

Susanna Koukkula (1910411/SOKV19SY)

PEREHDYTTÄMISPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Kehitysvammaisten tehostetussa
palveluasumisessa

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Hyvinvoinnin edistämisen koulutus (ylempi amk)

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkintonimike	Aika
Susanna Koukkula	Sosionomi (ylempi AMK)	Huhtikuu 2021
Opinnäytetyön nimi		76 sivua 9 liitesivua
Perehdyttämisen kehittäminen Kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa		
Toimeksiantaja		
Ravimäkipalvelut Oy, kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen		
Ohjaaja		
Tuija Suikkanen-Malin		
Tiivistelmä		
<p>Suomessa suurien ikäluokkien ikääntyessä ja heidän väistyessä työelämästä tarvitaan heitä korvaamaan uusia osaavia työntekijöitä. Työntekijöiden perehdyttämiseen olisi kiinnitettävä enemmän huomiota. Perehdyttämällä voidaan edistää asiakasturvallisuutta, joka on noussut viime vuosina esiin erityisesti sosiaali- ja terveysalalla.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä kehitettiin kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen perehdyttämisen prosessia yhdessä työntekijöiden kanssa. Työssä selvitettiin, miten voidaan rakentaa asiakasturvallista perehdyttämisen prosessia sekä mitkä ovat kriittiset tekijät asiakasturvallisuuden kannalta perehdyttämisen prosessissa. Opinnäytetyön viitekehys muodostuu käsitteistä, perehdyttäminen ja työnopastus sisältäen perehdyttämisen merkityksen ja hyödyt sekä asiakasturvallisuudesta sisältäen asiakas- ja potilasturvallisuusosaamisen, omavalvonnan sekä potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian tarkastelun vuosille 2017–2021.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä yhdessä työnantajan ja työntekijöiden kanssa kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen yksikössä. Opinnäytetyön menetelmänä hyödynnettiin palvelumuotoilua. Aluksi kuvattiin perehdyttämisen prosessin nykytilanne. Perehdyttämisen prosessin kehittämistarpeista kerättiin tietoa työntekijöiltä kyselytutkimuksena pääosin strukturoidusti Webropol-kysely ja raportointityökalua hyödyntäen. Kyselyn tulosten analyysi toteutettiin Webropol-työkalun perusraportin avulla, jossa hyödynnettiin text mining - ominaisuutta avoimissa kysymyksissä. SWOT-analyysillä kerättiin syvällisempää tietoa asiakasturvallisen perehdyttämisen vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista. SWOT-analyysin tulosten analysointi toteutettiin teemoittamalla.</p> <p>Kehittämistyön tuloksien mukaan perehdyttämisen suunnitelmallisuudella, hyvällä tiedonkullalla, resurssien organisoinnilla ja ajanhallinnalla varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen koko perehdyttämisen prosessissa. Perehdyttäminen voidaan jakaa viiteen osa-alueeseen, joita ovat valmistautuminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen. Asiakasturvallisuuden toteutuminen perehdyttämisessä edellyttää sen varmistamista jokaisessa osa-alueessa. Niiden toteutumista edistetään toimivilla toimintamalleilla ja toimintatavoilla.</p>		
Asiasanat		
perehdyttäminen, asiakasturvallisuus, palvelumuotoilu, kehittämistyö		

Author (authors)	Degree	Time
Susanna Koukkula	Master of Social Services and Health Care	April 2021
Thesis title Development of orientation in 24/7 -service housing for the mentally handicapped		76 pages 9 pages of appendices
Commissioned by Ravimäkipalvelut Oy, 24/7 service housing for the mentally handicapped		
Supervisor Tuija Suikkanen-Malin		
<p>Abstract</p> <p>Many people will retire within the next few decades in Finland. New people will need to replace these people in their work. These employees should receive professional and good orientation to ensure customer safety. The frame of reference of this thesis consists of orientation, including the significance, gain and customer safety, as well as customer and patient support competence, self-monitoring and patient and customer safety strategy for 2017–2021. The objective of the thesis was to develop the process of orientation with employees in 24/7 service housing for the mentally handicapped. The purpose was to find out how to build a customer-safe orientation process and what are the critical factors for customer safety during the orientation process.</p> <p>The thesis was carried out as development work together with the employees and the employer. The service design process was utilized as a research method. First, the current state of the orientation process was described. Information on the development needs of the orientation process was collected through a survey, mainly in a structured way, using the Webropol survey and the reporting tool. The analysis of the results of the survey was carried out with the help of a basic report in the Webropol tool, which also utilized the text mining feature in open-ended questions. The SWOT -analysis collected more in-depth information on the strengths, weaknesses, opportunities, and threats of customer-safe orientation. The results of the SWOT -analysis were processed by thematization.</p> <p>According to the results of the development work, the planning of the orientation, good information flow, organization of resources and time management ensure the implementation of customer safety throughout the orientation process. Orientation can be divided into five areas: preparation, teaching, visualization training, skill testing and practice, and securing what has been learned. The realization of customer safety during orientation requires that it be ensured in every area. Their implementation is promoted through effective operating models and practices.</p>		
<p>Keywords</p> <p>orientation, customer safety, service design, development work</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KEHITTÄMISYMPÄRISTÖN KUVAUS	7
3	KEHITTÄMISTYÖN VIITEKEHYS.....	9
3.1	Perehdyttäminen ja työnopastus	9
3.1.1	Perehdyttämisen merkitys	11
3.1.2	Perehdyttämisen hyödyt.....	14
3.2	Asiakasturvallisuus.....	15
3.2.1	Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen	16
3.2.2	Omavalvonta organisaatiossa asiakasturvallisuuden edistäjänä.....	20
3.2.3	Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia vuosille 2017-2021	21
4	KEHITTÄMISTYÖN TEHTÄVÄ JA MENETELMÄT	22
4.1	Palvelumuotoilu	23
4.2	Eettiset kysymykset.....	27
5	KEHITTÄMISPROSESSIN TOTEUTUS.....	32
5.1	Perehdyttämisen lähtötilanne	32
5.2	Perehdyttämisprosessin alkuselvitys.....	33
5.2.1	Menetelmän valinta	34
5.2.2	Toteutus	37
5.2.3	Tulokset.....	38
5.3	Organisaation tavoitteet perehdyttämisen kehittämisessä	50
5.4	Asiakasturvallisuuden arviointi perehdyttämisessä	51
5.4.1	Menetelmän valinta	52
5.4.2	Toteutus	53
5.4.3	Tulokset.....	55
6	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	59
7	POHDINTA.....	64
7.1	Luotettavuuden arviointia	65

7.2	Saatujen tietojen hyödyntämien	66
7.3	Kehittämispöcessin ja oman osaamisen arviointi	67
	LÄHTEET	69
	KUVALUETTELO	75
	TAULUKKOLUETTELO.....	76
	LIITTEET	77

Liite 1: Kyselylomake

Liite 2: Kyselyn tulosten moodi- ja mediaaniarvot

Liite 3: SWOT-analyysi pohja ja saatekirje

Liite 4: SWOT-analyysin tulokset

1 JOHDANTO

Työpaikoilla työn kehittäminen on tärkeää. Siihen tulisi osallistua jokaisen työntekijän. Suomessa keskusteluissa on esiintynyt suurten ikäluokkien ikään-tyminen ja heidän väistyessä työelämästä tarve uusista osaavista työntekijöistä kasvaa. Näiden uusien työntekijöiden perehdyttäminen työhön sekä tiedon, myös ”hiljaisen tiedon”, siirtäminen heille on ensiarvoisen tärkeää, jotta he voivat viihtyä työssään ja asiakkaat kokevat olonsa turvalliseksi. Työntekijöiden perehdyttämiseen tulisikin kiinnittää enemmän huomiota. Perehdyttämiseen liittyy erilaisia toimenpiteitä, joilla uudelle työntekijälle opetetaan työpaikan tavat ja työhön liittyvät odotukset. Hän oppii tuntemaan työpaikan ja siellä työskentelevät ihmiset. Perehdyttämisessä työnantajaa velvoittavat useat työsuojelulainsäädännön määräykset. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 4.)

Perehdyttämistä toteutettaessa tulee huomioida asiakasturvallisuus. Medi-
oissa on kiinnitetty huomiota vuonna 2019 asiakasturvallisuuden puutteellisuuteen hoivakodeissa (Gråsten 2019; Roslund & Mäntymaa 2019). Invalidiliitto ry:n omistamien vammaisten Validia-asumispalveluyksiköiden ja Attendo Oy:n vanhustenhuollon yksiköiden asiakasturvallisuuden vaarantumisesta uutisoitiin keväällä 2020 (Gråsten 2020; Paulavaara 2020). Potilas- ja asiakasturvallisuus on hoitoa, hoivaa ja palveluita, joilla edistetään potilaiden ja asiakkaiden hyvinvointia sekä fyysisesti, psyykkisesti että sosiaalisesti. Tavoitteena on varmistaa turvallinen hoito, hoiva ja palvelut sekä suojata asiakkaita tai potilaita vahingoittumiselta. Siihen sisältyy sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteet ja toiminnot, joihin kuuluvat ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveystyöpalvelut. (STM 2017, 12.)

Palvelumuotoilu auttaa saamaan kehitettävästä kohteesta, asiakasturvallisuudesta perehdyttämisestä, kokonaiskuvan. (Tuulaniemi 2011, 110; Rötö 2012, 44.) Palvelumuotoilussa keskeisinä tavoitteina ovat ihmisten ja heidän elämänsä ja tarpeidensa parempi ymmärrys, uusien mahdollisuuksien havaitse-

minen, toimivien palvelujen suunnittelu ja tehtyjen suunnitelmien toteutus. Siihen kuuluu luova ongelmanratkaisu. (Tuulaniemi 2011, 111, 113; Koivisto 2019, 42–47.)

Opinnäytetyön kehittämiskysymyksiksi muodostui, miten rakennetaan asiakasturvallista perehdyttämisprosessia, ja mitkä ovat kriittiset tekijät asiakasturvallisuuden kannalta perehdyttämisprosessissa. Kehittämistyön tavoitteena oli kehittää Ravimäkipalvelut Oy:n kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen perehdyttämisprosessia, jotta perehdyttäminen olisi entistä laadukkaampaa ja asiakaslähtöisempää toimintaa, huomioiden erityisesti asiakasturvallisuuden näkökulman. Ravimäkipalvelut Oy:n kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen tarjoaa arvostavaa ja yksilöllistä elämää tukea tarvitseville kehitysvammaisille ja vaikeavammaisille aikuisille (Ravimäkiyhdistys ry 2019a).

Kehittämistyössä kuvataan ensin kehittämissympäristönä toiminut Ravimäkipalvelut Oy:n kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen ja sen taustat. Kolmannessa luvussa käsitellään kehittämistyön viitekehystä, jossa avataan perehdyttämis- ja asiakasturvallisuuskäsitteitä. Kehittämistyön tehtävä ja kehittämistyössä käytetyt menetelmät perustellaan luvussa neljä. Siinä käsitellään kehittämistyöhön liittyviä eettisiä kysymyksiä. Kehittämistyön toteutuksessa luvussa viisi käydään läpi alkuselvytys, sen menetelmän valinta, toteutus ja tulokset, jonka jälkeen tarkennetaan organisaation tavoitteet perehdyttämiselle. Seuraavaksi asiakasturvallisuutta arvioidaan perehdyttämisessä, käymällä läpi menetelmävalinta, arvioinnin toteutus ja tulokset. Luvussa kuusi kootaan yhteen kehittämistyön johtopäätökset ja pohdinnassa arvioidaan saatujen tuloksien luotettavuutta, hyödyntämistä, kehittämisprosessia ja omaa osaamista.

2 KEHITTÄMISSYMPÄRISTÖN KUVAUS

Ravimäkiyhdistys ry on perustettu vuonna 1981. Sen päämääränä on edistää vanhusten, vammaisten ja pitkäaikaistyöttömien hyvinvointia. Se ei tavoittele toiminnallaan voittoa. Tärkeäksi koetaan toiminnassa asiakaslähtöisyys, yhteiskuntaan vaikuttaminen ja edunvalvonnasta huolehtiminen sekä halu kehittää uusia hyviä toimintamalleja ja käytäntöjä jaettavaksi. Ravimäkiyhdistys ry

yhdessä paikallisten ja valtakunnallisten toimijoiden kanssa kehittää toimintalansaan palveluita ja työskentelytapoja, joiden toteutus tehdään hyvällä vireellä yhdessä tehden. (Ravimäkiyhdistys ry 2019b.) Ravimäkiyhdistys ry omistaa Ravimäkipalvelut Oy:n, joka tarjoaa asumispalveluita, osallisuutta tukevia palveluita, työllistymistä edistävää toimintaa, tuettua rivitaloasumista ja ravintolapalveluita (Ravimäkiyhdistys ry 2019a). Ravimäki ylläpitää lisäksi kahvilatoimintaa Kahvila Kamussa ja matkahuollon pakettipalvelua. Työhön perehdyttäminen sisältyy kehittämistyössä Ravimäkipalvelut Oy:n tarjoamaan kehitysvammaisten tehostettuun palveluasumiseen, joka on osa suurempaa palvelukokonaisuutta. Ravimäkipalvelut Oy:n tehostettu palveluasuminen tarjoaa arvostavaa ja yksilöllistä elämää kehitysvammaisille ja vaikeavammaisilla aikuisilla, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista tukea arjessaan (Ravimäkiyhdistys ry 2019c).

Ravimäkipalvelut Oy:n kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen asumisyksikössä työskentelee moniammatillinen työryhmä. Moniammatilliseen työryhmään kuuluu lähihoitajia, perushoitajia, sosionomeja, sairaanhoitajia, kehitysvamma-alan ammattitutkinnon suorittaneita ja geronomi. Kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa asiakkaita on 17 kaikkien paikkojen ollessa täynnä. Yksikössä työskentelee päivisin kolme ohjaajaa ja avustava ohjaaja ja öisin oma yövuorolainen, joka on koulutukseltaan lähihoitaja tai sosionomi. Sairaanhoitaja toimii tiimivastaavana. Kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa on toinen sairaanhoitaja, jonka vastuualueena on lääkehoito.

Kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen yksikkö toimii kolme kerroksisessa kerrostalossa. Jokaisessa kerroksessa on omat yhteiset tilat, joihin kuuluvat keittiö ja oleskelutila. Jokaisella asukkaalla on oma wc ja oma huone, jonka he ovat saaneet sisustaa haluamallaan tavalla esimerkiksi mieleisellään tapetilla. Jokaisessa kerroksessa toimii oma ”tiimi”, joka ohjaa asiakkaita heidän arjessaan. Tiimiin kuuluu jokaisessa kerroksessa 3–5 ohjaajaa. Lisäksi arkisin on vuorossa avustava ohjaaja, joka auttaa kaikissa kerroksissa tarpeen mukaan ja hoitaa juoksevia asioita asukkaiden kanssa. Hän on töissä myös lauantai-iltaisina, jolloin hän hoitaa asukkaiden saunottamiset. Yksikössä toimii

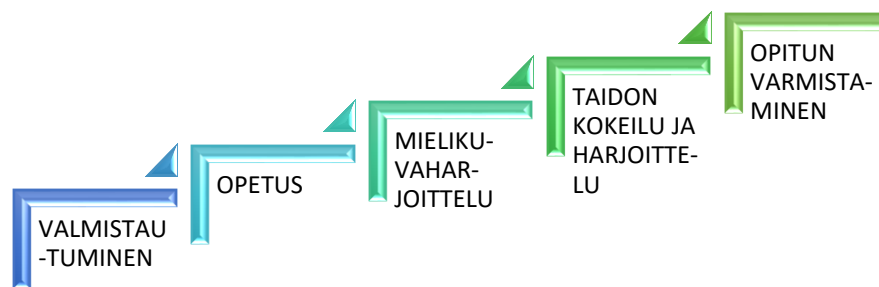
kaksi avustavaa ohjaajaa. Yksikön vahvuuteen kuuluu varahenkilö, joka tekee työntekijöiden vapaapäiviä, lomiam ja tarvittaessa paikkaa työntekijävajausta.

3 KEHITTÄMISTYÖN VIITEKEHYS

Työturvallisuuslaissa säädetään työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta. Työnantajan tulee huolehtia, että työntekijä on tietoinen työpaikalla ilmenneistä haitta- ja vaaratekijöistä. Perehdytettävän työntekijän osaaminen ja työkokemus tulee huomioida aina perehdytettäessä. Työyksiköissä on erilaisia työvälineitä ja toimintatapoja, jotka edellyttävät turvallisten työtapojen sisäistämistä. Työtehtävien muuttuessa, työ, tehtävä, työvälineet ja työmenetelmät saattavat olla uusia, jolloin on tarpeellista varmistaa perehdytettävän osaaminen ja työkokemus turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi työssä. Jotta työssä ilmenevät vaarat ja haitat estetään, on työnantajan tarjottavat opetusta ja ohjausta työntekijälle ja sitä on tarvittaessa täydennettävä. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738; Työturvallisuuskeskus 2011, 8–9.) Opastuksessa tulee varmistaa, että annettu tieto ja työturvallisuusasiat on varmasti ymmärretty oikein. (Työturvallisuuskeskus 2011, 9.)

