksi esimiehen roolissa. Esimiehenä minun tulee kohdella tasapuolisesti kaikkia

työntekijöitä. Perehdyttämisessä tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden kysymykset nousevat esiin, koska työntekijöillä on erialainen tausta. Yksilöllisyys on huomioon otettava asia suunniteltaessa perehdytystä sekä sen aikana. Esimiehenä tulee ottaa huomioon se, että jokainen taustasta ja kokemuksesta huolimatta tulee kohdelluksi oikeudenmukaisesti.

Salminen (2004) mukaan hyvä virkamiesetiikan tulisi olla muun muassa keskustelevaa, oikeudet, velvollisuudet ja epäkohdat osoittavaa, motivoivaa ja esimerkillisen toiminnan mukaista. Eettisiä ominaisuuksia ja eettisyyttä ovat vastuu ja vastuuntunto, laillisuus, ihmisjohtamisen kehittämistyö, asiantuntevuus, laatutyö, muutostietoisuus, palvelulähtöisyys ja joustavuus. Hyvän hallinnon ominaisuuksiksi Salminen listaa vastuullisuuden, palvelulähtöisyyden, tuloksellisuuden ja luotettavuuden. (Salminen 2004, 110–111.). Esimiehen toimintaa voi ajatella esimerkkinä kaikille työyksikön jäsenille, joten esimiehen rooli myös perehdyttämisessä tulee olla vastuullinen, palvelulähtöinen, tuloksellinen ja luotettava. Hyvä virkamiesetiikka tulee näkyä uudelle työntekijälle heti alkuvaiheessa jolloin luodaan pohjaa hyvälle yhteistyölle.

Sosiaalialalla työntekijä toteuttaa organisaationsa päämääriä asiakkaiden hyväksi, asiakaslähtöisyys on keskeinen periaate sosiaalialan työssä. Esimiehen on sosiaalialan ammattilaisena käytettävä eettistä harkintaa työssään tekemistään ratkaisuista ja valinnoista. Epäkohtia ja ristiriitatilanteita on tuotava työnantajan ja ohjauksesta vastaavien viranomaisten tietoon. Eettisten valintojen äärellä on otettava huomioon myös muiden henkilöiden tekemiä ratkaisuja, vastuu ei ole siis rajaton. Myös esimiehellä on oltava oikeus ja mahdollisuus keskustella ratkaisuistaan ja vastuun rajoista oman esimiehensä kanssa. Menettelytapojen ja työkäytäntöjen kehittäminen on tärkeää, jotta työn laatu säilyy. (Talentia ry 2010, 11–12.) Esimies on monesti se, jolle haasteellisissa tilanteissa jää vastuu ratkaisun tekemisestä ja esimiehen rooli ei aina ole helppo. On tärkeää, että myös esimiehellä on mahdollisuus jakaa vastuuta tarvittaessa oman esimiehensä kanssa sekä saada ohjausta tai neuvontaa asioissa. Kun esimiehen roolia korostetaan perehdyttämisessä, tulisi muistaa myös esimiesten perehdytys. Esimiehen on helpompi ottaa perehdyttämisestä vastuuta, jos hän on itse saanut asianmukaisen perehtymisen työhönsä.

Pahimmillaan perehdytys on perehdytyskansion antaminen uudelle työntekijälle, joka lukee sen itsenäisesti. Uuden työntekijän tulon on valmistauduttava ja hänestä tulee

olla kiinnostunut, jotta hän tuntee olevansa odotettu. Alkuasetelma on tärkeä. Esimies on tärkeässä roolissa perehdytyksessä, perehdytyksen kulku ja arviointi on esimiehen vastuulla. Esimies on tärkeässä asemassa myös henkilöstön hyvinvoinnin kannalta, hyvä johtaminen vaikuttaa myönteisesti työilmapiiriin, työn organisointiin ja palkitsevaan työkuulttuuriin. Avoin ja keskusteleva ilmapiiri vaikuttavat työntekijöiden jaksamiseen. Esimies on itse esimerkki sääntöjen noudattamisessa ja oikeudenmukaisessa toiminnassa työntekijöilleen. (Niiranen & Seppänen-Järvelä & Sinkkonen & Vartiainen 2010, 145–153.)

2.5 Perehdyttämisen hyödyt

Työhön perehdyttämisellä on merkitystä moneen asiaan. Perehdytyksen avulla helpotetaan uuden työntekijän sopeutumista ja oppimista, tavoitteena on luoda perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Työn sujuvuus ja palvelun laatu lisääntyvät sekä tapaturmariskit ja työn psyykkinen kuormitus vähenevät, kun työympäristö ja työtehtävät ovat tuttuja ja työntekijä hallitsee työn vaatimukset. Ammattitaitoinen ja sitoutunut työntekijä työskentelee tavoitteellisesti, haluaa kehittää itseään ja kantaa vastuuta oppimisestaan ja osaamisestaan sekä kysyy tai ottaa selvää asioista. Osaava henkilöstö osaa tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan ja kehittää uutta. Myös kustannuksissa säästetään, kun erilaiset häiriötekijät vähenevät. (Työturvallisuuskeskus 2009, 3.)

Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa työhyvinvointiin. Työhyvinvointi tarkoittaa nykyisin koko työyhteisön hyvinvointia, ei vain yksittäisen työntekijän kunnan kehittämistä. Työhyvinvointiin vaikuttaa yksilön lisäksi organisaation toimivuus, johtaminen, työyhteisön ilmapiiri ja työ. Hyvän johtamisen lisäksi työhyvinvointia edistää työn oikea organisointi, yhteiset pelisäännöt, osaaminen, vuorovaikutus ja myönteisyys. (Terävä & Mäkelä-Pusa 2011, 6-7.) Työhyvinvointi perustuu hyvään johtamiseen, jolloin työntekijät tietävät organisaation tavoitteet ja sitoutuvat niihin. Arvostus, oikeudenmukainen kohtelu ja työyhteisön täysivaltainen jäsenyys vaikuttavat työhyvinvointiin. (Manka & Hakala & Nuutinen & Harju 2010, 9.) Työhyvinvointiin liittyy niin henkinen, fyysinen kuin sosiaalinenkin hyvinvointi. Pienetkin myönteiset muutokset jollain osa-alueella voivat vaikuttaa koko ihmisen hyväksi. (Juuti & Vuorela 2002, 64–65.)

Työhyvinvointiin sijoittaminen on taloudellista yritykselle, koska sillä on merkitystä sairauspoissaoloihin, tapaturmiin sekä työn tehokkuuteen. Hyvinvoivat työntekijät ovat tyytyväisiä, jolla taas on merkitystä asiakkaiden tyytyväisyyteen. (Manka & Hakala & Nuutinen & Harju 2010, 13.)

Työhön perehdyttäminen vahvistaa työhyvinvointia sekä vähentää haitallista kuormitusta työssä. Kohti laadukasta ja järjestelmällistä perehdyttämistä päästään ottamalla huomioon seuraavia seikkoja: työnantaja ottaa vastuun riittävästä ja oikeasta työhönopastuksesta, jokainen työntekijä saa perehdytyksen, jokainen tietää keneltä voi kysyä apua, kirjallinen perehdyttämissuunnitelma apuna, ohjeistus on saatavilla, työn kuormittavuus hallitaan ja sitä arvioidaan ja työterveyshuollon osaamista hyödynnetään esimerkiksi työpaikkaselvityksen ja riskienarvioinnin muodossa. Työsuojeluorganisaation esittely on hyvä olla osa perehdyttämistä. Turvallisuuden kannalta perehdyttämisessä on hyvä ottaa huomioon ergonomia työssä ja välineissä. Vuorovaikutustilanteet työpaikalla, tapaturmien torjunta, haitat ja vaarat on otettava huomioon perehdyttämisessä turvallisuuden kannalta katsoen. (Työhyvinvointifoorumi, hakupäivä 23.2.2012.)

Sosiaalialan työssä tarvitaan verkostoitumista ja moniammatillista toimintaa. Asiakkaan palveluverkoston tulee toimia ja sosiaalisen oikeidenmukaisuuden toteutua. Moniammatillinen yhteistyö velvoittaa arvostamaan kollegoiden ammatillisuutta ja osaamista ja sen avulla voidaan toimintaa myös arvioida avoimen keskustelun kautta. Yhteistyötä tulee tehdä myös kolmannen sektorin kanssa asiakkaan edun mukaisesti. (Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan eettiset ohjeet 2010, 26–27.) Hyvän perehdyttämisen myötä voidaan lisätä moniammatillista yhteistyötä ja verkostoitumista, kun jokainen työntekijä sitoutuu toimimaan ammatillisesti asiakkaan hyväksi ja osaa hyödyntää omaa osaamistaan.

Hyvän perehdyttämisen määrittelee viimekädessä asiakas, joka arvioi saamaansa palvelua. Hyvällä perehdyttämisellä vaikutetaan myös työntekijämaineeseen. (Kupias & Peltola 2009, 16.) Asiakasnäkökulma on syytä muistaa sosiaalialan työssä, he viimekädessä voivat antaa palautetta ja arviointia työyhteisön toimivuudesta ja laadusta, johon vaikuttavat työntekijöiden hyvinvointi.

3 PEREHDYTYSKANSION TUOTTAMISPROSESSI

3.1 Toimintaympäristö: Utsjoen kotipalvelu

Kotipalvelu on sosiaalipalvelu, jota kunnat myöntävät tarveharkintaisesti. Palvelusta asiakas maksaa asiakasmaksulakiin perustuvan hinnan. Kaikille kotipalvelun asiakkaille tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. 1990-luvulta lähtien kotipalvelu on suuntautunut enemmän hoitotyöhön kuin kotitaloustyöhön. Kotipalvelun tarkoituksena on kuitenkin tukea ja auttaa asiakkaan jokapäiväisiä toimia ja tarvittaessa tehdä niitä asiakkaan puolesta. Kotipalveluun kuuluu tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, siivouspalvelu, turvallisuuspalvelut, kuljetuspalvelut, vaatehuolto, kylvetyspalvelut, päivätoiminta, virkistys- ja asiointipalvelut sekä saattajapalvelu. Tukipalveluita voi hakea ja saada kunnasta vaikka ei kotipalvelua tarvitsisikaan. (Ikonen & Julkunen, 2007, 44–46.)