3.1 Perehdyttäminen ja työnopastus

Perehdyttäminen voidaan jakaa perehdyttämiseen ja työnopastukseen. Perehdyttämisellä tarkoitetaan, että uusi työntekijä tutustutetaan talon tapoihin, yritykseen ja työyhteisöön. Työnopastus sisältää työtehtäviin opastamisen ja perehdyttämisen. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 4.) Työturvallisuuskeskus (2011, 8, 11) mainitsee työnopastuksen ja perehdyttämisen kuuluvan työpaikan ennakoiwaan työsuojeluun. Työpaikan riskien arvioinnin tulokset toimivat pohjana perehdyttämisessä. Yksi yleisimpien tapaturmien syitä ovat puutteet työnopastuksessa. Opastettavan valmiudet on otettava huomioon ja tulee muistaa, että työnopastus on riittävän konkreettista, koska siinä on monta vaihetta. Tarkoituksena on tukea työtehtävien oppimisen lisäksi myönteistä asennoitumista ja kannustaa omatoimisuuteen. Vastuu riittävästä työntekijän opastuksesta on työnantajalla. Perehdyttämisprosessi sisältää useita kokonaisuuksia eli se voidaan pilkkoa osiin. Jokainen osa tulee olla kunnossa, jotta perehdyttämisprosessi olisi toimiva, jolloin siitä hyötyy työnantaja, työntekijä ja asiakas.



Kuva 1. Perehdyttämisen viisi askelta kuvattuna Ahokkaan ja Mäkeläisen (2013, 11) mukaan

Ketola (2010, 117–118) jakaa toimivan perehdyttämisen kolmeen osioon suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan. Kuvassa 1 perehdyttäminen on jaettu Ahokkaan ja Mäkeläisen (2013, 11) mukaan viiteen askeleeseen valmistautumiseen, opetukseen, mielikuvaharjoitteluun, taidon kokeiluun ja harjoitteluun sekä opitun varmistamiseen. Ensimmäinen askel on **valmistautuminen**, jossa motivoidaan perehdytettävää, arvioidaan hänen tietojensa taso sekä kuvataan tehtävä ja/tai tehtäväkokonaisuus. Siinä asetetaan tavoitteet ja välitavoitteet sekä kerrotaan opastuksen toimintamalli. **Opetus** askelmalla perehdytettävää pyydetään havainnoimaan tehtävä ja esitellään perehdytettävä työ. Perehdytettävälle kerrotaan ja perustellaan toimintatavat sekä annetaan hänelle toimintasäännöt. **Mielikuvaharjoittelussa** pyydetään perehdytettävää kertomaan työstä, ohjataan häntä antamalla palautetta ja hänelle tarjotaan pelkistetyt säännöt. Häntä pyydetään toistamaan tehtävää ajatuksissaan. **Taidon kokeilussa ja harjoittelussa** annetaan perehdytettävän itse kokeilla työtehtäviä ja ohjataan häntä palautteella. Hänen annetaan harjoitella tehtävää ja palautteen annon jälkeen annetaan hänen tehdä tehtävä uudestaan. **Opitun varmistaminen** on viimeinen askel, jossa arvioidaan perehdytettävän taitotaso, ohjataan palautteella, rohkaistaan kysymään, annetaan työskennellä itsenäisesti, arvioidaan osaamista sekä sovitaan seurannasta ja päätetään opastus.

Ketolan (2010, 24, 72) mukaan on pohdittu perehdyttämisen kehittämistä johtamisnäkökulmasta ja johtamisen vaikutusta siihen. Hänen mukaansa perehdyttämistä on tutkittu pääasiassa ihmisten kokemusten ja käytäntöjen kautta, joten tutkimuksiin pohjautuvaa teoriaa ei juurikaan löydy ja kansainvälisestikin tutkimustietoa tai aineistoa perehdyttämisestä, löytyi vain niukasti. Hänen löytämä perehdyttämisen aineisto oli usein erilaisia oppaita ja käytännön ohjeita.

Päättötyön taseisia tutkimuksia hän löysi muutamia koulumaailmasta ja terveydenhoitoalalta. Suomessa oli vähän julkistettua perehdyttämisen kirjallisuutta ja yleisiä käytännön ohjeita, jotka oli usein tarkoitettu tietyille yrityksille omaan sisäiseen käyttöön. Muutamia käytännön oppaita oli julkaistu erilaisten liittojen ja työsuojeluorganisaatioiden tietyille toimialoille tai ammattiryhmille. Kansainvälistä kirjallisuutta, joka koostui lähinnä oppaista ja huomioi vain joitakin näkökulmia, hän löysi jonkin verran. Laki määrittelee perehdyttämistä, joten siinä korostuvat työturvallisuusnäkökulmat.

3.1.1 Perehdyttämisen merkitys

Ahokas ja Mäkeläinen (2013, 5) toteavat perehdyttämisen helpottavan uuden ja työtä vaihtavan työntekijän sopeutumista ja oppimista, mikä vaikuttaa työn sujumuuteen positiivisesti ja lisää palvelun laatua. Perehdyttäminen vähentää tapaturmariskejä ja työn psyykkistä kuormittavuutta. Se edistää työympäristöön ja työtehtäviin tutustumista, jolloin työntekijä kokee paremmin hallitsevansa työn vaatimukset. Työntekijän oppiminen, osaaminen ja omien taitojen osoittaminen vahvistaa hänen tunnettaan oman työn hallinnasta, jolloin työmotivaation ja hyvinvoinnin ylläpitäminen helpottuu.

Perehdyttämisen onnistuminen edellyttää roolien, vastuiden ja suunnitelmien onnistumista, jolloin uudet työntekijät kokevat perehdyttämisen miellyttäväksi ja organisaation toiminnan tehokkaaksi (Ketola 2010, 116). Perehdytyksen laatu ja tasapuolisuus näkyvät suunnitelmallisessa perehdyttämisessä. Perehdytysprosessin tietoinen kehittäminen vaatii suunnitelmallisuutta jatkuvasti muuttuvassa työelämässä ja sen tärkeys näkyy helposti organisaatioiden kustannustehokkuudessa. (Eklund 2018, 31.) Perehdyttäminen sisältää turvallisuuden ja hyvinvointiin liittyvien asioiden lisäksi oma-aloitteisuuteen innostamista. Oma-aloitteisuuden ja osaamisen merkitys nähdään työntekijän taidoissa ja kyvykkyydessä tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan ja kehittää niitä. Työelämän muuttuessa jatkuvasti korostuu kyky itsenäiseen vastuunottoon sekä yhteistyöhön työpaikalla. Työpaikan toimintatapojen kehittäminen parantaa vaikutusmahdollisuuksia omaan työhön ja työn tekemiseen. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.)

Keskeinen osa perehdyttämisen prosessia on tiedon siirtäminen perehdytettävälle. Erityisesti hiljaisen tiedon siirtäminen on tärkeää. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan yleisesti tietämystä, joka ei ole sanallista. Se lisääntyy toiminnasta saatujen kokemusten kautta. Hiljainen tieto on eräänlainen tunne tai varmuus kokemuksen kautta saadusta tiedosta. Sitä on erittäin hankala tai jopa mahdoton perustella uskottavasti sanallisilla keinoin. (Nuutinen s.a.; Eklund 2018, 154.)

Eklund (2018, 155) toteaa työssä suoriutumisen tarjottavan hiljaista tietoa, joka liittyy usein organisaatiokulttuuriin, erilaisiin toimintatapoihin, käytäntöihin ja kirjoittamattomiin sääntöihin. Sen jakaminen ei ole yksinkertaista, vaikka sen siirtäminen nopeasti uusille työntekijöille olisi tärkeää. Tehokas keino siinä on työntekijöiden osaamisen jakaminen keskenään, jolloin kaikki hyötyvät toistensa kokemuksista. Uutena työntekijänä organisaatioon tulevalle ei vielä ole työtehtävistä tai -ympäristöstä hiljaista tietoa. Perehdytettävälle henkilölle hiljainen tieto on erityisen arvokasta, koska se auttaa häntä pääsemään kiinni työhön mahdollisimman nopeasti.

Työkulttuurissa tulisi kannustaa läpinäkyvyyteen, kommunikaatioon ja yhteiseen tekemiseen, koska silloin on mahdollista jakaa hiljaista tietoa eteenpäin. Ihmisten kohdatessa toisiaan, keskusteluissa, ideoiden jakamisessa ja jalostamisessa syntyy organisaation osaamista. Perehdytettävälle tulee tarjota tilaisuuksia, joissa hiljaisen tiedon siirtyminen on mahdollista. Niitä ovat erilaiset ryhmätyöskentelyt, yhteiset projektit, workshopit tai kehittämispäivät. Oma mentorointikäytäntö on yksi vaihtoehto jakaa hiljaista tietoa. Sitä edistää fyysinen työympäristö, jonka tulisi antaa mahdollisuuksia kohdata työyhteisön jäseniä sekä järjestelmällisesti että sattumanvaraisesti. Syvässä kahdenkeskisissä vuorovaikutustilanteissa ja oma-aloitteisissa keskusteluissa hiljaisen tiedon siirtyminen mahdollistuu. Hiljaisen tiedon siirtymiseen vaaditaan erityisesti sosiaalista kanssakäymistä. (Eklund 2018, 156–157.)

Perehdyttämisen merkitystä on nostettu Suomessa esiin monesta eri näkökulmasta. Suunnitelmallisuus esiintyy useissa lähteissä. Siitä mainitsevat esimerkiksi Kangas ja Hämäläinen (2007) sekä Eklund (2018). Kangas ja Hämäläi-

nen (2007) kiinnittävät huomion suunnitteluun ja toteutukseen perehdyttämisessä ja työnopastuksessa sekä nostavat esiin perehdyttämisen merkityksen, suunnitelmallisuuden, opastuksen, seurannan, arvioinnin, kehittämisen, aikuisten oppimisen ja turvallisuusnäkökulman. Eklund (2018) kertoo suunnittelussa huomioitavia asioita antaen vinkkejä perehdytyksen käytännön toteutuksesta. Hän korostaa perehdytyksen merkitystä työelämässä ja käsittelee useasta näkökulmasta perehdyttämisen onnistumista.

Perehdyttämistä on Suomessa ilmestyneissä materiaaleissa käsitelty lainsäädännöllisistä vaatimuksista kokonaisvaltaiseen perehdyttämiseen. Kupias ja Peltola (2009) tarkastelevat perehdyttämistä lähtien lainsäädännöllisistä vaatimuksista ja päätyen yksittäisen perehdyttämistilanteen onnistumisen lähtökohtiin. He tarkastelevat perehdyttämistä esimiesten, perehtyjien, henkilöstöammattilaisten, vastaanottavien työyhteisöjen sekä nimitettyjen perehdyttäjien näkökulmista. Peltokoski (2016, 7) tutki kokonaisvaltaista perehdytystä erikoissairaanhoidajille ja lääkäreille. Hän selvitti kokonaisvaltaisen perehdytysprosessin johtamista, toteuttamista, arviointia, kehittämistä sekä organisaation vetovoiman edistämistä ja kokosi yhteen vetovoimaisen kokonaisvaltaisen perehdytysprosessin elementit. Kjelin ja Kuusisto (2003) ovat käsitelleet perehdyttämisen tapahtumia ja toimenpiteitä, joilla tuetaan uutta työntekijää. He tuovat esiin perehdyttämisen selkeyden, yksilöllisyyden ja moniulotteisuuden eri näkökulmista. Ketola (2010, 24) on tutkinut asiantuntijaorganisaatiossa tapahtuvaa perehdyttämistä. Häntä kiinnostivat yritysten perehdyttämisprosessit ja niiden käytännön toiminta.

Kansainvälisessä materiaalissa keskityttiin pääasiassa tehokkuuden näkökulmaan, jotta perehdyttäminen olisi tuottavaa. Työntekijän sosiaalistuminen työyhteisöön nousi esiin ja se vaikuttaa osaltaan tehokkuuteen. Perehdyttämisen peruseriaatteet on hallittava niiden ohjatessa toimintaa. Perehdyttämisen kokonaisuus olisi nähtävä, jotta toiminta olisi tehokasta ja sitä tulisi seurata ja arvioida (Sanders & Kleiner 2002). Bauer (2010, 1) nostaa esiin perehdyttämisen tärkeyttä organisaatioiden menestyksen näkökulmasta sen parantaessa tuottavuutta, sosiaalisuutta ja suorituskykyä sekä vaikuttaessa positiivisesti organisaation jäseniin. Hän keskittyy henkilöstöhallinnon näkökulmasta tarkaste-

lemaan kuinka se voi ennaltaehkäisevästi onnistua perehdyttämisessä ja työntekijän mahdollisuutta helpottaa itse omaa perehdyttämisprosessia. Davisin ja Kleinerin (2001) mukaan menestyksekkäs uuden työntekijän perehdyttäminen on elintärkeää kaikelle yritystoiminnalle. Klein, Polin, ja Leigh Sutton (2015) tutkivat uuden työntekijän sosiaalistumista perehdyttämisessä, koska perehdyttämisellä halutaan helpottaa uusien työntekijöiden sosiaalistumista omaan työyhteisönsä. He selvittivät erityisesti uusien työntekijöiden kokemuksia perehdyttämisestä ja arvioivat perehdytysoppaan vaikutusta perehdytykseen ja uuden työntekijän sosiaalistumista omaan työyhteisönsä.

3.1.2 Perehdyttämisen hyödyt

Tavoitteellinen työskentely ja itsensä kehittäminen onnistuu parhaiten ammattitaitoiselta ja työhönsä sitoutuneelta henkilöltä, joka haluaa kehittää itseään ja kantaa vastuuta oppimisestaan ja osaamisestaan. Hän kysyy, kerta, tarkistaa ja selvittää itselleen epävarmoja asioita. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.) Eklund (2018, 44) mainitsee perehdytysprosessin avulla organisaatiota johdettavan kohti tavoitteita ja strategian toteuttamista, jossa työntekijällä ja työnantajalla on omat roolinsa. Perehdytyksen suunnitelmallisuudella varmistetaan laatu ja tasapuolisuus. Ahokas ja Mäkeläinen (2013, 12) toteavat perehdyttämisen vaikuttavan työhyvinvointiin, työssä suoriutumiseen ja työyhteisöön sitoutumiseen. Perehdytettyjen mielipiteet ja kokemukset auttavat kehittämään perehdytyksen suunnitelman toimivuutta. Perehdyttämistä ja opastusta kehitettäessä tulee niiden tärkeys ymmärtää.

Perehdyttäminen kannattaa hoitaa hyvin, koska siitä on hyötyä asiakkaalle, yritykselle ja työntekijöille. Ahokas ja Mäkeläinen (2013, 5) mainitsevat hyvin hoidetussa perehdyttämisessä henkilön oppivan työn nopeasti ja kerralla oikein, jolloin virheiden määrä ja niiden korjaamiseen tarvittava aika vähenee. Hyvä perehdyttäminen luo mahdollisuuden onnistua omassa työssä ja sitouttaa työhön sekä luo myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan. Se auttaa jaksamaan työssä, kohottaa mielialaa ja lisää työmotivaatiota sekä vähentää poissaoloja ja työntekijöiden vaihtuvuutta. Hyvän perehdyttämisen ansiosta tunnistetaan työn ja ympäristön vaaroja paremmin ja pyritään poista-

maan ja vähentämään niitä. Omien taitojen lisääntyessä työn laatu ja tehokkuus paranevat sekä ammattitaito kasvaa. Hyvällä perehdyttämällä vähennetään tapaturmia, turvallisuusriskejä ja autetaan työntekijää selviämään itsenäisesti ja virheettömästi pienistä pulmatilanteista ilman työtovereiden apua. Hyvä perehdytys luo positiivista yrityskuvaa ja helpottaa työvoiman saantia jatkossa.

Kansainvälisissä lähteissä perehdyttämisen hyödyissä nousee esiin työntekijän sitoutuminen työhön ja yksilöllisyys. Giacalone (2009, 37) ja Brown (2017, 1) nostavat esiin työntekijöiden sitoutumisen työhön. He korostavat työyhteisön sitoutumista perehdyttämiseen ja perehdyttämisohjelmien hyötyä. Giacalone (2009, 37) esittää sitoutumisen ratkaisuksi työntekijöille tarjottavaa vaikuttavaa, kestäväää ja tarkoituksenmukaista perehdytystä, jossa ensimmäiset 90 päivää perehdyttämisessä ovat kriittisiä. Yksilön identiteetin vaikutusta perehdyttämiseen käsittelevät Cable, Gino ja Staats (2013). He kokevat yksilön identiteetin korostamisen perehdyttämisessä edistävän perehdytyksen tehokkuutta organisaation identiteetin korostamisen sijaan. Keskityttäessä palkattujen henkilöiden vahvuuksiin yrityksissä, saadaan työpaikasta yhtenäisempi ja työntekijät saadaan sitoutettua työpaikkaan paremmin.

3.2 Asiakasturvallisuus

Potilas- ja asiakasturvallisuudella tarkoitetaan, että henkilön saama hoito, hoiva ja palvelut edistävät hänen hyvinvointiaan, joka voidaan jakaa fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Silloin hoidosta, hoivasta ja palveluista aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa sitä saavalle henkilölle. Potilas- ja asiakasturvallisuudella edistetään turvallista hoitoa, hoivaa ja palveluja sekä estetään asiakkaiden ja potilaiden vahingoittuminen. Sosiaali- ja terveydenhuoltoon kuuluu periaatteita ja toimintoja, jotka sisältävät asiakasturvallisuuden. Ne kattavat ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveyspalvelut. (STM 2017, 12.)