Kotipalvelun asiakkaaksi voi tulla ottamalla yhteyttä kunnan kotipalveluun tai esimerkiksi sairaalahoidon jatkohoidoksi voidaan suunnitella kotipalvelua. Yhteydenoton jälkeen asiakkaan luokse tehdään kotikäynti palvelun tarpeen kartoittamiseksi ja hoito- ja palvelusuunnitelman sopimiseksi. Mukana sopimusta laatimassa ovat asiakas, kotipalvelun esimies, omahoitaja sekä lähiomainen. Jokaisella asiakkaalla on yksilölliset tarpeet ja toimintakyky. Kotipalvelun tekemät työtehtävät vaihtelevat kunnittain ja työtehtäviä ovat muun muassa pesuapu, lääkehuolto, kodinhoito ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa avustaminen. Tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista, edistää fyysistä ja psyykkistä terveyttä ja ylläpitää sosiaalisen turvallisuuden tunnetta.

Kotipalvelussa työskentelevät kodinhoitajat, perus- ja lähihoitajat, sosionomit, sosiaaliohjaajat ja fysioterapeutit. Työ tehdään yleensä asiakkaan kotona tai esimerkiksi palvelukeskuksissa. (Ikonen & Julkunen, 2007, 46–47.)

Sosiaalihuoltolain 20§ mukaan ”kotipalveluilla tarkoitetaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.” Lain 21 § mukaan ”kotipalveluja annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua suoriutuakseen 20 §:ssä tarkoitettuista tehtävistä ja toiminnoista.” (Sosiaalihuoltolaki 1982/710.)

Utsjoen kunnassa kotipalvelu kuuluu avopalveluiden tulosalueeseen. Tulosalueen esimiehenä toimii avopalvelunohjaaja. Kotipalvelussa henkilökuntaa on yhteensä 9 työntekijää, joista kaksi toimii Karigasniemen kylällä ja muut Utsjoen kylältä käsin. Kotipalvelun henkilökunta työskentelee Seitakartanon palveluasunnoilla, avopalvelukeskuksessa sekä asiakkaiden kodeissa. Osaan kotipalvelun toimista saadaan saamelaiskäräjien valtionavustusta. Toiminta-alue kotipalvelulla on laaja, vaikka asiakasmäärät ovatkin melko pieniä. Kotipalvelun työntekijät kulkevat kotikäynneillä jopa sadan kilometrin päässä. Utsjoen kotipalvelussa on seuraavanlainen toiminta-ajatus:

”Kotipalvelun tarkoituksena on tukea turvallista kotona asumista sekä edistää elämäntilanteita ja osallisuutta tilanteissa, joissa ikä, sairaus tai vamma heikentää omaa toimintakykyä. Omatoimisuuden ja omien voimavarojen tukeminen kuntouttavalla työotteella on tärkeä periaate kotipalvelun työssä.

Utsjoen kunta on laaja ja tarkoituksenamme on antaa palveluita kotiin ympäri kuntaa mahdollisuuksien mukaan. Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan palveluiden tarve ja asiakaslähtöisyys. Palveluita kohdennetaan niitä eniten tarvitseville ja hoivan sekä huolenpidon tehtävät ovat ensisijaisia. Kotipalvelu antaa myös siivousapua mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaan kieli ja kulttuuri otetaan huomioon palveluita suunniteltaessa sekä toteuttaessa.

Kotipalvelu toimii yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa kuten kotisairaanhoidon ja psykiatrisen sairaanhoitajan. Omaiset ja läheiset ovat tärkeä yhteistyökumppanimme. Kokonaisvaltaisuus on huomioon otettava asia hoitoa suunniteltaessa ja pyrittäessä kotipalvelun perustavoitteeseen mahdollistaa kotona asuminen mahdollisimman pitkään.” (Utsjoen kotipalvelu 2012.)

Kotipalvelussa työskentelee pääsääntöisesti kodinhoitajia ja lähihoitajia. Superliitto on julkaissut lähihoitajan eettiset ohjeet, jossa eettisiksi periaatteiksi lähihoitajan työssä on nostettu ihmisarvon kunnioittaminen ja ihmistä arvostava kohtaaminen, itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, vastuullisuus ja työyhteisö ja yhteiskunta. (SuPer Ry, 2006. 4-5.) Kotipalvelussa työskennellään ihmisen omissa kodeissa, jolloin korostuu ihmisen yksilöllisyys sekä itsemääräämisoikeus. Utsjoen kotipalvelussa on keväällä 2012 keskusteltu ja kirjattu arvoja, joita Utsjoen kotipalvelun työssä koetaan tärkeiksi.

Utsjoen kotipalvelussa tärkeimpiä arvoja ovat kiireettömyys, yksilöllisyys, luottamus, aitous sekä saamelaiskulttuurin tuntemus. Kotipalvelussa pidetään 1-2 kertaa vuodessa kehittämisiltapäivä, jossa arvokeskustelua voidaan käydä. (Utsjoen kotipalvelu 2012.)

3.2 Suunnittelu ja toteutus

Tavoitteena opinnäytetyössäni on ollut luoda laadukas ja toimiva perehdytyskansio Utsjoen kotipalvelun käyttöön. Perehdytyskansio on kehitystehtävä, joka on pohjana laatu-työlle ja toiminnan kokonaisvaltaiselle kehittämiselle. Perehdytyskansio on osa uuden työntekijän perehdyttämistä sekä työntekijöiden tietopankki. Toisena tavoitteena on ollut tehdä perehdytysohjelma, jonka avulla perehdytystä toteutetaan työyksikössä. Henkilökohtaisena tavoitteena minulla on ollut oppia sosiaalialan kehittämistyötä sekä kehittyä sosiaalialan esimiehenä. Perehdytyskansion rakentaminen on kirjattu sosiaali- ja terveystoimen avopalveluiden toimintasuunnitelmaan vuodelle 2012.

Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla työelämälähtöinen projekti. Suunnitteluvaiheessa mukana on hyvä olla työelämän edustaja, ohjaaja ja opinnäytetyön tekijä. Projekti voidaan vaiheistaa prosessikuvaukseksi, jossa selviää vaiheet ja osakokonaisuudet. Suunnitelmassa tulee määritellä tausta, lähtötilanne, tarkoitus, tavoite, rajaus, kohderyhmä, tehtäväjako ja aikataulu sekä mahdollisesti riskianalyysi. Väliraportissa tehdään tilannekatsaus ja loppuraportti on seminaari, jossa esitellään aikaansaannokset ja tulos sekä työn kulkua. Arviointi tulee sisältyä loppuraporttiin. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 47–50.)

Idea perehdytyskansioista syntyi keväällä 2011. Esitutkimusta tein syksyyn 2011 saakka, jolloin varmistuin siitä, että toteutan perehdytyskansion ja – ohjelman opinnäytetyönä. Suullisesti hankkeesta on sovittu silloisen sosiaali- ja terveystoimen kanssa syksyllä 2011, jonka yhteydessä keskustelin myös tutoropettajani kanssa aiheesta. Ideapaperi opinnäytetyöstä on jätetty syksyllä 2011 tutoropettajalle, jolta olen saanut ensimmäiset ohjeistukset opinnäytetyöni toteuttamiseksi. Hankesopimus kirjoitettiin maaliskuun alussa 2012 perusturvajohtajan kanssa. Ohjaavat opettajat on määrätty helmikuussa 2012. Opinnäytetyön suunnitelmaa olen tehnyt pikkuhiljaa jo syksystä 2011 alkaen ja valmiin suunnitelman olen lähettänyt ohjaaville opettajille maaliskuussa 2012.

Opinnäytetyön suunnitelmasta selviää opinnäytetyön tavoite, tarkoitus, lähtökohdat, toimintaympäristö, perehdytyskansion prosessikuvaus, aikataulut sekä teoretietoa aiheesta. Suunnitelmassa on määritelty työnjako ja arviointi. Suunnitelman liitteinä olivat perehdytyskansion sisällysluettelo, perehdytysohjelma ja opinnäytetyön sisällysluettelo alustavina luonnoksina. Perehdytyskansion alustavan sisällysluettelon on hyväksynyt perusturvajohtaja 1.3.12 ja kotipalvelun työyksikkö 5.3.2012. Ohjaavat opettajat hyväksyivät opinnäytetyön suunnitelmani maaliskuussa 2012, jolloin pääsin siirtymään toteuttamisen vaiheisiin.

Hyvän ja pahan sekä oikean ja väärän kysymykset ovat etiikan perustaa. Jokaisella on arjessa omanlaisensa näkemys vastauksista. Tiedonhankintaan ja julkistamiseen liittyy eettisiä periaatteita, joita on yleisesti hyväksytty. Hyvä tieteellinen käytäntö liittyy tutkimusentekoon. Keskeisiä eettisiä periaatteita ovat muun muassa se, että toisen tekstiä ei plagioida, tuloksia ei pidä yleistää kriittikittömästi eikä tuloksia kaunistella tai sepitellä ja raportointi ei voi olla harhaanjohtavaa tai puutteellista. Nämä periaatteet liittyvät myös aineistonhankintaan, kuten Internetin käyttöön. Jokainen tekijä on itse vastuussa eettisesti hyvästä toiminnasta. (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 2008, 23–27.)