Medioissa näkyi vuonna 2019 asiakasturvallisuuden huono toteuttaminen (Gråsten 2019; Roslund & Mäntymaa 2019). Viimeisimmäksi keväällä 2020

uutisoitiin Invalidiliitto ry:n omistamien vammaisten Validia-asumispalveluyksiköiden ja Attendo Oy:n vanhustenhuollon yksiköiden asiakasturvallisuuden vaarantumisesta (Gråsten 2020; Paulavaara 2020). Asiakasturvallisella perehdyttämällä saadaan ehkäistyä tällaisia uutisia. Perehdyttämisprosessissa työntekijätkin nähdään asiakkaina. Heille tarjottava perehdyttämisprosessi on eräänlainen työnantajan tarjoama palvelu turvalliseen työstä suoriutumiseen työntekijän tietäessä työn odotukset ja toimintatavat.

Palveluprosessissa on mukana potilas, asiakas ja hänen läheisensä, jotka osallistuvat hoidon turvallisuuden ja laadun varmistamiseen yhdessä ammattihenkilöiden tuella. Potilas on terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävä tai muuten niiden kohteena oleva henkilö. Asiakas määritellään sosiaalihuoltoon hakevaksi tai käyttäväksi henkilöksi. Potilasta ja asiakasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja huomioidaan hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa. (STM 2017, 12–13, 25.) Pohjola ym. (2019, 86) mainitsevat asiakasturvallisuuden käsitteenä olevan ulottuvuuksiltaan laaja-alaisempi ja moniulotteisempi kuin potilasturvallisuuden käsitteen. He mainitsevat asiakasturvallisuuden käsitteenä olevan epämääräinen tarkan tutkimuksellisen käsitteen analysoinnin puuttuessa. Se sisältää eri ulottuvuuksia, joiden avaamiseen ja jäsentämiseen tarvitaan tutkimusta. Edellytetään suunnitellun tutkimuskokouksen ohjaamista, jotta käsite saadaan haltuun alan kokonaisuudessa. Asiakasturvallista on laadultaan hyvä sosiaalihuolto, joka sisältää sosiaalityön eettisissä periaatteissa ja sosiaalihuollon asiakaslaissa korostetun asiakkaan hyvän kohtelun (Pohjola ym. 2019, 77; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812).

3.2.1 Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen

Pohjola ym. (2019, 82–83) jakavat sosiaalityöntekijän ammattitaidon asiakasturvallisuuden näkökulmasta neljään osa-alueeseen, jotka ovat sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ja sen käyttäminen, eettinen ja juridinen osaaminen, palveluprosessin ja sen johtamisen osaaminen ja monialainen verkosto- ja yhteistyöosaaminen. Nämä kaikki ovat asiakasturvallisuuden kannalta tärkeitä, eikä niitä voida laittaa paremmuus järjestykseen. Helovuo ym. (2012, 177–200) liittävät asiakas- ja potilasturvallisuusosaamiseen tiimityön, ammatillisen

ja moniammatillisen yhteistyön osaamisen, tiedolliset ja sosiaaliset taidot, kommunikaatio-, vuorovaikutus-, yhteistyö- ja johtamisosaamisen, tilannetietoisuuden ylläpidon ja päätöksenteon taidot. Potilasturvallisuus edellyttää sujuvaa yhteistyötä, tiedonkulun varmistamista, tehokasta työtiimien sisäisten ja ulkoisten resurssien hyväksikäyttöä ja selkeää työnjakoa potilaan koko hoitopolun ajan.

Organisaatio asettaa periaatteet ja toiminnot, joilla pyritään varmistamaan hoidon, hoivan ja palvelun turvallisuus. Näitä ovat turvallisuuskulttuuri sisältäen laadun ja turvallisuusriskien hallinnan, johtaminen sisältäen resurssien ja osaamisen varmistamisen, vastuu sisältäen prosessit ja toimintatavat sekä säädökset sisältäen jatkuvan seurannan ja kehittämisen. Palveluiden oikea aikaisuus, turvallisuus ja vaikuttavuus tulisi mahdollistaa hoidon, hoivan ja palveluiden näkökulmasta niin, ettei ne aiheuta haittaa potilaalle ja asiakkaalle. Asiakkaan aktiivinen osallistuminen toimintaan on laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi tärkeää. (STM 2017, 21–24; STM 2020 12, 19.) Sahlström (2019, VII) toteaa potilaiden positiivisten kokemusten lääkehoidon turvallisuudesta, henkilökunnan rohkaisusta, tiedon antamisesta ymmärrettävällä ja oikea-aikaisella tavalla sekä potilaiden kyvyn tunnistaa vaaratapahtumia edistävän potilaiden osallistumista turvalliseen hoitoon.

Yhteistyöhön perustuva kommunikointi on tärkeä osa potilasturvallisuuden hallintaa. Tiimityö perustuu viestintään ja usein potilasturvallisuutta edistävät käytännöt sisältävät kommunikaatiota. Tiimin näkökulmasta tehokas tiedon välittäminen on perustana muille moniammatillisen yhteistyön osa-alueille, kuten tehtävien koordinoinnille, tilannetietoisuuden ylläpidolle ja päätöksenteolle. Tutkimuksissa on havaittu kommunikaation määrän olevan yhteydessä suoraan positiivisesti turvallisuuteen. (Helovuori ym. 2012, 189, 201.) Kang ja Sung (2017, 82) selvittävät työntekijöiden kanssa tapahtuvan yhtenäisen viestinnän vaikutuksia työntekijän sitoutumiseen ja positiiviseen viestintäkäyttäytymiseen työntekijän ja organisaation välillä. Sahlströmin (2019, VII) tutkimuksessa potilasturvallisuuden asiantuntijat pitivät tärkeänä potilaiden roolia turvallisuuden edistämisessä. Potilaat olisivat halunneet enemmän tukea ja rohkaisua henkilökunnalta osallistua hoidon turvallisuuden edistämiseen. Potilaiden havaitsemat vaaratilanteet liittyivät yleensä tiedonkulkuun ja lääkitykseen.

Viestintä voi olla yksi- tai kaksisuuntaista. Yksisuuntaisessa viestinnässä vastaanottajat muodostavat oman käsityksen asiasta, kun tiedon lähettäjä on ensin muotoillut haluamansa tiedon viestiksi ja lähettänyt sen yhdelle tai useammalle vastaanottajalle. Vastaanottajan oletetaan ymmärtäneen viestin samalla tavalla, mikä on epävarmaa. Kaksisuuntaisessa viestinnässä vastaanottajan on kuitattava saamansa tieto, jolloin hän sulkee tiedonkulun ympyrän ja varmistaa ymmärtäneensä asian. Turvallisuuskriittisillä aloilla käytetään tätä ”closed loop”-kommunikointi- ja viestintätekniikka välitettäessä potilaan turvallisuuden kannalta oleellista tietoa väärinymmärrysten estämiseksi. (Helovuo ym. 2012, 190–191.) Yksilötasolla on tärkeä käydä asiakkaiden ja potilaiden kanssa jatkuvaa keskustelua yksilöllisen hoidon, palveluiden ja hoivan sekä laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi (STM 2020, 24).

Tehokkaan ja turvallisen tiimityön perustana olevat taidot jaetaan yhteistyöhön, johtamiseen, tilannetietoisuuteen ja päätöksentekoon, jotka esiintyvät näkyvänä toimintana ja vuorovaikutuksena ryhmän jäsenten välillä. Yhteistyötä ja johtamista pidetään sosiaalisina prosesseina. Tilannetietoisuuden ylläpitäminen ja päätöksenteko kuuluvat tiedonkäsittelytaitoihin. Yhteistyön ja johtamisen päämääränä on hyödyntää ryhmän resurssit tehokkaasti. (Helovuo ym. 2012, 196.) Sosiaali- ja terveysministeriön (2020, 20–21) mukaan turvallinen toiminta edellyttää henkilöstön riittävyyttä ja koulutuksella sekä perehdytyksellä varmistettuja tiedollisia, taidollisia ja asenteellisia valmiuksia heille osoitettuun työhön ja siinä kehittymiseen. Laadunhallinnan ja kehittämisen osana nähdään potilas- ja asiakasturvallisuus. Potilas- ja asiakasturvallisuusosaamiseen kuuluu sen moniulotteisuus, käsitteistö, säädökset ja turvallisuuskulttuuri. Vaaratapahtuminen raportointi sekä niistä oppiminen ja riskinhallinnan perusteet kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon perusosaamiseen.

Yhteistyö on enemmän muiden ryhmän jäsenten huomioimista, johtamisen ollessa muiden jäsenten huomioon ottamista, valmiuksien arviointia, tukea vaativissa tilanteissa ja avointa palautteen antamista (Helovuo ym. 2012, 196). Suunnittelu ja ennakointi, työkuorman hallinta, asioiden priorisointi ja toiminnan ohjaaminen sovittujen päämäärien ja menettelytapojen mukaan ovat koor-

dinointia. Sen tavoitteena on varmistaa saatavilla olevien resurssien hyödyntäminen tehokkaasti jakamalla työkuormaa usealle henkilölle. (Helovuo ym. 2012, 197.) Asiakkaiden ja potilaiden vuorovaikutteisella osallisuudella luodaan ja ylläpidetään potilas- ja asiakasturvallisuutta heidän tukiessa samalla ymmärryksen ja sitoutumisen kautta ammattilaisten työtä (STM 2020, 24). Sahlströmin (2019, VII) tutkimuksessa potilasturvallisuusasiantuntijat näkivät potilaan oman hoitonsa asiantuntijana. Hänen antamia tietoja tulisi käyttää systemaattisesti turvallisen hoidon edistämässä ja johtamisessa, mikä vaatii yhteistyötä johtajien, terveydenhuollon työntekijöiden ja potilaiden kanssa.

Tiedolliset ja sosiaaliset taidot koostuvat pääasiassa yhteistyön tukemisesta, tehtävän koordinoinnista, tilannetietoisuuden ylläpidosta ja päätöksen teosta. Ne täydentävät ammattiteknistä osaamista ja edistävät työtehtävän turvallista suorittamista. Osaaminen ilmenee näkyvänä toimintana moniammatillisessa tiimissä viestintänä tiimin jäsenten välillä. (Helovuo ym. 2012, 186–187.) Tilannetietoisuus on ryhmän jäsenten tiedostamista ympärillä tapahtuvista asioista, minkä edellytyksenä on jatkuva ympäristön tarkkailu ja muutosten havainnointi. Siihen kuuluvat tiedon jakaminen, aktiivinen viestintä, kyky tunnistaa vaaratilanteita ennakoivat merkit, laitteiden toiminnan välittämän tiedon tarkkailu, seuranta ja valvonta, yleinen valppaus ja vastuunjako asioiden seuraamisesta. (Helovuo ym. 2012, 198–199.) Päätöksiä tehdään jatkuvasti potilaan hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa. Se vie aikaa, mutta usein päätökset tehdään kiireessä, jolloin aikaa ei päätöksenteon harkintaan juurikaan ole. (Helovuo ym. 2012, 200). Päätöksenteon haasteena on potilasturvallisuuden kannalta oikean tiedon saaminen oikeaan aikaan. Se on arviointia, vaihtoehtoisten toimintamallien luomista, valintaa ja seurantaa. Toiminta on riskienhallintaa tilanteen vaatimat ehdot huomioiden. Tätä voidaan kuvata prosessina, johon kuuluvat ongelman määrittely, vaihtoehtojen muodostaminen, riskien ja hyötyjen arviointi, valinta ja toimeenpano, seuranta ja uudelleenarviointi. Hyvässä tiimityössä päätöksenteossa on kyse kaiken saatavilla olevan tiedon hyödyntämisestä tehokkaan yhteistyön ja vuorovaikutuksen avulla. (Helovuo ym. 2012, 201.)

3.2.2 Omavalvonta organisaatiossa asiakasturvallisuuden edistäjänä

Valvonta kuuluu olennaisena osana asiakasturvallisuuden varmistamiseen. Siitä vastaavat työnantajat omavalvonnalla, aluehallintovirastot sekä Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirasto Valvira. (Pohjola ym. 2019, 76.) Omavalvonnalla työnantajat varmistavat työpaikoilla turvallisuuden toteutumisen. Sillä seurataan laadun- ja riskienhallintaa ennakoivasti, ajantasaisesti ja toiminnan jälkeen sekä varmistetaan palveluiden järjestäminen, tuottaminen ja jatkuvuus. Riskienhallinta on osa omavalvontaa. Ennakointia ja riskienhallintaa tarvitaan, jotta potilaiden ja asiakkaiden hoito sekä hoidon kehittäminen olisi laadukasta. Riskienhallinnalla tunnistetaan mahdolliset vaaratapahtumat ja niitä analysoimalla ennaltaehkäistään ja pienennetään toiminnan riskejä. Työn tekemisen ollessa turvallista tiedetään toimintaan liittyviä tiettyjä riskejä sekä tiedostetaan turvalliset työtavat. (STM 2020, 18–20.) Riskien arvioinnilla selvitetään järjestelmällisesti työpaikan työterveys ja turvallisuusvaarat ja tehdään tarvittavat korjaavat ja ennakoivat toimenpiteet asetetun työturvallisuustason saavuttamiseksi (Työturvallisuuskeskus 2011, 21). Riskienhallinnan avulla parannetaan potilas- ja asiakasturvallisuutta ja laatua (STM 2017, 14).

Sosiaali- ja terveysministeriö (2020, 19–21) toteaa organisaation johdon määrittelevän turvallisuutta edistävät linjaukset ja ohjeistukset sekä tarvittavan resurssoinnin toiminnan kehittämiseen ja jatkuvaan parantamiseen. Moniammatillista yhteistyötä tarvitaan, kun prosesseja kehitetään, jotta pystytään vastaamaan mahdollisimman hyvin potilas- ja asiakasturvallisuuden haasteisiin. Sitä tulee tehdä eri ammattiryhmiin kuuluvien ammattilaisten kesken ja yli yksikkö- ja organisaatorajojen. Henkilöstön riittävä määrä, heidän koulutuksensa sekä perehdyttäminen ovat edellytys turvallisen hoidon ja palveluiden takaamiseksi potilaille ja asiakkaille. Perehdytyksellä varmistetaan työntekijän tiedolliset, taidolliset ja asenteelliset valmiudet työhön. Esimies arvioi jatkuvasti henkilöstön osaamista ja riittävyyttä. Työnantaja huolehtii tarvittaessa täydennyskoulutuksesta ja osaamisen varmistamisesta. Potilas- ja asiakasturvallisuus on yksi perusosaamisen edellytys sosiaali- ja terveydenhuollossa. Se kuuluu osaksi laadunhallintaa ja sen jatkuvaa kehittämistä. Asiakas ja potilas osallistuvat aktiivisesti laadun ja turvallisuuden varmistamiseen. Valtion valvontaviranomainen ohjaa yleisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoa palvelujen järjestämisessä,

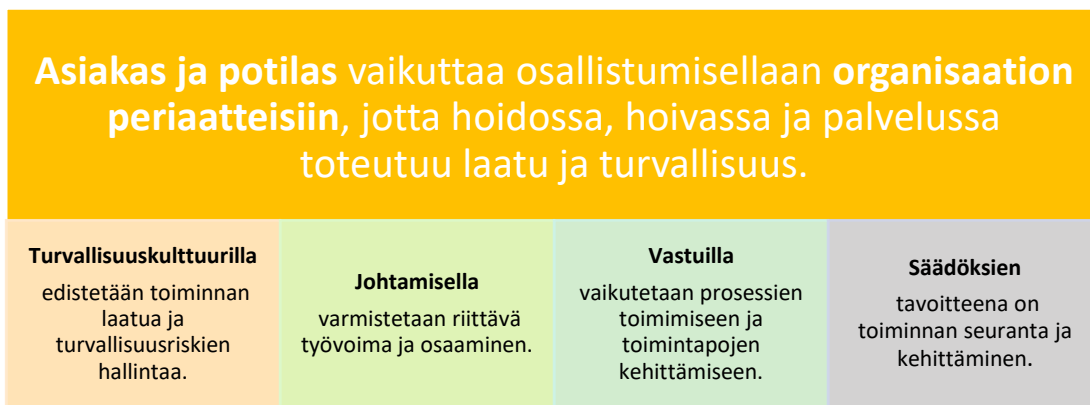
tuottamisessa sekä strategisessa valvonnassa. Potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistamista toteutetaan ohjaamalla, valvontakäytännöin ja tarvittaessa pakkokeinoin.

Jos organisaatiossa on käytössä laatujärjestelmä, velvoittaa se arvioimaan riskejä säännöllisesti. Riskien arviointi tulee olla osa jatkuvaa toiminnan arviointia ja kehittämistä. Ennakoivalla riskien arvioinnilla halutaan ehkäistä jo tunnistettavia riskejä ja kehittää järjestelmällisesti potilasturvallisuutta. (Helovuo ym. 2012, 131.) Käytännön keinoja riskien tunnistamiseen ovat säännölliset riskikartoitukset, henkilöstökyselyt ja vaaratapahtumien raportointi (STM 2017, 14–15).

Työn riskien arviointiin sisältyy työssä esiintyvien vaara- ja haittatekijöiden tunnistamista, analysointia, vaarojen aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä ja merkityksen arviointia, niiden hallinnan suunnittelua ja toteuttamista (Työturvallisuuskeskus 2011, 21; Helovuo 2012, 125). Hollnagelin (2011, 47–49) mukaan usein kiinnitetään enemmän huomiota epäonnistumisiin onnistumisten sijaan. Silloin ajatellaan mahdollisuuden epäonnistumiseen olevan 1/10 000 ja toisaalta odotetaan 9 999 tapauksessa kaiken onnistuvan.

3.2.3 Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia vuosille 2017-2021

Sosiaali- ja terveysministeriö (2020,5, 11) on julkaissut vuosille 2017–2021 potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian, jonka tavoitteena on kehittää sosiaali- ja terveydenhuoltoa Suomessa yhtenäistämään turvallisuuskulttuuria ja edistämään sen toteutumista. Toimeenpanosuunnitelmassa keskeisinä asioina korostuu ennakoiva riskienhallinta, potilas- ja asiakasturvallisuusosaamisen varmistaminen sekä omavalvonnan merkitys potilas- ja asiakasturvallisuudelle. Laadukkaan hoidon toteuttaminen potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämisen lisäksi on osa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuuta. Palveluiden tuottajat ovat vastuussa potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistamisesta käytännössä. Suunnitelmaan on koottu kansallisia ja alueellisia toimenpide-ehdotuksia.



Kuva 2. Organisaation periaatteet potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiassa ja sen keskeinen sisältö (STM 2017, 11)

Kuvassa 2 on esitetty Sosiaali- ja terveysministeriön (2017, 11) ”*Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian*” keskeistä sisältöä, jolla mahdollistetaan hoidon, hoivan ja palvelun turvallisuus. Sen tavoitteena on saada potilas, asiakas ja hänen läheisensä osallistumaan toimintaan, jotta potilas- ja asiakasturvallisuus saadaan varmistettua ja sitä voidaan kehittää. Riskienhallintaan tulee liittää laatu sekä potilas- ja asiakasturvallisuus. Turvallisuus tulee huomioida palveluprosesseissa ja vaaratapaturmia tulee välttää potilaiden ja asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi. Turvallisuuden takaamiseksi hoidossa ja hoivassa on varmistuttava voimavarojen ja osaamisen riittävydestä. Tavoitteena on varmistaa, että laadun ja turvallisuuden seuranta tehdään, kehitetään ja potilas- ja asiakasturvallisuutta edistetään kansallisesti.

4 KEHITTÄMISTYÖN TEHTÄVÄ JA MENETELMÄT

Kehittämistyössä lähestytään perehdyttämistä asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Asiakasturvallisuus on noussut yleisessä keskustelussa ajankohtaiseksi. Vuonna 2019 nousi mediassa esiin asiakasturvallisuuden vaarantuminen Esperi Caren ja Attendon hoivakodeissa, joissa paljastui jatkuvia ja vakavia ongelmia asiakkaiden hoidossa (Roslund & Mäntymaa 2019; Paulaavaara 2020). Hyvällä perehdyttämällä kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa varmistetaan asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus. Kehittämiskysymyksiksi muodostui:

1. Miten rakennetaan asiakasturvallista perehdyttämisprosessia?

2. Mitkä ovat kriittiset tekijät asiakasturvallisuuden kannalta perehdyttämisen prosessissa?

Kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa toimintaa ohjaa Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden (2019, 13) ohjeistus, jonka mukaan työpaikalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehdytysuunnitelma sisältäen vakituiseen palvelusuhteeseen ja lyhytaikaiseen sijaisuuteen tulevan työntekijän sekä opiskelijoiden ja työkokeiluun osallistuvien perehdyttämisen. Perehdyttämisen prosessia tulee arvioida säännöllisesti. Kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa toimimaton perehdyttäminen näkyy työntekijöiden lisäksi asiakkaille pahimmassa tapauksessa asiakasturvallisuuden vaarantumisena ja vaikuttaa tehostetun palveluasumisen laatuun negatiivisesti. Yksikössä on olemassa työhön perehdyttämismenetelmä. Sen käytännön toteutuksessa on ilmennyt haasteita, joten perehdyttämisen koko prosessia on tarkasteltava uudestaan. Perehdyttämisen kehittäminen on aloitettava selvittämällä sen nykyinen tilanne.

Kehittämistyön tavoite oli selvittää asiakasturvallisuuden varmistamista perehdyttämisen prosessissa. Sen onnistuminen edellytti kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen työntekijöiden saamista mukaan kehittämiseen. Heillä oli paras tieto perehdyttämisen toteutumisesta käytännössä. Työntekijöiden kokemusten selvittämiseen oli valittava oikeat menetelmät, joiden avulla saatiin riittävästi luotettavaa tietoa asiakasturvallisen perehdyttämisen prosessin kehittämistarpeista.

4.1 Palvelumuotoilu

Työhön perehdyttäminen voidaan eritellä eräänlaiseksi palveluksi. Palvelut ovat ekologisia ja kuluttajat hyötyvät niistä. Palveluiden tuottajille niiden tuottaminen on kannattavaa liiketoimintaa, hyvän taloudellisen voiton tullessa mahdollisimman pienellä panoksella. Palveluiden halutaan vastaavan ihmisten todellisiin tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011, 20). Palvelumuotoilussa yhdistetään perinteisiin palvelujen kehittämisen toimintatapoihin muotoilusta tuttuja toimintamalleja eli yhdistellään vanhoja asioita uudella tavalla (Tuulaniemi 2011, 24; Rötö 2012, 43). Keinonen, Vaajakallio ja Honkonen (2013, 12) mainitsevat

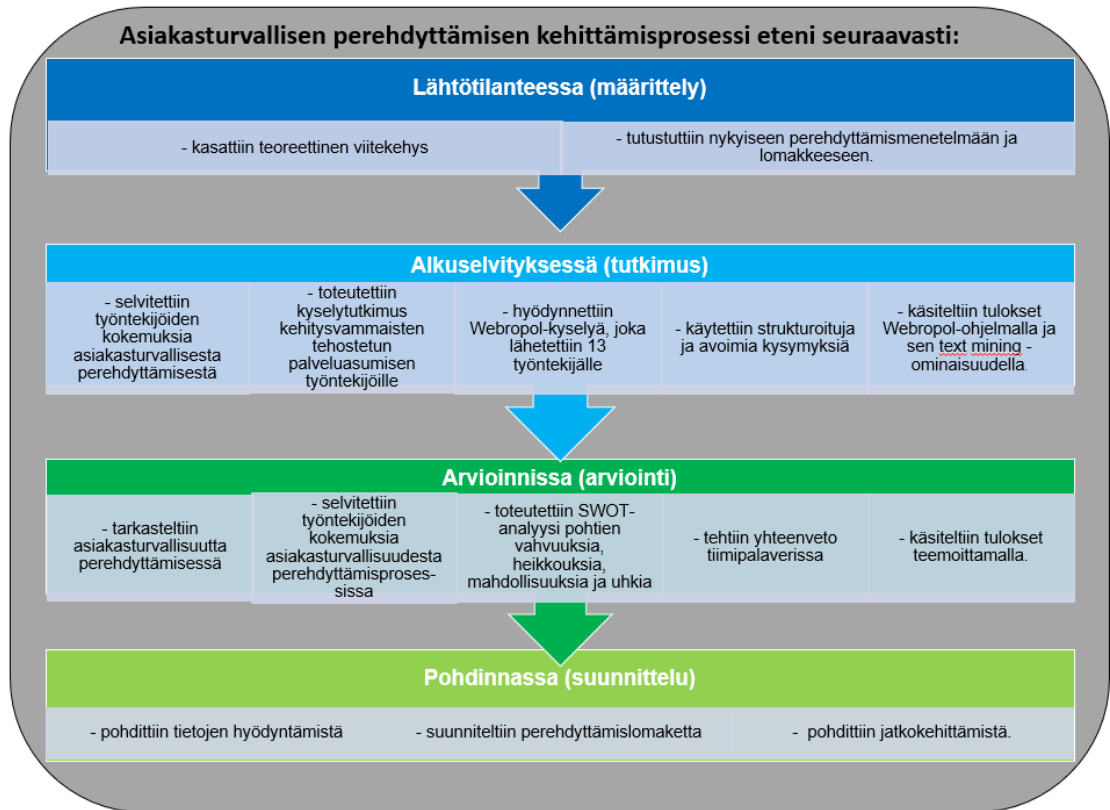
hyvinvointiin keskittyvän muotoilun integroivaksi ja poikkialaiseksi työksi, jossa joutuvat kosketuksiin erilaiset ja usein keskenään ristiriitaiset arvot, menetelmät, ammatilliset roolit ja vastuut, historialliset vahvuudet ja heikkoudet, yhteiskunnalliset foorumit ja käytännöt. Palvelumuotoilussa muodostetaan Tuulaniemen (2011, 110) ja Rötjön (2012, 43) mukaan kehitettävästä kohteesta kokonaiskuva, jonka avulla innovoidaan uusia ja kehitetään olemassa olevia palveluita hyödyntäen vanhoja työkaluja ja menetelmiä yhteiskunnan, markkinatilanteen, organisaatioiden, ihmisten, ideoiden ja konseptien jäsentelyyn, havainnointiin, analysointiin, aktivoimiseen, ohjeistamiseen, motivointiin ja testaamiseen.

Palvelumuotoilussa keskeisinä tavoitteina ovat ihmisten, heidän elämänsä ja tarpeidensa parempi ymmärrys, uusien mahdollisuuksien havaitseminen, toimivien palvelujen suunnittelu ja tehtyjen suunnitelmien toteutus. Palvelumuotoiluun kuuluu luova ongelmanratkaisu. (Tuulaniemi 2011, 111, 113; Koivisto 2019, 42–47.) Tuulaniemi (2011, 116–117) korostaa palvelumuotoilussa palvelun eri osapuolten osallistumista palvelujen kehittämiseen, jolloin palvelun käyttäjä, asiakas, on palvelun keskiössä. Jokainen palveluun kuuluva henkilö on tarkoituksenmukaista saada osallistumaan palvelun suunnitteluprosessiin alusta asti. Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilussa tärkeää, sillä se sitouttaa kaikki osapuolet kehittämiseen ja palvelun tuottamiseen. Yhteissuunnittelua kannattaa Malttelmäen ja Vaajakallion (2011, 91) mukaan hyödyntää kerättäessä ja jaettaessa näkemyksiä sekä nykyisistä että mahdollisista tulevaisuuden tuotteista ja palveluista, koska se luo mahdollisimman tuottoisan alustan suunnittelijoiden, eri asiantuntijoiden ja käyttäjien vuorovaikutukselle.

Kehittämistyössä perehdyttäminen sisältyi asiakkaille tarjottavaan tehostettuun palveluasumiseen. Perehdyttäminen nähtiin työntekijöille tarjottuna palveluna, jotta he pystyvät toteuttamaan parhaalla mahdollisella tavalla heille annetut tehtävät. Työntekijä nähtiin palvelun käyttäjänä. Kehittämistyössä toteutettiin käyttäjätutkimusta, jossa perehdyttämisen kehittämiseen otettiin mukaan työntekijät. Käyttäjätutkimuksessa tutkitaan ihmisten käyttäytymistä, motivaatiota ja tarpeita sekä ymmärrystä ja asioihin suhtautumista heidän jokapäiväisessä elämässään. Siinä ideaa testataan ihmisillä ja selvitetään, kuinka se toimii, parannetaan sitä ja kokeillaan taas uudestaan. (Marsh 2018, 1, 4.)

Palvelumuotoilussa Tuulaniemi (2011, 144, 146–147) mainitsee etnografisten menetelmien olevan keskeisessä asemassa tutkittaessa ihmisten arvoja, tarpeita ja toiveita. Etnografialla tarkoitetaan ihmisen kuvaamista ja sen tavoitteena onkin ymmärtää ihmisen toimintaa ja siihen sisältyviä sosiaalisia merkityksiä tietyssä ympäristössä. Sitä pidetään tutkimustyylinä, joka muodostuu erilaisista laadullisen tutkimuksen menetelmistä. Palvelumuotoilussa hyödynnetään sekä laadullisia eli kvalitatiivisia että määrällisiä eli kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Niitä käytetään ja sovelletaan oman tarpeen mukaan. Laadullisia tutkimusmenetelmiä suositaan suunnittelua ohjaavan tekijän ollessa asiakasymmärryksen kasvattaminen. Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla saatu tieto on kuvailevaa, diagnosoivaa, arvioivaa ja luovaa. Sillä voidaan syventää määrällisessä tutkimuksessa saatuja tuloksia. Määrälliset tutkimusmenetelmät soveltuvat paremmin palvelun tuottamisen onnistumisen arviointiin. Perehdyttämistä on vaikea tutkia muuten kuin ihmisten kokemusten perusteella, koska jokainen voi kokea saman asian hyvinkin eri tavalla.

Palvelumuotoiluprosessia hyödynnettiin kehittämistyössä. Siihen kuuluvat **määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto** ja **arviointi**, joista määrittelyä, tutkimusta, suunnittelua ja arviointia sovellettiin tässä kehittämistyössä. **Määrittelyvaiheessa** keskitytään ratkaistavaan ongelmaan ja selvitetään suunnitteluprosessin tavoitteet tilaajan osalta, jolloin syntyy ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista. **Tutkimus** sisältää haastattelujen toteutusta, keskustelemista ja asiakastutkimuksen tekemistä. Niillä luodaan yhteinen käsitys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista sekä täsmennetään palvelun tuottajan strategiset tavoitteet. **Suunnittelussa** ideoidaan ja konseptoidaan erilaisia ratkaisuja suunnitteluhaasteeseen, joiden toimivuutta selvitetään nopeasti asiakkaiden kanssa. **Arviointia** tulee tehdä koko palvelumuotoilun kehitysprosessin onnistumisesta ja palvelua kehitetään saatujen tietojen pohjalta. (Tuulaniemi 2011, 127–128; Kuva 3.)



Kuva 3. Asiakasturvallisen perehdyttämisen kehittämisprosessi kuvattuna palvelumuotoiluprosessin osia hyödyntäen (Tuulaniemi 2011, 127–128)

Kuvassa 3 kuvataan asiakasturvallisen perehdyttämisen kehittämisprosessi hyödyntäen palvelumuotoiluprosessin osa-alueita. Asiakasturvallisen perehdyttämisen kehittämisessä lähdettiin liikkeelle selvittämällä Ravimäkipalvelut Oy:n kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen lähtötilanne. Lähtötilanteessa kuvattiin nykyinen perehdyttämismenettely. Sen jälkeen toteutettiin alkuseelvitys kyselytutkimuksella yksikön työntekijöille. Kyselyllä selvitettiin työntekijöiltä ja mahdollisilta opiskelijoilta heidän mielipiteitään ja kokemuksiaan nykyisestä perehdyttämismenettelystä erityisesti asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Kyselyn tulosten pohjalta muodostui organisaation tavoitteet asiakasturvallisen perehdyttämisen kehittämiseksi. SWOT-analyysillä syvennettiin ajattelua asiakasturvallisuudesta perehdyttämisessä. Sen tarkoituksena oli saada työntekijät ja mahdolliset opiskelijat pohtimaan tarkemmin asiakasturvallisuutta perehdyttämisessä sen vahvuuksien, heikkouksien, mahdollisuuksien ja uhkien kautta. Lisäksi selvitettiin asioita, jotka tulee ehdottomasti olla kunnossa asiakasturvallisuuden toteutumiseksi mahdollisimman hyvin työhön perehdyttämisessä. Lopuksi suunniteltiin kerättyjen tietojen pohjalta perehdyttämislomaketta tueksi asiakasturvallisen perehdyttämisen toteutukseen.

4.2 Eettiset kysymykset

Mitä eettisiä näkökulmia perehdyttämiseen sisältyy?

Jokaisella on oikeus saada perehdytystä uuteen työhön ja perehdyttämättä jättämisestä voidaan kokea vääryyttä. Vääryyden kokeminen estää työn toteuttamista laadukkaasti, jolloin asiakasturvallisuus vaarantuu, mikä ei ole kenenkään etu. Oikeudenmukainen perehdyttäminen antaa kaikille perehdytettävälle mahdollisuuden saada samanlainen perehdytys, jolloin toista ei perehdytettäisi samaan asiaan paremmin kuin toista. Yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus on keskeinen arvoperiaate sosiaalityössä (Niemelä 2014, 5). Siksi perehdyttäminen olisi suunniteltava hyvin. Perehdyttämisen monipuolisuus mahdollistaa perehdytettävälle tiedettävien ja osattavien asioiden ja toimintojen mahdollisimman tarkan perehdyttämisen. Silloin perehdyttäminen on oikeudenmukaista, tasavertaista ja perehdytettävä suoriutuu jatkossa työstään mahdollisimman hyvin ja laadukkaasti.

Työntekijällä on oikeus saada hyvää perehdytystä ja työnantajalle on velvollisuus järjestää perehdyttämistä lain mukaan. Jokaiselle asiakkaalle tulisi taata asiakasturvallisuus, joten se nähdään heidän oikeutenaan. Keskittyäessä velvollisuuksiin ja oikeuksiin, joita ihmisillä on, voidaan puhua deontologisesta teoriasta (Repo 2009, 50–51). Työntekijöillä on oikeus turvallisuuteen omassa työssään. Oikein toteutetulla perehdyttämällä edistetään turvallisuutta, joka koetaan eri tavalla, vaikka turvallisuudesta on olemassa yhteinen käsitys.

Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan ja potilaan etu, mikä korostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiryhmien omissa eettisissä ohjeissa. Lainsäädännön tavoite on varmistaa asiakkaiden ja potilaiden edun toteutuminen.