Olen ottanut koko prosessin ajan huomioon myös eettisiä näkökulmia, jotka mielestäni nousevat tärkeään rooliin, koska kyseessä on uusien työntekijöiden perehdyttämistä ohjaava kansio sekä ohjelma. Myös työhyvinvoinnin näkökulmasta ajatellen toiminnan eettisyys on mielestäni tärkeää. Opinnäytetyön prosessissa olen noudattanut eettisiä periaatteita ja etenkin tiedonhankinnan osalta olen kiinnittänyt huomiota eettisyyteen.

Perehdytyskansion toteutuksessa olivat mukana itseni lisäksi kotipalvelun työyhteisö sekä esimieheni perusturvajohtaja. Tarpeen mukaan olen voinut pyytää neuvoa, tukea ja kannanottoja työn etenemiseen ja sisältöön liittyen heiltä sekä myös ohjaavilta opettajilta. Perehdytyskansion rakentaminen alkoi materiaalin etsimisellä ja kirjoittamisella keväällä 2012. Paljon materiaalia oli valmiina jo olemassa olevina ohjeina ja muistioina. Sisällysluettelo oli alusta pitäen ohjaamassa perehdytyskansion rakentamista, mutta muutoksia siihen matkan varrella kuitenkin tehtiin paljon. Rajaaminen ja sisällön järjestelmällisyys olivat suuri haaste. Kehityskeskustelussa 20.3.2012 esimieheni perusturvajohtajan kanssa olemme keskustelleet perehdytyskansion toteutuksen etenemisestä. Esimieheltäni olen saanut tukea ja neuvoja jatkaa työtäni eteenpäin. Kotipalvelun viikopalavereissa otin esiin kansion sisältöön liittyviä asioita ja pyysin myös materiaalieh-

dotuksia henkilöstöltä. Kansio oli materiaalien osalta koottuna heinäkuussa 2012, jolloin annoin ensimmäisen version kansioista sosiaalityöntekijälle, kotipalvelun henkilökunnalle ja perusturvajohtajalle. Liitteitä kansioon kertyi peräti 11. Liitteinä on muun muassa erilaisia ohjeita. Perehdytyskansion tekemisen myötä innostuin päivittämään myös ikäihmisten palveluoppaan ja sen uusin versio on myös liitteenä.

Tulleen palautteen pohjalta muokkasin sisällysluetteloja niin, että pääotsikoita oli lopulta 9 ja jaottelu niin, että kansioista löytää helposti pelkästään kotipalvelua koskevan osion. Otsikot ja sisältö saivat palautetta ja muokkasin joitain kohtia vielä uudelleen sekä korjasin selkeitä kirjoitusvirheitä pois.

Tässä vaiheessa aloitin miettimään kansion visuaalista ulkoasua ja kiersin kameran kanssa töissä ottaen kuvia eri kohteista. Lisäsin tekstin joukkoon kuvia työyksiköstä sekä maisemista Utsjoelta. Kansio oli valmis heinäkuun lopussa 2012, jolloin luovutin sen luettavaksi perusturvajohtajalle ja sosiaalityöntekijälle. Kansio oli myös kotipalvelun viikkopalaverissa esillä 20.7. Tarkoituksena oli, että mahdollisimman moni työntekijä ja kollega lukisivat sen vielä uudelleen ja antaisivat viime hetken kommentit ja muutosehdotukset. Samaan aikaan myös perehdytysohjelma annettiin luettavaksi ja kommentoitavaksi. Perehdytysohjelmaan tein melko paljon muutoksia ja alkuperäisen suppeamman version tilalle tuli laajempi versio, jossa ovat kuitenkin perusasiat olennaisesti esillä.

Perehdytyskansion kannet päällystin kankaalla ja kokosin materiaalin kansioon välilehtien väliin pääotsikoittain. Kansioon tuli lisäksi sisäkanteen perehdytyskansion päivitys – taulukko, johon on tarkoitus kirjata tehdyt päivitykset. Itse olen päävastuussa päivityksestä, mutta myös muilla on siihen mahdollisuus. Kansio on sähköisessä muodossa kunnan verkossa, josta kaikki työntekijät pääsevät sen lukemaan ja tekemään muutoksia.

Lähetin perehdyttämiskansion ja – ohjelman opinnäytetyön ohjaajille elokuun alussa 2012 ja palautteeksi sain muuttaa muutamasta kohdasta otsikkonumerointia ja pieniä kirjoitusvirheitä. Muutoin ohjaajat hyväksyivät kansion. Ohjaajat olivat tutustuneet kansion sisältöön siltä osin, kuin olin sen voinut sähköpostilla lähettää. Kansio sisältää myös asiakastietoja, joita en voinut ohjaajille lähettää.