(ETENE 2012, 19.) Työ kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa on jatkuvaa asiakkaan edun toteuttamista. Hyvin hoidetulla perehdyttämislle varmistetaan asiakkaan edun toteutuminen parhaalla mahdollisella tavalla, koska silloin jaetaan saatua tietoa asiakkaasta uudelle työntekijälle. Asiakas saattaa kokea ahdistavaksikin hänen joutuessa samasta asiasta kertomaan monelle eri ihmiselle useaan kertaan.

Jos asiakasturvallista perehdyttämistä ajatellaan konsekventialismin näkökulmasta, halutaan selvittää, millä tavalla saamme toteutettua perehdyttämisen seurauksien ollessa parhaat mahdolliset (Repo 2009, 46). Silloin toiminta on laadukasta ja hyödyttää työnantajaa, työntekijää ja asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Työnantajalla ja työntekijöillä pitäisi olla sama päämäärä, joka on tiedossa kaikilla. Asiakasturvallisen perehdyttämisen tavoitteiden ollessa epäselvät on mahdotonta saavuttaa parasta mahdollista tulosta. Jokaisen työntekijän tulee sitoutua perehdyttämisprosessiin ja työnantajan vastuulla on perehdyttämisen suunnitelmallisuus. Jokaisen uuden työntekijän tulee ottaa vastuuta asian oikein ymmärtämisestä ja kysyä tarvittaessa. Perehdyttämisen toteuttamisen arviointi tulee tehdä hyvin toiminnan kehittämiseksi ja epäonnistumisten korjaamiseksi. Hyvällä perehdyttämällä edistetään asiakasturvallisuutta asiakkaan kokiessa olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi.

Millaisia eettisiä kysymyksiä asiakasturvallisuuden ja sen toteuttamiseen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa sisältyy?

Asiakasturvallisuus voidaan perehdyttämisessä nähdä työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Hyvällä perehdyttämällä taataan molempien turvallisuutta. Asiakasturvallisuuden eettisyyttä tarkastellaan molemmista näkökulmista. Työntekijän näkökulmasta nousee esiin koulutus, osaaminen, työntekijän toiminnan rajoittaminen, vastuu asiakkaista ja oikeudenmukaisuus. Asiakkaan näkökulmasta itsemääräämisoikeus ja turvallisuuden kokeminen korostuvat. Kehitysvammaisten henkilöiden oikeusturva toteutuu, kun varmistamme heidän tueksensa osaavat ja koulutetut ammattihenkilöt. Ammatin koulutusedellytykset ja ammattitoiminnan edellyttämät valmiudet tulee määrittää, jotta voidaan mahdollistaa asiakasturvallisuuden toteutuminen. (HE 25.3.2014/354; Pohjola ym. 2019, 79, 81.) Pohjola ym. (2019, 79) muistuttavat jokaisen työntekijän oikeudesta saada koulutusta asiakasturvallisista työ- ja toimintatavoista, koska osaamisen säilyminen edellyttää jatkuvaa kouluttautumista ja työn kehittämistä.

Ammattihenkilölaissa otetaan esiin ammatinharjoittamisoikeuden rajoittaminen tai poistaminen. Näissä tilanteissa on todettu ammattihenkilön ammattitaidoissa tai ammattitiedoissa olevan puutteita, jotka aiheuttavat riskin asiakas-

turvallisuuden toteutumiseen. Ammatinharjoittamiseen liittyviä oikeuksia voidaan rajoittaa ammatilliseen toimintakykyyn ja terveydentilaan liittyvien seikkojen perusteella. (HE 19 §; Pohjola ym. 2019, 81–82.) Sosiaalialan työssä asiakkaan etua ja palvelutarvetta arvioidaan monipuolisesti ja konkreettisesti toimien asiakaslähtöisesti. Asiakkaan kanssa tulee toimia yhteistyössä (Pohjola ym. 2019, 84.) Työntekijän tulee kohdella asiakkaita oikeudenmukaisesti ja arvostavasti, jotta asiakasturvallisuus toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla ja eettisesti kestävästi.

Sosiaalialan työssä vastuullisuus kuuluu alan eettiseen perustaan. Asiakkaan edun toteutuminen on sosiaalialan työssä keskiössä. Kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa työntekijät ovat vastuussa asiakkaiden arjesta. Ammatillisen työn kokonaisvaltainen vastuu korostuu sosiaalihuollossa, koska usein se koskettaa koko ihmisen elämää. (Pohjola ym. 2019, 80.) Kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa työntekijät ovat usein asiakkaiden etujen ajajia. Aina kehitysvammaiset eivät itse ymmärrä tai pysty ajamaan omia etujaan. Joissain tilanteissa heidän eduistaan saattavat huolehtia omaiset, jolloin ei ole varmaa toteutuuko asiakkaan oma toive. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen on yksi eettinen haaste kehitysvammaisten kanssa tehtävässä työssä. Asiakasturvallisuuden itsemääräämisoikeuden toteutuminen vaikuttaa huomattavasti. Turvallisuuden tunteen kokeminen on asiakkaalle haaste, jos hän ei itse pysty ilmaisemaan omia toiveitaan. Työntekijöiden vastuu asiakasturvallisuudesta kasvaa näissä tilanteissa. Asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutuminen on osa asiakasturvallisuutta (Pohjola ym. 2019, 77–78.)

Kehitysvammaisten erityishuoltolailla tuetaan kehitysvammaisten itsenäistä suoriutumista sekä tuetaan ja vahvistetaan heidän itsemääräämisoikeuttaan. Rajoitustoimenpiteillä suojataan kehitysvammaisen ihmisen perusoikeuksia, joihin liittyvät terveyden ja turvallisuuden näkökulmat. Rajoitustoimenpiteitä voi suorittaa ainoastaan asianmukaisen koulutuksen saanut sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö tai soveltuvan sosiaalihuollon ammatillisen koulutuksen suorittanut henkilö. Rajoitustoimenpiteen kohteeksi joutuneen henkilön terveys, turvallisuus tai muut oikeudet eivät saa vaarantua. (Laki kehitysvam-

maisten erityishuollosta 23.6.1977/519; Talentia ry 2017, 13.) Rajoitustoimenpiteellä joudutaan joskus takaamaan asiakkaan oma turvallisuus tai asiakkaan lähellä olevien toisten henkilöiden turvallisuus.

Miten eettisyys huomioitiin kehittämistyössä?

Suomessa tutkijaa ohjaavat yleiset periaatteet, joihin kuuluu tutkittavien henkilöiden ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden, aineellisen ja aineettoman kulttuuriperinnön sekä luonnon monimuotoisuuden kunnioittaminen. Tutkijan tulee varmistua, ettei tutkimuksen toteuttaminen aiheuta tutkittaville henkilöille uhkaa, menetystä tai vahinkoa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7.) Kehittämistyön toteuttamisessa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012, 6) hyvää tieteellistä käytäntöä, jonka mukaan tutkimus tulee suorittaa eettisesti hyväksyttävällä tavalla. Tutkijan tulee itse säädellä toimintaansa ja huomioida lainsäädännön asettamat rajat.

Hyvän tieteellisen käytännön mukaiset tutkimuslupien allekirjoitukset tehtiin ennen opinnäytetyön varsinaista aloittamista (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Kehittämistyön toteuttaminen edellytti sopimuksen tekemistä opinnäytetyöstä, koska sillä vähennettiin tieteen pelisääntöjen ristiriitaa ja sovittiin keskeisistä opinnäytetyöhön liittyvistä pelisäännöistä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6; ARENE ry 2020, 6). Sopimus opinnäytetyöstä allekirjoitettiin Ravimäkipalvelut Oy:n toiminnanjohtajan ja opinnäytetyötä ohjaava opettaja kanssa maaliskuussa 2020. Tutkimuslupahakemus tehtiin tiedonkeruuta varten, koska tietoa kerättiin kyselyllä ja SWOT-analyysillä Ravimäkipalvelut Oy:n kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen työntekijöiltä. Se allekirjoitettiin Ravimäkipalvelut Oy:n toiminnanjohtajan kanssa huhtikuussa 2020 sähköisesti, koska covid-19 epidemian takia lähikontakteja vältettiin ja Ravimäkipalvelut Oy:n toiminnanjohtaja oli etätöissä.

Kehittämistyössä mainittiin perehdyttämiseen liittyviä aiempia tutkimuksia. Näihin tutkimuksiin ja muihin materiaaleihin viittaamisessa huomioitiin niiden tekijöiden työ ja saavutukset asianmukaisesti. Heidän tekemäänsä työtä kunnioitettiin tekemällä asianmukaiset viittaukset heidän materiaaleihinsa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Kyselytutkimuksessa sekä SWOT-ana-

lyysin toteuttamisessa eettisyys huomioitiin käsittelemällä tuloksia kokonaisuuksina, eikä henkilötietoja kysytty missään vaiheessa. Kehittämistyöhön valetut tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmät olivat toimivia ja niissä huomioitiin avoimuus ja vastuullisuus (ks. Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6).

Koska hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtiin kuuluu noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, kuten rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä liittyen tulosten tallentamiseen, esittämiseen ja arviointiin, käydään tässä läpi muutamia kyselyyn liittyviä eettisiä näkökulmia (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Yhden vastaajan halutessa vastata kyselyyn haastatteluna pohdittiin eettisyyden huomioimista hänen kohdallaan. Ulkopuolisen haastattelijan hyödyntämisen mahdollisuutta pohdittiin. Haastattelu toteutettiin kehittämistyön toteuttajan toimesta, koska tarvittaessa pystyttiin korjaamaan mahdollisia väärinymmärryksiä, joita saattoi kysymyksiin liittyä. Haastattelulle luettiin kysymykset ääneen ja jokaisen kysymyksen jälkeen vastaukset käytiin läpi, jotta varmistuttiin niiden kirjaamisesta hänen toiveidensa mukaan. Lomakkeeseen ei kirjattu haastateltavan nimeä, kuten ei muihinkaan kyselylomakkeisiin, sähköpostilinkeissäkin huomioitiin vastaajien henkilöllisyyden sallassapito eikä vastauksia voinut yhdistää sähköpostin lähettäjään. Kehittämistyön toteuttaja lähetti itselleen sähköisen linkin, vastaamatta itse kyselyyn, jotta olisi helpompi ratkaista mahdollisia ongelmatilanteita.

Yksi kyselyn paperinen vastauslomake hylättiin, koska siinä oli jätetty vastaamatta viimeiseen tähdellä merkittyyn monivalintakysymykseen. Siksi Webropol ei pystynyt tallentamaan vastauksia. Jokainen vastaaja pystyi vastaamaan sähköiseen kyselyyn kerran. Yksi vastaaja oli Webropolin seurannan mukaan käynyt korjaamassa vastausta, koska vastaus prosentti oli 500. Hänen vastauksistaan viimeisin tallentui, koska kyselyyn pystyi vain kerran vastaamaan. Yksi vastaaja jätti vastaamatta yhteen muuttujaan perehdyttämiseen valmistautumisessa. Vastauksia käsiteltiin kokonaisuuksina, joten yhdistettiin vierekkäisiä ryhmiä tuloksien esittämisessä yksittäisten vastausten häivyttämiseksi.

5 KEHITTÄMISPROSESSIN TOTEUTUS

Kehittämisprosessin toteutuksessa kerrotaan kehittämisprosessin eteneminen ja perustellaan menetelmävalinnat. Lähtötilanne kuvattiin ensin tutustumalla käytössä olleeseen perehdyttämismenetelmään. Lähtötilanteen kuvaamisen jälkeen toteutettiin alkuselvytys, jossa etsittiin vastatusta kysymykseen, miten kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen perehdyttämisprosessia tarvitsee kehittää ja mitä lähdetään kehittämään ensimmäiseksi. Alkuselvytys toteutettiin kyselynä työntekijöille. Sen jälkeen työntekijät pääsivät tarkemmin pohtimaan asiakasturvallisen perehdyttämisen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa.

5.1 Perehdyttämisen lähtötilanne

Perehdyttämisprosessin kehittäminen aloitettiin huhtikuussa 2020 lähtötilanteen selvittämällä, jossa nykyinen perehdyttämisprosessi määriteltiin. Se antoi kehittämiselle asiakasturvallisen perehdyttämisen lähtökohdat. Kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa oli käytössä perehdyttämismenetelmä, jonka avulla uusi työntekijä perehdytettiin työhön, työyksikköön ja organisaatioon. Perehdyttämismenetelmä oli päivittämättä, koska käytössä olleet tehtävänimikkeet eivät vastanneet perehdyttämismenetelmässä mainittuja nimikkeitä.

Palvelupäällikön tehtävä oli kertoa yleistietoa Ravimäkiyhdistys ry:stä, Ravimäkipalvelut Oy:stä ja kehitysvammaisten tehostetusta palveluasumisesta. Palvelupäällikkö sopi perehdytettävän kanssa perehdytysajan, jossa hän kävi uuden työntekijän kanssa läpi perehdyttämislomakkeen, uuden työntekijän perustietolomakkeen, salassapitosopimuksen ja perehdytyksen arviointilomakkeen. Yksikön sairaanhoitajan tehtäviin kuului perehdyttää uusi työntekijän lääkehoitoon lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja huolehtia tarpeellisista näytöistä ja luvista anomalla ne ylilääkäriltä. Palvelupäälliköllä oli perehdytettävän kanssa palaute-/arviointikeskustelu kuukauden kuluttua työn aloittamisesta, jossa perehdytettävä arvioi perehdytyksen onnistumista.

Palvelupäällikön tehtävä oli käydä uuden työntekijän tai opiskelijan kanssa läpi perehdytyslomake sekä selvittää hänelle vastuut ja velvollisuudet. Perehdyttävä vahvisti allekirjoituksellaan saamansa perehdytyksen sisällön ja sitoutui tutustumaan perehdytyskansioon sekä lukemaan palvelupäällikön hänelle osoittamat asiakirjat. Kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen henkilökunta osallistui uuden työntekijän perehdytykseen päivittäin, perehdyttämällä hänet asiakastyöhön, yksittäisiin työtehtäviin ja yksikön toimintaan perehdytyslomaketta käyttäen. Perehdytyslomakkeeseen oli koottu aihealueet ensimmäisen ja toisen työpäivän sekä ensimmäisen työviikon mukaan. Alussa perehdyttävälle annettiin yleistietoa työpaikasta ja tehtävästä, hänestä tiedotettiin työyhteisöä ja tarkastettiin perehdytyssuunnitelma ja varattiin tarvittava materiaali. Ensimmäisen työpäivän aikana esiteltiin perehdytyssuunnitelma, Ravimäkiyhdistys ry/Ravimäkipalvelut Oy, organisaatio ja henkilöstö. Toisena työpäivänä käytiin läpi toimintatavat yksikössä, työskentely-ympäristö, toimintamenetelmät ja ohjeet. Ensimmäisen työviikon aikana perehdyttiin suunnitelmiin ja ohjeistuksiin. Sovittiin myös ohjauskeskustelusta, tutustuttiin asiakkaisiin, heidän sidosryhmiinsä ja muihin asioihin. Lopuksi sovittiin perehdyttämisen arvioinnista.

Kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa käytössä olevaa perehdyttämismenetelmää lähdettiin selvittämään kehittämistyössä tarkemmin. Asiakasturvallisen perehdyttämisen prosessin tilanne, toimivuus ja haasteet kiinnostivat. Organisaation tavoitteena oli työntekijöiden kokemusten perusteella saada tietoa haasteista ja kehittämistarpeista prosessissa. Silloin ilmenneisiin haasteisiin pystytään vastaamaan perehdyttämisen ja parantamaan sen asiakasturvallisuutta (ks. Tuulaniemi 2011, 127).

5.2 Perehdyttämisen prosessin alkuselvitys

Ensin perehdyttämisen prosessin alkuselvityksen osalta kerrotaan menetelmävalinnat ja ne perustellaan. Sen jälkeen käydään läpi alkuselvityksen käytännön toteutus. Lopuksi kerrotaan saaduista tuloksista. Tuloksissa keskitytään erityisesti asiakasturvallisuusnäkökulmaan sen ollessa kehittämistyössä keskeisessä osassa.

5.2.1 Menetelmän valinta

Kehittämistyössä kyselytutkimus valikoitui alkuselvityksen menetelmäksi. Kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen työntekijöiden ja mahdollisten opiskelijoiden kokemuksia, mielipiteitä ja ajatuksia asiakasturvallisen perehdyttämisen tilanteesta selvitettiin kyselyllä, jolla tietoa saatiin tosiasioista, käytäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, uskomuksista, käsityksistä, mielipiteistä, asenteista ja arvoista, jotka ovat moniulotteisia ja usein monimutkaisia (Hirsjärvi 2008, 192; Vehkalahti 2008, 17). Työntekijöiltä haluttiin saada kokemustietoa työhön perehdyttämisen prosessin kehittämistarpeista.

Aluksi kyselyä hahmoteltiin Microsoft Word -ohjelmalla tammikuussa 2020. Tarkoituksena oli tehdä kaikkiin kysymyksiin annetut vastausvaihtoehdot asteikolla 1–5, jossa numero yksi tarkoittaisi täysin eri mieltä ja numero viisi täysin samaa mieltä. Vastausvaihtoehdoista vastaaja valitsisi hänen mielipidettään eniten kuvaavan vaihtoehdon. Hänellä olisi mahdollisuus kirjoittaa jokaisen kysymyksen jälkeen huomioita ja kehittämisehdotuksia sekä lopuksi omia ajatuksiaan ja heränneitä kysymyksiä yksikön perehdyttämisestä. Kyselyn ensimmäisessä versiossa oli 11 sivua. Vastaajien motivaatiota pohdittiin ja kyselyn vastaamiseen käytettävää aikaa. Todettiin sivuja olevan liikaa käytettävissä olevaan aikaan nähden, vaikka kysymyksiin olisikin annettu vastausvaihtoehdot. Kyselyn hahmotelman luki työkaveri ja häneltä pyydettiin palautetta lomakkeesta. Luotu lomakepohja helpotti lopullisen kyselyn tekoa kotimaisella Webropol-ohjelmalla, joka on kysely- ja raportointityökalu (Webropol Oy s.a.).

Kyselylomake oli tärkeässä osassa alkukyselyn tiedonkeruun kannalta ja siihen tuli paneutua kunnolla ja ajan kanssa. Kyselylomakkeen laatiminen vei aikaa ja kysymykset mietittiin huolellisesti vastaamisen helpottamiseksi. (Vehkalahti 2008, 20.) Kysymyksiä oli mietittävä tarkemmin: kuinka asioita kysytään sekä miten kyselystä saadaan napakka, jotta vastaajat jaksavat siihen vastata. Vehkalahti (2008, 20) toteaa kyselylomakkeen toimivan tiedonkeruun apuna, eräänlaisena mittarina. Vastaajan täytettyä kyselylomakkeen muutoksia ei voida enää tehdä, joten kyselylomake tuli suunnitella huolellisesti. Siitä

riippuu, onnistutaanko aineiston keruussa. Tärkeintä oli kysyä oikeita kysymyksiä tilastollisesti järkevällä tavalla. Hyvässä kyselylomakkeessa toteutuu sekä sisällölliset että tilastolliset näkökohdat.

Perehdyttämisen kehittämisestä toteutettava alkukysely tehtiin sähköisesti käyttäen apuna Webropolin kysely- ja raportointityökalua, jolloin kysely voitiin lähettää vastaajille sähköpostilinkkinä. Sähköisen kyselyn tekemiseen liittyi haasteita, koska läheskään jokainen työntekijä ei käy katsomassa sähköpostia päivittäin ja kyselyn linkki saattaakin helposti kadota sähköpostin sekaan. Tähän varauduttiin antamalla jokaiselle vastaajalle mahdollisuus saada kysely paperilomakkeena. Verkkolomakkeen vastaukset tallentuivat suoraan sähköiseen muotoon, jolloin niiden käsittely oli nopeaa. Vastausväsymys oli yksi haaste kyselyitä tehtäessä, joten oli huomioitava lomakkeessa selkeä kielisyys ja ulkoasu (Vehkalahti 2008, 48). Kyselyssä hyödynnettiin perehdyttämisen viittä askelta jakamalla kysely valmistautumiseen, opetukseen, mielikuvaharjoitteluun, taidon kokeiluun ja harjoitteluun sekä opitun varmistamiseen, jotka muodostivat kysymysten teemat (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 11; kuva 1; liite 1). Koska haluttiin selvittää työntekijöiden kokemuksia, ajatuksia ja mielipiteitä, oli pohdittava, kuinka vastauksia pystytään vertailemaan keskenään. Suurin osa kysymyksistä tuli olemaan strukturoituja eli vastaajille annettaisiin vastausvaihtoehdot, joista he valitsisivat mielestään sopivimman vaihtoehdon (Hirsjärvi ym. 2008, 131).

Ennen varsinaista kyselyä kyselylomakkeen alkuun kirjoitettiin saatekirje selventämään vastaajalle mihin hän oli vastaamassa ja samalla vastaaja motivoitiin vastaamaan lomakkeeseen (Vehkalahti 2008, 48; Heikkilä 2014, 59). Alkutiedoissa kysyttiin koulutustaustaa ja millainen voimassa oleva työsuhde oli, koska koulutustausta saattoi vaikuttaa perehdyttämisen kokemiseen ja työsuhteen pituus perehdyttämisen toteutukseen. Varsinaisten kysymysten muotoilussa käytettiin avoimia, monivalintakysymyksiä ja asteikkoa, jotta kyselyssä saatiin mahdollisimman kattavaa tietoa perehdyttämisen prosessin nykytilanteesta. Avoimissa kysymyksissä esitettiin kysymys ja jätettiin tyhjä tila vastausta varten. Monivalintakysymyksissä laadittiin valmiiksi numeroidut vas-

tausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsi yhden vaihtoehdon. Asteikoissa esitettiin väittämiä ja vastaaja valitsi, kuinka voimakkaasti hän oli samaa tai eri mieltä esitetyn väittämän kanssa. (Hirsjärvi ym. 2008, 196.)

Alkuselvityksessä tarkasteltiin, olivatko vastaajat perehdyttämisen nykytilanteesta samaa vai eri mieltä. Monivalintakysymykset toimivat hyvin, koska vastauksia voitiin mielekkäästi vertailla keskenään, vastaaminen oli helppoa, koska vastaajan oli helpompi tunnistaa asia. Se helpotti vastausten käsittelyä ja analysointia. (Hirsjärvi ym. 2008, 196.) Avoimia kysymyksiä sijoitettiin kyselylomakkeen loppuun. Se antoi mahdollisuuden vastaajalle esittää omia kommenttejaan ja ajatuksiaan aiheesta. Hirsjärven ym. (2008, 197–198) mukaan kyselylomakkeen selkeys on tärkeää. Kyselyssä tulisi välttää yleisiä sekä kaksoismerkityksen aiheuttavia kysymyksiä ja suosia lyhyitä kysymyksiä. Kysymysten määrää ja järjestystä on suunniteltava ja sanojen valinta ja käyttö tarkistettava.

Lopulta kyselyyn valittiin Likertin asteikko, jossa on kyse asenteiden tai mielipiteiden mittaamisesta. Vastausvaihtoehtoja oli pariton määrä, koska silloin vastaajalle annettiin mahdollisuus olla ottamatta kantaa. Se lisäsi osaltaan luotettavuutta, koska häntä ei pakotettu ottamaan kantaa asiaan. Mittaasteikon keskelle sijoitettiin ”en osaa sanoa/en eri enkä samaa mieltä” -vaihtoehto, jolloin vaihtoehto yksi oli ”täysin eri mieltä/erittäin huonosti” ja vaihtoehto viisi ”täysin samaa mieltä/erittäin hyvin”. Heikkoutena oli ”en osaa sanoa” -vastausvaihtoehdon suosiminen, jos vastaajat eivät halunneet ottaa mielellään kantaa asioihin. Vastaaja saattoi välttää ääripään vastauksia ja suosia ”osittain samaa mieltä/melko hyvin” ja ”osittain eri mieltä/melko huonosti” -vaihtoehtoja. (Ks. Valli 2018, Aineiston keruu kyselylomakkeella.) Kaikissa väittämissä vastaaja valitsi omaa mielipidettään parhaiten kuvaavan vaihtoehdon asteikolta 1–5. Jokaisessa väittämässä arvo viisi oli aina positiivisin ja yksi negatiivisin. Vastaajan valitessa arvon kolme, se oli neutraalein, jolloin asiaan ei otettu juuri kantaa. Lopussa oli kolme avointa kysymystä, joihin vastaajat saivat vastata haluamallaan tavalla. (Liite 1.)

Tulokset esitettiin mediaani- ja moodiarvoina. Karjalainen (2004, 73, 76) toteaa mediaanin olevan suuruusjärjestykseen järjestettyjen muuttujien arvojen

keskimmäinen arvo, kun arvoja on pariton määrä. Tyyppi-arvo eli moodi on arvo, joka esiintyy vastauksissa useimmin. Kyselyn tuloksista tehtiin tilastollinen analyysi Webropol -ohjelmaa hyödyntäen. Avointen kysymysten vastaukset käsiteltiin Webropol -ohjelman text mining analyysillä, jonka avulla pystyttiin luomaan sanapilvi. Sanapilvestä koottiin erikseen perehdyttämiseen liittyvien asioiden kokonaisuuksia teemoittain, jolloin saatiin paremmin esille erilaiset vastaukset. Ryhmät muodostuivat vastaajien kirjoittamista avoimista vastauksista. Aineiston analyysissä keskityttiin tuloksiin, joilla oli merkitystä asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Analyysissä kiinnitettiin huomio neutraaleihin ja sen huonommalla puolella oleviin vastauksiin, koska oltiin kiinnostuneita perehdyttämisen kehittämistarpeista.

5.2.2 Toteutus

Kyselyyn kutsuttiin osallistumaan kaikki työntekijät ja opiskelijat, jotka olivat sen toteuttamisen aikaan töissä tai harjoittelussa kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa. Näin saatiin kokonaiskuva nykyisestä perehdyttämisen tilanteesta. Kyselyyn pystyi jokainen vastaaja vastaamaan henkilökohtaisesti hänelle sopivana ajankohtana. Kyselyyn vastaamisen määräaika oli kaksi viikkoa ja sitä pystyttiin tarvittaessa jatkamaan.

Opiskelukaveri antoi vinkin verkkokurssista kyselyn toteuttamisen helpottamiseksi. Päätin ilmoittautua *"Kyselytutkimus kehittämistoiminnassa"* -kurssille maaliskuussa 2020. Kurssilla pystyi itsenäisesti opiskelemaan, Webropol-ohjelmalla, kyselyn ja tuloksien analysoinnin toteuttamista. Kurssi suoritettiin opinnäytetyön rinnalla joustavasti oman aikataulun mukaan. Alkuun tutustuttiin kyselyihin liittyvään teoriaan, jonka jälkeen tehtiin suunnitelma kyselyn toteuttamisesta. Seuraavaksi tutustuttiin Webropolin kysely- ja raportointityökaluun ja kyselyn tekemiseen, jonka jälkeen suunniteltiin oma kysely. Webropol-ohjelmalla kyselyä hahmoteltiin huhtikuun lopussa 2020. Ajatus kyselyn ulkoasusta oli selkeä. Se kuitenkin muuttui, koska sille löydettiin toimivampi ratkaisu.

Kyselyn ollessa valmis laitettiin siitä linkki *"Kyselytutkimus kehittämistoiminnassa"* -opintokokonaisuuden keskustelualustalle, koska kyselylomaketta oli

testattava ennen sen julkaisua vastausten keräämistä varten (ks. Vehkalahti 2008, 48; Heikkilä 2014, 70). Opintokokonaisuuden opiskelijoilla ja opettajilla oli mahdollisuus antaa palautetta kyselystä ja kertoa kehittämisideoita siihen. Palautetta haluttiin erityisesti kyselylomakkeen toimivuudesta ja oleellisista kysymyksistä, joilla saataisiin parhaiten selvitettyä haluttua asiaa (ks. Vehkalahti 2008, 48). Palautetta pyydettiin myös yksikön työntekijöiltä.

Kyselyä muokattiin selkeämmäksi ja helpommin ymmärrettäväksi saatujen palautteiden perusteella. Alustava kysely lähetettiin kommentoitavaksi Ravimäkipalvelut Oy:n toiminnanjohtajalle ja kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen tiimivastaavalle toukokuussa 2020. Kysely lähetettiin kahdelle opiskelukaverille ja yhdelle terveydenhoitajalle, kyselyyn tehtyjen muutoksien jälkeen kommentoitavaksi. Saatu palaute oli pääasiassa positiivista. Ainoastaan kyselyn pituudesta saatiin rakentavaa palautetta. Palautteen perusteella käytiin kysely läpi muutamaan kertaan ja se päätettiin laittaa sellaisenaan eteenpäin. Kyselyn lyhentämisessä oli vaarana tiedonsaannin vähyyys, jolloin kysely olisi pitänyt tehdä uudestaan tai kokonaan uusi kysely täydentämään jo saatuja tietoja.

Kysely päätettiin lähettää vastaajille sähköpostilla, jotta jokainen pystyisi tallentaa kyselyn vastauksia. Sähköisessä kyselyssä oli mahdollista tallentaa ensimmäisen sivun vastaukset ja jatkaa vastaamista myöhemmin. Kysely oli sähköisessä muodossa kahden sivun pituinen ja paperiversiossa oli viisi A4-sivua. Kysely lähetettiin Ravimäkipalvelut Oy:n kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen yhteensä 13 työntekijälle toukokuun lopussa 2020 ja vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Sitä jouduttiin pidentämään viikolla, jotta mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn.

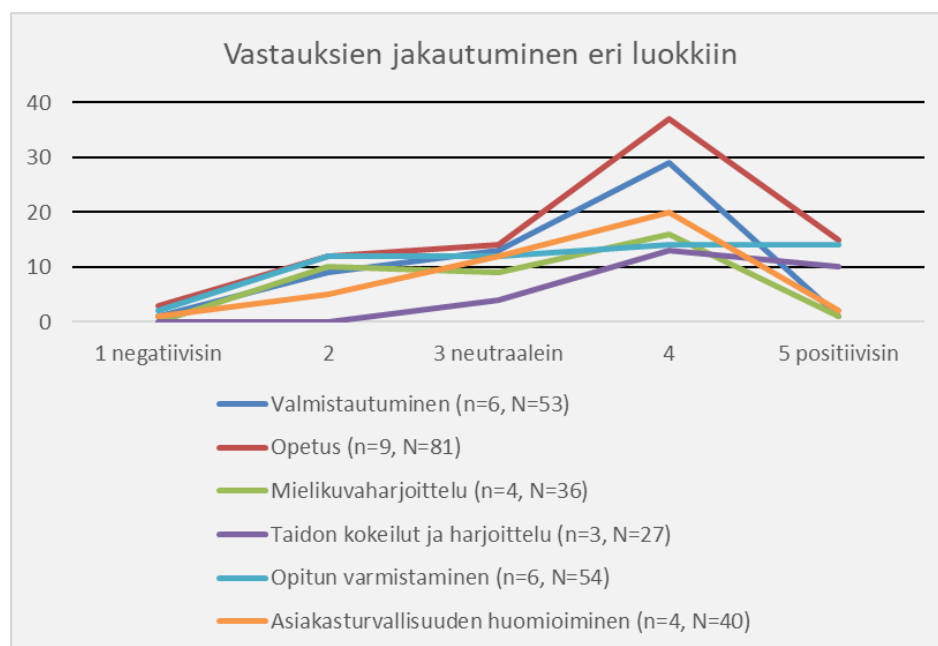
5.2.3 Tulokset

Jokainen kysymys ja väittämä käsiteltiin ja vastauksista koottiin moodit ja mediaanit taulukkoon (liite 2). Kyselyyn vastasi kymmenen vastaaja kyselyn lähtiessä 13 työntekijälle. Viisi työntekijää vastasi sähköisen linkin kautta ja viisi paperilomakkeeseen. Paperilomakkeiden vastaukset tallennettiin Webropol-

ohjelmaan julkisen linkin kautta. Yksi työntekijä vastasi kyselyyn haastatteluna, koska ei halunnut täyttää sähköistä kyselyä eikä paperilomaketta.

Ensin selvitettiin alkutietoja, joihin vastasivat kaikki kymmenen vastaajaa. **Ensimmäisessä kysymyksessä vastaaja valitsi, millaisessa työsuhteessa hän toimi** Ravimäen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa kyselyn aikana. Vastaajista kahdeksan oli vakituksessa työsuhteessa ja määräaikaisessa työsuhteessa oli kaksi. **Toisessa kysymyksessä selvitettiin vastaajien koulutustaustaa.** Vastaajat valitsivat vaihtoehdoista, joita olivat peruskoulu, ammattikoulu, lukio, ammattikorkeakoulu ja yliopisto, korkeimman koulutuksensa. Suurin osa valitsi korkeimmaksi koulutukseksi ammattikoulun, toiseksi eniten oli ammattikorkeakoulun käyneitä ja vähiten oli lukion tai peruskoulun käyneitä. (Liite 1.)

Kuvasta 4 nähdään vastauksien jakautuminen asteikolle 1–5 kaikissa viidessä perehdyttämisen askeleessa sekä asiakasturvallisuudessa. Vastaukset sijoittuvat pääasiassa kohtaan neljä, joten perehdyttämiseen liittyvät väittämät toteutuvan pääasiassa melko hyvin. Perehdyttämiseen valmistautuminen mielikuvaharjoittelu ja opitun varmistaminen saivat eniten pienimpiä arvoja.



Kuva 4. Kyselyn ryhmien vastausmäärien jakautuminen asteikolla 1–5. Positiivisin arvo on 5 ja negatiivisin 1.

Kuvassa 4 opitun varmistamisen kohdalla perehdyttäminen huomioitiin vaihtelevasti, koska vastaukset jakoutuivat pääasiassa arvojen 2–5 välille. Perehdyttämisen opetuksen kohdalla nähdään arvojen vaihtelevan, mikä kertoi vastaajien olleen eri mieltä opetuksen toteutumisesta.