3.3 Kansion sisältö ja käyttöönotto

Kansio sisältää 63 sivua sekä liitteet. Sisältö on jaettu yhdeksään isompaan otsikkoon: perehdytyksen tarkoitus, kunnan ja kotipalvelun yhteystiedot, yleinen osa, kotipalvelu, palvelussuhde ja henkilöstöohjeet, asiakasmaksut ja laskutus, turvallisuus sekä yhteistyötahot ja yhteystiedot. Kansion sisällön tarkoitus on jäsentää uudelle työntekijälle kokonaiskuvaa organisaatiosta sekä tarkempia ohjeita ja toimintatapoja kotipalvelusta. Sisältö on paperiversiossa jaettu päälukujen mukaan kansioon välilehtien väliin, jolloin sen selaaminen on helpompaa. Kansio on laaja ja siinä on paljon asiaa ja tarkoituksena ei ole se, että uusi työntekijä lukisi kansion ensimmäisenä työpäivänään, vaan perehdytyksen ohella voidaan viitata kansiossa oleviin asioihin ja ansiota voidaan käyttää tukena sekä oppaana perehdyttämisen vaiheissa. Kansio toimii myös perehdyttämisen jälkeen siten, että siitä on helppo katsoa ja tarkistaa asioita. Kansiota käyttävät kaikki työntekijät, koska siihen on koottu yksiin kansiin esimerkiksi yhteystietoja sekä ohjeita.

Kansion sisältöä päivitetään aina tietojen muuttuessa ja päivityksistä pidetään kirjaa erillisellä lomakkeella, joka on kansiossa liitteenä. Päivitystyötä voi tehdä kuka vain työyhteisön jäsen, mutta päävastuu on esimiehellä. Osa kansiossa olevista tiedoista vanhenee tai muuttuu vuosittain, kuten asiakasmaksut ja niitä muutoksia pyritään kansioon tekemään ajallaan.

Perehdytyskansiossa lähteinä olen käyttänyt omaa tietoa ja kokemusta työyhteisöstä ja työn sisällöstä, Utsjoen kunnan Internet-sivuja, Saamelaiskäräjien kanssa tehtyä sopimusta määrärahojen käytöstä, Utsjoen kunnan henkilöstöohjetta, perusturvalautakunnan toimialan johtosääntöä, hallintosääntöä, sosiaali- ja terveystoimen toimintasuunnitelmaa 2012, sosiaali- ja terveystoimen toimintakertomusta 2011, perusturvalautakunnan määrällisiä ja laadullisia tavoitteita sekä sisäistä valvontaa ja riskien hallintaa 2012, Utsjoen kotipalvelun toiminta-ajatus ja arvot – tuotosta, ikäihmisten palveluopasta, työturvallisuuskeskuksen opasta työhön perehdyttämisestä, kunnallista virka- ja työehtosopimusta 2012–2013, Utsjoen kotipalvelun lääkehoitosuunnitelmaa, sekä kotipalvelun jo olemassa olevia ohjeita. Paljon eri lähteistä olevaa materiaalia on siis koottu yksiin kansiin helpottamaan uuden työntekijän perehtymistä työhön ja työyhteisöön.

Kansio otettiin elokuun 2012 alussa käyttöön, kun kotipalvelussa aloitti kaksi uutta työntekijää. Kerroin työntekijöille työhönottovaiheessa, että meillä on käytössä uusi perehdytyskansio ja – ohjelma ja molemmille laadittaisiin perehdytysohjelma, jota noudatetaan. Esimiehenä aloitin perehdyttämisen ensimmäisenä työpäivänä, jolloin kävimme läpi työtiloja ja teimme työsuhteen alkuun liittyvät paperityöt. Kerroin organisaatiosta sekä työyksiköstä tärkeimmät asiat ja esittelin työntekijät uusille työkavereilleen. Kiertäessämme taloa kävimme myös terveyskeskuksen puolella sekä neuvolan rakennuksessa, jossa työntekijät tapasivat myös yhteistyökumppaneita organisaatiosta. Seuraavassa vaiheessa annoin perehdytysvastuun vuorossa olevalle työntekijälle ja uusi työntekijä aloitti työvuoroon liittyvien asioiden sekä asiakkaisiin tutustumisen.

Huomasin heti alkuun ohjelman olevan hyvä tuki ja runko perehdyttämiseen ja sitä noudattamalla perehdyttäminen sujui helpommin ja järjestelmällisemmin.

Ennen varsinaista käyttöönottoa valmis kansio oli kaikkien katsottavana kotipalvelun toimistolla, josta se on löytänyt itselleen näkyvän paikan, josta sitä voidaan helposti ottaa esille.

3.4 Arviointi

Olen haastatellut uudet työntekijän noin kuukauden kuluttua työsuhteen aloittamisesta. Olemme nimittäneet keskustelua palautekeskusteluksi. Keskustelussa halusin kysyä työntekijöiden kokemuksia perehdyttämisestä ja sen sujumisesta sekä siitä, oliko perehtyminen onnistunut heidän mielestään. Tiedustelin myös muutosehdotuksia perehdyttämiskansioon ja – ohjelmaan.