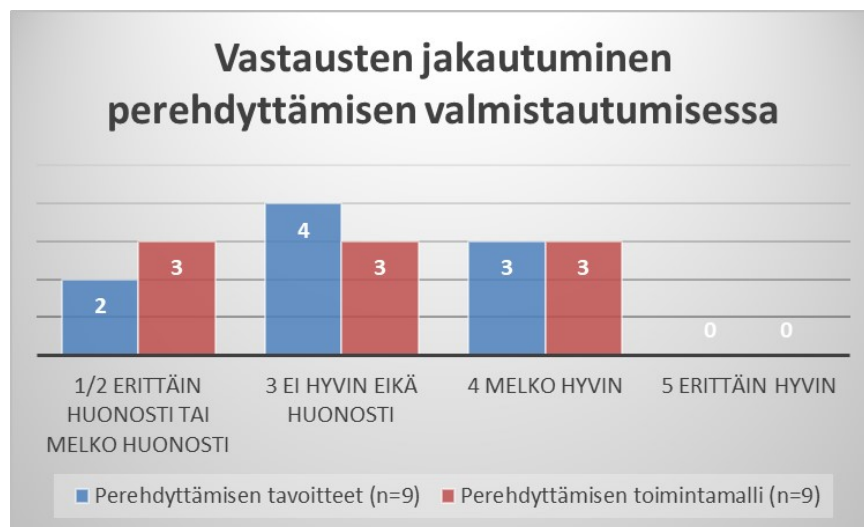
Taulukko 1. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta merkittävimpien kyselyn väittämien moodi ja mediaaniarvot. Positiivisin arvo on 5 ja negatiivisin 1. Eri värein on osoitettu eri teemat.

Perehdytystä koskevat väittämät	Moodi	Mediaani
Perehdyttämiseen valmistautuminen (1= Erittäin huonosti, 5= Erittäin hyvin)	4	4
Perehdyttämisen tavoitteet	3	3
Perehdyttämisen toimintamalli	3 & 4	3
Perehdyttämisen opetus (1= Täysin samaa mieltä, 5= Täysin erimielttä)	4	4
Toimintatavat on perusteltu.	3 & 4	4
Perehdyttäminen asiakkaiden kohtaamiseen on riittävää.	4	3
Perehdyttäminen asiakastilanteisiin on riittävää.	4	3
Mielikuvaharjoittelu (1= Erittäin huonosti, 5= Erittäin hyvin)	4	3
Toimintaa koskevat säännöt käydään läpi.	4	3
Toimintaa koskevat ohjeet käydään läpi.	4	3
Työstä saa palautetta.	2	3
Taidon kokeilu ja harjoittelu erehdyttämisessä (1= Erittäin huonosti, 5= Erittäin hyvin)	4	4
Opitun varmistaminen (1= Täysin eri mieltä, 5= Täysin samaa mieltä)	4 & 5	4
Osaamista on arvioitu.	2	2
Perehdyttäminen on suunnitelmallista.	3	3
Perehdyttämisen seuranta on selkeää.	2 & 3	3
Asiakasturvallisuuden huomioiminen perehdyttämisessä (1= Erittäin huonosti, 5= Erittäin hyvin)	4	4
Työtehtävien opastuksessa	4	3,5
Perehdyttämiseen valmistautumisessa	4	4
Perehdyttämisen ohjeissa	4	3,5
Koko perehdyttämisprosessissa	4	4

Taulukossa 1 on esitetty niiden vastauksien moodi ja mediaaniarvot, jotka olivat oleellisimpia asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Pienen vastaajien määrän vuoksi ne kertovat keskiarvoa paremmin, kuinka vastauksien arvot ovat todellisuudessa jakautuneet. Tulosten esittämisessä keskityttiin löytämään asiakasturvallisuuteen vaikuttavat tekijät.

Vastaajien mielipiteitä kysyttiin **perehdyttämiseen valmistautumisesta** ja siihen liittyvien asioiden kertomisesta. Perehdyttämiseen valmistautumiseen liittyviä asioita olivat Ravimäen toiminta-ajatus ja arvot, oman toiminta yksikön toiminta-ajatus ja arvot sekä perehdyttämisen tavoitteet ja toimintamalli (liite 1). Asiakasturvallisuuden näkökulmasta esiin nousivat erityisesti perehdyttämisen tavoitteet ja toimintamalli, koska vastauksien moodi ja mediaani jäivät

kokonaisarvon 4 (melko hyvin) alapuolelle (taulukko 1). Perehdyttämiseen valmistautumisessa asiakasturvallisuuden tulee näkyä perehdyttämisen tavoitteissa ja toimintamallissa, jotta varmistutaan perehdyttämisen asiakasturvallisuudesta. Tarkasteltaessa vastausten jakautumista eri ryhmiin havaittiin vastaajien mielestä perehdyttämisen tavoitteiden ja toimintamallin toteutuneen pääasiassa ei hyvin eikä huonosti ja erittäin tai melko huonosti. (Kuva 5.)

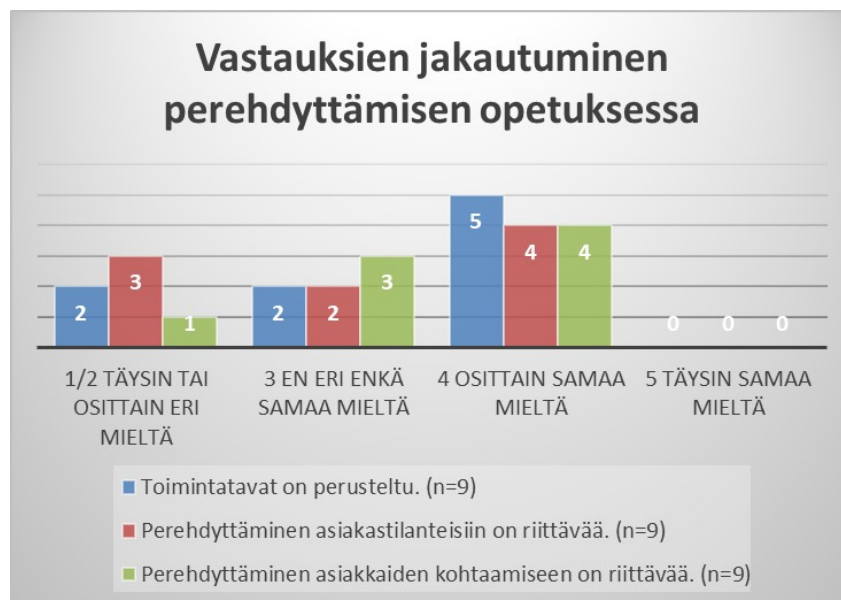


Kuva 5. Vastauksien jakautuminen perehdyttämiseen valmistautumisessa asiakasturvallisuuden näkökulmasta

Vastaajat eivät halunneet tai osanneet ottaa kantaa perehdyttämisen tavoitteisiin ja toimintamalliin. Ne ovat saattaneet jäädä esittelemättä, esittely oli ehkä huonoa tai vastaajat eivät tieneet mistä ne löytyivät. Se näkyi vastausten epävarmuutena. Vastaajien mielestä väittämä saattoi olla epäselvä. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta perehdyttämisen tavoitteet ja toimintamalli on oltava jokaisen työntekijän tiedossa toiminnan ollessa turvallista. (Kuva 5.)

Vastaajilta kysyttiin **perehdyttämisen opetuksesta ja sen onnistumisesta**. Perehdyttämisen opetukseen liittyvät väittämät koskivat toimintasääntöjen kertomista, työtehtävien opastusta, toimintatapojen perustelua, perehdytyskansiota, lääkehoitoon perehdyttämistä sekä perehdyttämistä asiakastilanteisiin ja heidän kohtaamiseensa (liite 1). Asiakasturvallisuuden näkökulmasta kiinnostavia olivat toimintatapojen perustelu, riittävä perehdyttäminen asiakastilanteisiin ja heidän kohtaamiseensa. Toimintatapojen perustelun moodiksi tuli 3 (en eri enkä samaa mieltä) ja 4 (osittain samaa mieltä), koska molempia vastattiin

yhtä paljon ja riittävä perehdyttäminen asiakastilanteisiin ja heidän kohtaami-
seensa saivat mediaaniksi 3 (en eri enkä samaa mieltä), mikä oli näissä kai-
kissa vähemmän kuin perehdyttämisen kokonaismoodi ja -mediaani (taulukko
1).



Kuva 6. Vastauksien jakautuminen perehdyttämisen opetuksessa asiakasturvallisuuden näkökulmasta

Asiakkaiden arvostava ja luottamuksellinen kohtaaminen luovat asiakkaille turvallisuu-
den tunteen, jolloin he kokevat arvostusta ja tulevansa kuulluksi. Pe-
rehdyttäminen asiakastilanteisiin auttaa opiskelijoita ja uusia työntekijöitä va-
rautumaan esimerkiksi asiakkaiden omaisten kohtaamiseen. Kuvassa 6 vas-
taukset sijoittuvat pääasiassa kohtaan osittain samaa mieltä (4). Lisäksi kiin-
nostavaa oli vastauksien sijoittuminen kohtiin täysin tai osittain eri mieltä (1/2)
sekä en eri enkä samaa mieltä (3). Vastauksissa oli hajontaa näissä kohdissa,
joten perehdyttäminen asiakastilanteisiin ja heidän kohtaamiseensa oli vastaa-
jilla todennäköisesti erilaista. Toimintatapojen perustelussakin oli eroja vastaa-
jien kesken. Kukaan ei ollut väittämien kanssa täysin samaa mieltä.

Toimintatavat tulee perustella ja perehdyttämisen on oltava riittävää asiakasti-
lanteisiin ja heidän kohtaamiseensa, koska tehdään asiakastyötä, avustetaan
ja ohjataan kehitysvammaisia heidän omassa arjessaan (kuva 6). Riittämätön
perehdytys hankaloittaa työstä suoriutumista, koska ollaan epätietoisia asiak-

kaan toimintatavoista. Silloin ei ole tarkempaa tietoa muiden työntekijöiden toimintatavoista asiakkaiden kanssa. Sillä on vaikutusta kehitysvammaisten henkilöiden turvallisuuden tunteeseen hyvinkin paljon. Epätietoisuus aiheuttaa erilaisia erimielisyyksiä, yhteydenottoja ja muita haasteellisia tilanteita, jotka vaikuttavat omaan ja muiden työhön. Jotkut vastaajat olivat ehkä kohdanneet haastavia tilanteita, joiden toimintatavoista heillä ei ollut tietoa. Tilanteista oli saatettu kertoa jotain, kuitenkin tiedon koettiin olleen riittämätöntä. Riittävään perehdyttämiseen asiakastilanteisiin ja heidän kohtaamiinsa on kiinnitettävä enemmän huomiota ja toimintaa kehitettävä.

Vastaajat ottivat kantaa **perehdyttämisen mielikuvaharjoitteluun** ja siinä huomioitaviin asioihin. Selvitettiin palautteen saamista ja pyytämistä työstä sekä sääntöjen ja toimintaa koskevien ohjeiden läpikäymistä (liite 1). Asiakasturvallisuuden näkökulmasta nousi esiin toimintasääntöjen ja ohjeiden, jotka on oltava kaikilla tiedossa, läpikäyminen sekä palautteen saaminen työstä. Toimintaa koskevien sääntöjen ja ohjeiden läpikäyminen saivat molemmat mediaaniarvoksi 3 (ei huonosti eikä hyvin), joka oli pienin arvo kaikkien osioiden kokonaismediaaniarvoista. Palautteen saaminen työstä sai moodiarvoksi 2 (melko huonosti). (Taulukko 1.)

Mielikuvaharjoittelussa asiakasturvallisuuden kannalta toimintaa koskevien ohjeisiin ja sääntöihin perehtyminen oli oleellista perehdyttämisessä, jotta työntekijä tietää kuinka toimitaan esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohtaamistilanteessa. Kuvan 7 mukaan työstä saatiin palautetta melko huonosti (2) vastaajien mielestä. Jos työstä ei saa palautetta tai sitä saa melko huonosti, ei voi tietää onko toiminut oikein ja miten omaa toimintaa pitäisi kehittää.



Kuva 7. Vastauksien jakautuminen perehdyttämisen mielikuvaharjoittelussa asiakasturvallisuuden näkökulmasta

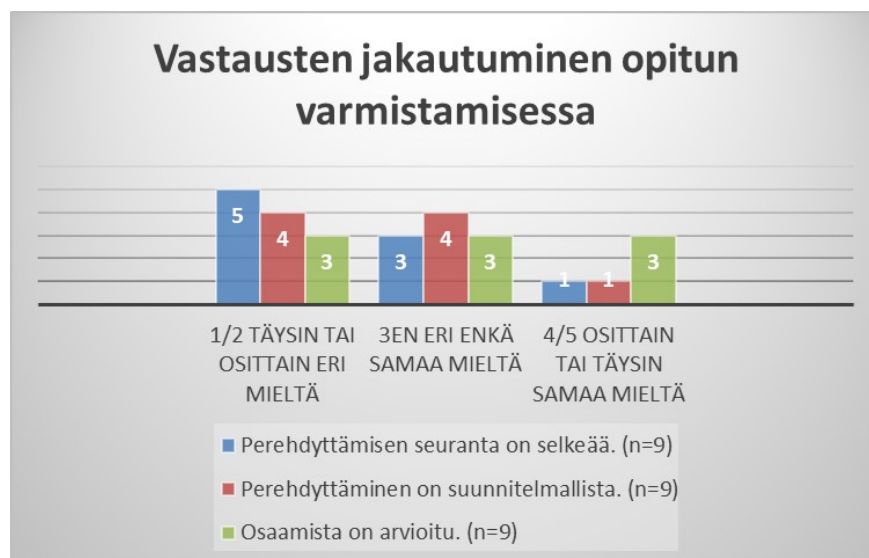
Vastaajien mukaan työstä saa palautetta pääasiassa melko huonosti (2) ja toimintaa koskevat säännöt ja ohjeet käydään läpi melko huonosti (2) tai ei hyvin eikä huonosti (3). Vastaajat eivät osanneet, uskaltaneet tai halunneet ottaa kantaa kyseisiin väittämiin tai heillä ei ollut selkeää mielipidettä asiaan. Väittäminen saattoi olla epäselvä. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta työstä palautteen saaminen ja toimintasääntöjen ja ohjeiden läpikäyminen olisi ehdottoman tärkeää, jotta osattaisiin toimia oikein. (Kuva 7.)

Taidon kokeilussa ja harjoittelussa vastaajilta selvitettiin työtehtävien itsenäistä kokeilemistä, mahdollisuutta kokeilla työtehtävää uudestaan ja työtehtävien käytännön harjoittelua (liite 1). Kaikki kohdat huomioitiin työntekijöiden mielestä melko hyvin (4). Asiakasturvallisuuden kannalta se on huolestuttavaa, koska asioita kokeillaan ja harjoitellaan, mutta opastaminen työtehtäviin vaikuttaa puutteelliselta (taulukko 1).

Opittujen asioiden varmistamisessa vastaajilta kysyttiin, onko työkavereilta, tiimivastaavalta ja esimieheltä helppo kysyä asioita, onko perehdyttäminen selkeää ja suunnitelmallista ja onko osaamista arvioitu (liite 1). Asiakasturvallisuuden näkökulmasta huomio kiinnittyi erityisesti osaamisen arviointiin, perehdyttämisen suunnitelmallisuuteen ja sen seurannan selkeyteen. Osaamista arvioitiin vastaajien mielestä riittämättömästi, koska moodi ja mediaani olivat 2 (osittain eri mieltä). Perehdyttämisen suunnitelmallisuuden moodi ja mediaani

olivat 3 (en eri enkä samaa mieltä), jolloin vastaajat eivät osanneet tai halunneet ottaa kantaa väittämään tai väittäjä oli epäselvä. Perehdyttämisen seurannan selkeys, sai moodiksi 2 (osittain eri mieltä) ja 3 (en eri enkä samaa mieltä), koska molempia arvoja vastattiin yhtä paljon. Vastaajien mielestä seuranta oli osittain epäselvää ja osa ei osannut ottaa kantaa väittämään. (Taulukko 1.)

Kuva 8 osoittaa vastaajien olleen täysin tai osittain eri mieltä (1/2) osaamisen arvioinnista. Osaamisen arviointi auttaisi työntekijöitä paremmin näkemään itsekin omia kehittämistarpeita ja sen avulla pystyttäisiin arvioimaan asiakasturvallista toimintaa ja kehittämään sitä.



Kuva 8. Vastauksien jakautuminen opitun varmistamisessa asiakasturvallisuuden näkökulmasta

Perehdyttämisen suunnitelmallisuudesta työntekijät olivat täysin tai osittain eri mieltä (1/2) tai eivät eri eivätkä samaa mieltä (3), jolloin siihen ei osattu tai haluttu ottaa kantaa tai väittäjä oli epäselvä. Vastaajat eivät nähneet perehdyttämisen olleen suunnitelmallista tai suunnitelmallinen prosessi oli heille epäselvä, eivätkä he osanneet ottaa siihen kantaa. (Kuva 8.)

Perehdyttämisen suunnitelmallisuus on erittäin tärkeää asiakasturvallisuuden kannalta, koska jokaisen työntekijän on tunnettava prosessin eteneminen. Suurin osa työntekijöistä oli täysin tai osittain eri mieltä (2) perehdyttämisen

seurannan selkeydestä. Se kertoi perehdyttämisen onnistumisen selkeän seurantamenetelmän puutteellisuudesta. Perehdyttämisen seuranta auttaa huomaamaan kehittämiskohteita asiakasturvallisuuden näkökulmasta etenkin haivaitaessa puutteita perehdyttämisessä. (Kuva 8.)

Asiakasturvallisuuden huomiointia perehdyttämisessä selvitettiin vastaajilta perehdyttämiseen valmistautumisessa, työtehtävien opastuksessa, perehdyttämisen ohjeissa ja koko perehdyttämisprosessissa (liite 1). Koko perehdyttämisprosessin moodi ja mediaani olivat 4 (melko hyvin) (taulukko 1). Vastaajien kokemuksen mukaan asiakasturvallisuus hoidettiin pääasiassa melko hyvin.