Saadun palautteen mukaan perehdyttäminen oli ollut hyvää ja riittävää. Uudet työntekijät olivat oppineet työtehtävään, organisaatioon ja työyhteisöön liittyvät asiat. Vastaanotto työpaikalla oli ollut mukava ja esimiehen läsnäolo koettiin positiivisena asiana. Keskustelua siitä, kuinka monta perehdyttämispäivää olisi hyvä olla, käytiin myös. Toiveet olivat erilaisia ja yksilöllisyys näkyy tässä asiassa, me olemme kaikki erilaisia oppimaan. Rauhallinen ja iloinen vastaanotto sekä työntekijöiden positiivinen suhtautuminen olivat olleet tärkeitä asioita ja työntekijät kokivat pääsevänsä helposti mukaan uuden työyksikön toimintaan. Palautteena sain myös muutosehdotuksia perehdyttämisjär-

jestykseen, kuten sen, että kaikkia sähköisiä järjestelmiä ei kannata heti alkuvaiheessa opetella, koska alussa on muutenkin paljon uutta opittavaa.

Palautteiden pohjalta voidaan tehdä muutoksia perehdyttämisohjelmaan, niitä teemme yhdessä kotipalvelun henkilökunnan kanssa seuraavassa kehittämisspäivässä. Perehtymisen kannalta on järkevää suunnitella perehtymisjakson pituus yksilöllisesti. Perehtymisjakson pituuteen vaikuttaa henkilön aikaisempi työkokemus ja osaaminen sekä myös käytettävissä olevat resurssit, joita ei aina ole riittävästi. Tarvitaan taitavaa organisointia ja tiivistä yhteistyötä, jotta perehdyttämistä voidaan toteuttaa suunnitellusti.

Palautekeskustelujen lisäksi olen käynyt kotipalvelun viikkopalaverissa läpi perehdytyskansion ja – suunnitelman toimivuutta sekä sitä, että onko niistä hyötyä myös muille kuin aloittaville työntekijöille. Palaute on ollut pääsääntöisesti positiivista. Asioita on koottu järjestelmällisesti yksien kansien sisälle ja sisällöstä on ollut hyötyä kaikille työntekijöille. Kansion avulla löytää muun muassa yhteystietoja ja sovittuja toimintatapoja helposti.

Nykyään, kun eteeni tulee kysymys kotipalvelun työhön liittyvästä asiasta, mietin aina onko siitä maininta perehdytyskansiossa. Yhdessä olemme monesti työyksikössä etsineet kansioista tietoa, jotta kansion käyttö tulee kaikille tutuksi. Kansio on uusi asia ja vaatii aikaa, jotta sen käyttö tulee rutiiniksi. Kansio on esillä koko ajan ja tarkoitus ei ole sulkea sitä mappikaappiin.

Pohdittavaksi jää vielä se, että miten perehdyttämistä jatkossa kehitetään, nimetäänkö joku muu esimiehen lisäksi vastuuhenkilöksi ja kansion päivittäjäksi, vai onko se edelleen esimiehen vastuulla. Tästä asiasta keskustelemme seuraavassa kehittämissiltapäivässä, jonka pidämme marraskuulla 2012.

4 POHDINTA

Opinnäytetyöni koko prosessi on ollut pitkä ja työläs, näin jälkeenpäin ajateltuna. Olen aloittanut opinnäytetyöni työstämisen keväällä 2011, kun idea opinnäytetyöstä on lähtenyt rakentumaan. Materiaalia perehdytyskansioon olen kerännyt ja koonnut iltaisin sekä viikonloppuisin ja samalla lukenut teoriaa sekä kirjoittanut opinnäytetyötä. Kaikki on ollut kuitenkin sen arvoista, että on kannattanut käyttää prosessiin omaa aikaa sekä tehdä työtä pitkäjänteisesti ja tarkasti.

Koska opinnäytetyöni oli työelämälähtöinen kehittämistehtävä, on sen lopputulos perehdyttämiskansio sekä – ohjelma olleet käytössä Utsjoen kotipalvelussa syksystä 2012 saakka. Olen saanut hyvää palautetta kansioista ja ohjelmasta ja niiden kehittämistyö jatkuu edelleen kotipalvelun työyksikössä. Opinnäytetyön aihetta valitessani pidin tärkeänä sitä, että voin hyödyntää tuloksia omassa työssäni sekä kehittää oman työyksiköni toimintaa. Olen koko prosessin ajan oppinut uusia asioita perehdyttämisestä sekä työhyvinvoinnista lukemani kirjallisuuden kautta sekä tekemällä perehdytyskansiota ja – ohjelmaa. Positiivinen oppimisen paikka on ollut myös erittäin hyvä yhteistyö työyksikössä, tämän opinnäytetyön kautta olemme aloittaneet säännölliset kehittämispäivät, joissa arvioimme ja kehitämme toimintaamme. Toisinsanoen olen kehittynyt esimiehenä ja edistänyt toiminnan kehittämistä. Jatkossa tilanne muuttuu siten, että käytän kehittämistyöhön ainoastaan työaikaani. Silloin riskinä on ajanpuute, joten on tärkeää osata organisoida asioita, jotta aikaa jää myös kehittämistyölle.

Toivon, että Utsjoen kotipalvelun perehdyttämiskansio ja – ohjelma toimivat myös koko organisaation hyödyksi ja muut työyksiköt voivat hyödyntää tuloksia sekä ottaa mallia omaan perehdyttämisen prosessiinsa tästä.

Aikataulullisesti työni on venähtänyt, alkuperäinen suunnitelma oli saada opinnäytetyö seminaariin keväälle 2012, mutta perehdytyskansion valmistuminen viivästyi ja sen myötä myös opinnäytetyön raportti osuuden kirjoittaminen. Tein jo keväällä muutoksen aikatauluun ja ajattelin, että tämän asian kanssa ei kannata turhaan hoppuilla. Työn laatu on minulle tärkeää, joten jatkoin työstämistä vielä kesän sekä syksyn 2012. Vaikeaa on ollut yhdistää työ, perhe sekä opiskelu etenkin erittäin pitkän koulumatkan vuoksi, joten kokonaisuutta ajatellen olen onnistunut tavoitteissani mielestäni hyvin.

Lähteinä olen opinnäytetyöni raportti osuudessa käyttänyt ajankohtaisia oppaita sekä kirjallisuutta aiheeseen liittyen sekä lainsäädäntöä. Kirjallisuutta aiheesta on olemassa paljon ja oli vaikeaa valita oman näkökulmani mukaisia teoksia teoriaosuutta varten. Rajaaminen opinnäytetyössä oli oppimisen prosessi, johon käytin aikaa paljon ja opin myös sen aikana paljon. Oma työkokemukseni on ollut eduksi opinnäytetyötä tehdessäni, koska olen voinut yhdistää teorian tietoa työelämän käytäntöihin ja myös toisinpäin. Lähteitä ei määrällisesti ole paljon, mutta olen lukiessani ja kootessani tietoa tullut siihen tulokseen, että monet lähteet käsittelevät samaa tietoa. Lähteiden luotettavuus on ollut minulle tärkeää.

Perehdyttämisen suunnittelu ja siihen käytettävät resurssit sekä esimiehen vastuunotto perehdyttämisestä nousevat mielestäni tärkeimmiksi asioiksi kokonaisuutta ajatellen. Ehkä ei ole tärkeintä, että työyksikössä on hieno perehdytyskansio ja käytäntö siitä, että uusi työntekijä kulkee toisen matkassa muutaman työvuoron, vaan, että jokainen uusi työntekijä saa yksilöllisen oppimisen mahdollisuuden työhönsä. Tällöin myös kuunteleminen ja avoin vuorovaikutus ovat avainasemassa. Jo työhaastatteluvaiheessa otettaisiin esille asioita perehdyttämisestä. Ainakin oma aikaisempi toimintani perehdyttämisen suhteen on muuttunut huomattavasti tämän opinnäytetyön tekemisen jälkeen.

LÄHTEET

Colliander, Annaliisa & Ruoppila, Isto & Härkönen, Leena-Kaisa 2009. Yksilöllisyys sallittu. Moninaisuus voimaksi työpaikalla. Juva: PS-kustannus.

Hirsijärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

Ikonen, Eija-Riitta & Julkunen, Seija 2007. Kehittyvä kotihoito. Helsinki: Edita Prima.

Juuti, Pauli & Vuorela, Antti 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy.

Kangas, Pirkko 1996. Työn ja työryhmän johtaminen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Kupias, Päivi & Peltola, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Laki nuorista työntekijöistä 998/1993

Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa 449/2007

Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 44/2006

Leino-Kilpi, Helena & Välimäki, Leena 2009. Etiikka hoitotyössä. Helsinki: WSOY oppimateriaalit oy.

Manka Marja-Liisa & Hakala, Liisa & Nuutinen, Sanna & Harju, Riitta 2010. Työn iloa ja imua – työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tampere: Tammerprint.

Rainio, Päivi 2010. Kiinnitä työhön ja tulokseen. Opas kuntatyön perehdyttäjille. Haettu 12.2.2012.< <http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p050616134741K.pdf>>

Salminen, Ari. 2004. Julkisen toiminnan johtaminen, hallintotieteen perusteet. Helsinki: Edita Prima oy.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2010. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Kinestasis Oy.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Superliitto 2006. Lähihoitajan eettiset ohjeet. Haettu 21.9.2012.

http://www.superliitto.fi/datafiles/tiedosto_ja_teksti_fi/510_eettiset_su_net.pdf

Terävä, Kimmo & Mäkelä-Pusa, Pirkko 2011. Esimies työhyvinvointia rakentamassa. Tampere: Tammerprint Oy.

Työhön perehdyttäminen ja opastus kuormittavuuden hallinnan perustana. Työhyvinvointifoorumi. Haettu 23.2.2012.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=53630&name=DLFE-7501.pdf

Työsopimuslaki 55/2001

Työturvallisuuslaki 738/2002

Utsjoen kotipalvelu: Toiminta-ajatus ja arvot 2012.

LIITTEET

Liite 1: Utsjoen kotipalvelun perehdytysohjelma

Liite 2: Utsjoen kotipalvelun perehdytyskansio