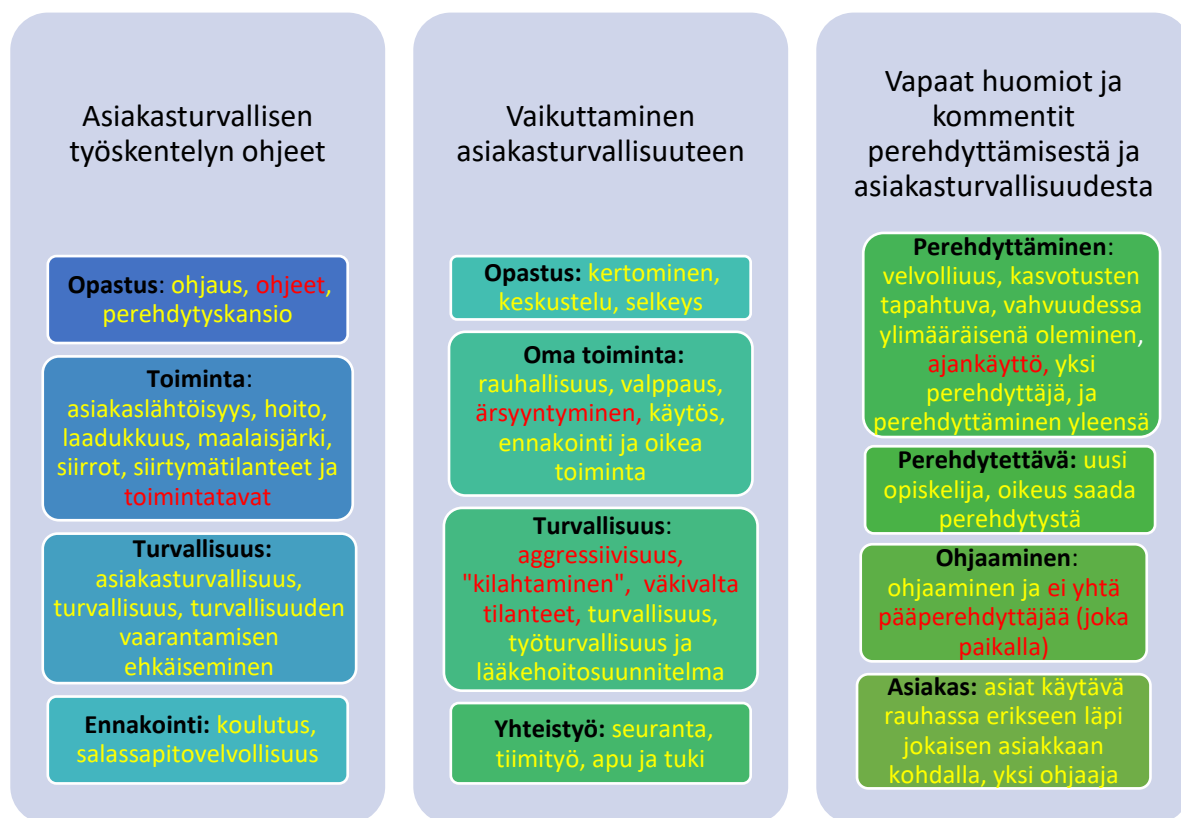


Kuva 9. Vastauksien jakautuminen asiakasturvallisuuden huomioimisessa perehdyttämisessä

Kuvassa 9 asiakasturvallisuuden huomioimisessa perehdyttämisessä oli hajontaa jonkin verran. Se tarkoittaa vastaajien olleen eri mieltä asiakasturvallisuuden huomioimisesta perehdyttämisessä. Asiakasturvallisuuden huomioiminen koko perehdyttämisprosessissa oli heidän mukaansa vaihtelevaa, koska vastattiin asteikon jokaista arvoa. Suurin osa vastaajista oli erittäin tai melko tyytyväinen asiakasturvallisuuden huomioimiseen.

Avoimissa kysymyksissä selvitettiin vastaajien ohjeiden saamista asiakasturvalliseen työskentelyyn ja heidän kokemuksiaan vaikuttaa asiakasturvallisuuden huomioimiseen perehdyttämisprosessissa kehitysvammaisten tehostetussa palvelu-

asumisessa. Viimeisessä avoimessa kysymyksessä vastaajille annettiin mahdollisuus kirjoittaa vapaasti muita huomioita ja kommentteja perehdyttämisestä ja sen asiakasturvallisuudesta sekä mieleen tulevia kehittämissuhteita. (Liite 1; Kuva 10.) Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä **tarkasteltiin tarkemmin asiakasturvallisuutta ja siihen perehdyttämistä**. Vastaajilta tiedusteltiin, millaisia ohjeita he olivat saaneet asiakasturvalliseen työskentelyyn. Vastaajat pitivät työhön opastusta tärkeänä asiakasturvallisuuteen liittyvissä ohjeissa. Työhön opastuksella luotiin pohja asiakasturvalliselle toiminnalle. (Kuva 10.)



Kuva 10. Avoimissa kysymyksissä esiintyvät tärkeimmät teemat yhteen koottuna. Positiiviset asiat osoitettu keltaisella värillä ja negatiiviset punaisella.

Vastauksissa mainittiin laadukas hoito, ohjaus ja salassapitovelvollisuus. Perehdytyskansioon vastaajat olivat tutustuneet. Asiakasturvallisuuteen saatiin ohjeita omalta yksiköltä, koko Ravimäeltä sekä muilta tahoilta kuten Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalueilta ja Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirastolta. Epäselvyyttä ohjeissa vastaajien mukaan oli ja yhteisissä toimintatavoissa koettiin olevan puutteita. Ohjeet tuli huomioida siirtymätilanteissa ja siirroissa.

Turvallisuus tuli työntekijöiden mukaan huomioida kaikissa tehtävissä.

” – Asukkaan eikä työntekijän turvallisuutta saa koskaan vaarantaa. Kysy ennenkuin toimit jos et tiedä. – ” (vastaaja 5).

Perehdytyksessä asioiden sisäistäminen jäi ilmeisesti uuden työntekijän itsensä varmistettavaksi kyselemällä, mikä on erittäin huolestuttavaa asiakasturvallisuuden kannalta. Toimintaan liittyvät asiat auttoivat vastaajien mielestä asiakasturvallisuuden ylläpitämisessä ja sen ohjaamisessa. Turvallisuus ja ennakointi liitettiin turvallisuuden vaarantamisen ehkäisyyn ja ennakkoinnissa mainittiin koulutus, jonka avulla siihen pystyttiin vaikuttamaan. (Kuva 10.) Asiakasturvallisesta työskentelystä ei vastaajien mukaan ollut olemassa paperisia ohjeita, jolloin asiakasturvallisuus tuli esiin toiminnan yhteydessä. Asiakaslähtöisyys mainittiin vastauksissa ja omasta toiminnasta tuli kantaa vastuu.

Toisessa avoimessa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin heidän **kokemuksiin asiakasturvallisuuteen vaikuttamisesta perehdyttämisprosessissa**. Kolmasosa vastaajista löysi opastukseen, omaan toimintaan, turvallisuuteen ja yhteistyöhön liittyviä asioita. Asiakasturvallisuuteen työntekijät vaikuttivat kertomalla asioista, keskustelemalla ja ilmaisemalla asiat selkeästi opastaessaan uusia työntekijöitä. Turvallisuutta edistettiin kertomalla asiakkaiden mahdollisista taipumuksista aggressiiviseen käytökseen ja toiminnasta väkivaltatilanteissa, joissa työntekijän tuli pyrkiä toiminnallaan pitämään tilanteen negatiiviset vaikutukset toisiin asukkaisiin mahdollisimman vähäisinä. (Kuva 10.) Vastaajat pystyivät jakamaan tietoa perehdytettävällä asukkaista ja heidän haastavista tilanteistaan, joihin saattoi liittyä aggressiivisuutta tai väkivaltaa. Näiden tilanteiden toimintatapoja pystyttiin käymään läpi etukäteen. Omalla toiminnalla vaikutettiin asiakasturvallisuuteen. Oma rauhallisuus, valppaus ja ennakointi edistivät asiakasturvallisuutta ja auttoivat toimimaan oikein (Kuva 10). Vastaajat kokivat pystyvänsä huolehtimaan oikein toimimisesta ja perehdytettävälle asioiden kertomisesta tarkkaan ja selkeästi, huomioiden kaikki osa-alueet.

Asiakasturvallisuuteen vaikutettiin myös tarjoamalla apua tai tukea työkaverille, jonka lisäksi tuli olla valpas ja seurata tilanteita. Oma käytös vaikutti vastaajien mukaan turvallisuuteen ja oma rauhallisuus.

” – – Ei ärsytä asiakasta, jolloin ”kilahtaminen” estetään. – – ” (vastaaja 7).

Omalla käytöksellä pystyttiin estämään asiakkaiden suuttumista ja aggressiivisuutta, jolloin lisättiin heidän turvallisuuttaan. Keskustelu nostettiin myös esiin. Yhteistyön kannalta tärkeäksi koettiin tilanteiden seuranta sekä avun ja tuen tarjoaminen työkaverille tarvittaessa (kuva 10). Vastauksissa mainittiin tiimityö ja lääkehoitosuunnitelma.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä vastaajille annettiin mahdollisuus vapaasti kirjoittaa Ravimäen kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen pehdyttämiseen liittyviä **muuta huomioita ja kommentteja sekä kehittämisehdotuksia pehdyttämisestä ja sen asiakasturvallisuudesta**. Pehdytettävään ja ohjaamiseen liittyviä sanoja esiintyi eniten. Vastaajien mielestä uudella opiskelijalla oli oltava tieto ohjaajista etukäteen ja ohjaajien oli oltava paikalla. (Kuva 10.) Vastauksissa esiintyi toive uusille ohjattaville etukäteen mietityistä ohjaajista ja ohjaajien paikalla olosta. Jokaisella oli vastaajien mukaan oikeus pehdytykseen ja pehdyttäminen oli jokaisen työntekijän velvollisuus (kuva 10). Vastaajat toivoivat pehdyttämisen aikana pehdytettävän olevan ylimääräisenä työvuorossa. Asiakkaan näkökulmasta oli varattava aikaa heidän asioidensa läpikäymiseen ja mielellään yhden ohjaajan kanssa (kuva 10). Vastauksissa kasvotusten keskustelun todettiin olevan paras tapa pehdyttää ja yhden henkilön olisi oltava pehdyttäjänä. Jokaisen asiakkaan asioihin tulisi tutustua kiireettömästi.

Kyselyn tulokset antoivat työntekijöiden kokemusten kautta kokonaiskuvan pehdyttämisprosessin nykytilanteesta. Kyselyllä keskityttiin löytämään kehittämiskohteita pehdyttämisprosessissa. Tärkeimmiksi kehittämisen kohteiksi kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa muodostui pehdyttämisen suunnitelmallisuuden kehittäminen. Sitä kehittämällä saadaan kehitettyä pehdyttämisen toimintamallia ja seurannan selkeyttä, jotta asiakasturvalli-

suuden toteutuminen varmistetaan. Ne vaikuttavat asiakasturvallisuuteen negatiivisesti, jos niissä ilmenee puutteita. Asiakasturvallisuus olisi huomioitava paremmin läpi koko perehdyttämisen prosessin. Miten voidaan taata asiakasturvallinen perehdyttämisen prosessi, jos työntekijät kokevat perehdyttämisen suunnitelmallisuudessa olevan puutteita? Työntekijät tietävät parhaiten, miten yksikön arki sujuu ja siinä huomioitavat tärkeät asiat. He perehdyttävät opiskelijat ja uudet työntekijät perustyöhön ja on tärkeää kuunnella heidän mielipiteitään. Asiakasturvallisuuden näkökulma on oltava työntekijöillä kirkkaana mielessä.

Asiakasturvallisuuden näkökulmasta seuraavaksi on kehitettävä perehdyttämisen suunnitelmallisuutta, toimintamallia ja perehdyttämisen seuranta, jos halutaan varmistaa prosessin asiakasturvallisuus. Perehdyttämisen seurannalla varmistetaan asiakasturvallisuuden riittävä huomiointi koko perehdyttämisen prosessissa. Niiden ollessa kunnossa perehdyttäminen asiakkaiden kohtaamiseen ja asiakastilanteisiin kehittyy. Kehittämistyössä keskityttiin perehdyttämisen suunnitelmallisuuden kehittämiseen asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

5.3 Organisaation tavoitteet perehdyttämisen kehittämisessä

Tiimivastaavan kanssa pidettiin palaveri kyselyn tuloksista elokuussa 2020, jossa pohdittiin perehdyttämisen näkökulmasta yksikön kannalta kehitettäviä alueita saatujen tulosten pohjalta. Esiin nousi ajatus prosessikuvauksesta, jossa kuvattaisiin selkeästi asiakasturvallisen perehdyttämisen eteneminen visuaalisesti. Pohdittiin listaakin, johon saataisiin selkeästi merkittyä, esimerkiksi rastiruutuun menetelmällä perehdyttämisen toteutus ja seuranta. Se auttaisi seuramaan perehdyttämisen etenemistä. Perehdyttämisen arvioinnista keskusteltiin ja se todettiin haasteelliseksi, sen jäätyä toteutumatta.

Työnantajan edustajien kanssa pidettiin palaveri syyskuussa 2020, jossa käytiin läpi kyselyn tuloksia ja perehdyttämisen prosessin kehittämistä niiden pohjalta. Paikalla oli kehittämistyön tekijän lisäksi kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen tiimivastaava, tuleva palvelupäällikkö ja Ravimäkipalvelut Oy:n toiminnanjohtaja. Kävimme ensin läpi nykyisen perehdyttämisen prosessin tilanteen. Sitä oli työnantajan toimesta kehitetty perehdyttämislomakkeen ja

perehdyttämisen prosessin toimintamallin muodossa. Keskustelua käytiin sähköisestä perehdyttämismateriaalista ja mahdollisesta lomakkeesta, joka korvaisi paperisen perehdyttämislomakkeen. Taulukkomainen toteutus todettiin selkeimmäksi esitystavaksi pohdittaessa perehdyttämislomaketta, koska työnantajan edustajilla oli siitä hyviä kokemuksia. Todettiin taulukon sisällön tulevan olemaan merkittävässä osassa. Työnantaja pyysi kehittämistyön tekijän ajatuksia asiakasturvallisen perehdyttämisen prosessin kehittämisestä. Perehdyttämisen kehittäminen olisi aloitettava sen suunnitelmallisuudesta, koska se sisältää asiakasturvallisuuden ja sitä kehittämällä saataisiin kehitettyä muitakin perehdyttämisen osa-alueita. Ilman suunnitelmallisuutta perehdyttämisen prosessi ei ole toimiva. Korostettiin asiakasturvallisuus näkökulman esiin nostamista perehdyttämisen prosessissa. Yhteisesti päätettiin aloittaa perehdyttämisen kehittäminen sen suunnitelmallisuuden kehittämisestä.

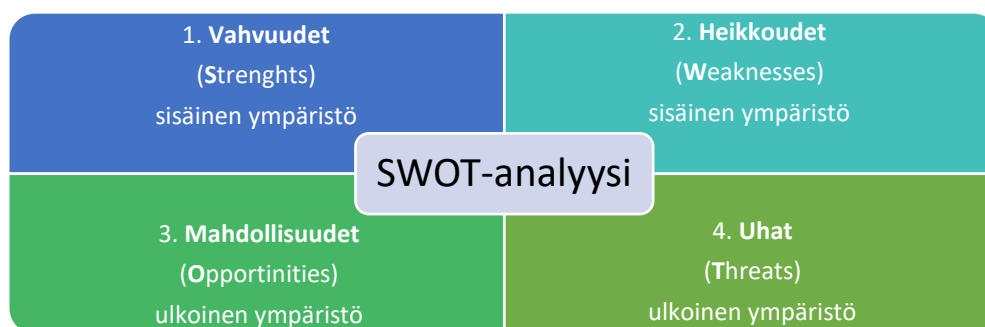
Työnantajan tavoitteena oli saada perehdytys toimivaksi. Työnantajan tavoite oli luoda työväline käytännön työhön perehdyttämistoiminnan helpottamiseksi ja asiakasturvallisuuden takaamiseksi perehdyttämisen prosessissa. Perehdyttämislomakkeen tietojen kasaaminen taulukkoon selkeyttäisi prosessin hahmottamista. Taulukosta olisi nähtävä, kuka työntekijän tai opiskelijan on perehdyttänyt ja milloin. Osiot olisi luokiteltava, jottei kerralla tule liikaa asioita läpikäytäväksi ja ne pystytään sisäistämään paremmin. Asiat käydään läpi esimerkiksi ensimmäisen kuukauden aikana. Työnantajan tavoitteena oli kehittää perehdyttämisen prosessia selkeyttämällä sen etenemistä ja vastuunjakoja.

5.4 Asiakasturvallisuuden arviointi perehdyttämisessä

Seuraavassa kehittämistyön vaiheessa perehdyttämisen asiakasturvallisuuden syvennyttiin tarkemmin. Aluksi käydään läpi menetelmävalinnat ja ne perustellaan. Työntekijöiltä selvitettiin asiakasturvallisen perehdyttämisen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Valintojen perustelun jälkeen kerrotaan asiakasturvallisuuden arvioinnin toteutuksesta käytännössä ja lopuksi kootaan yhteen tärkeimmät tulokset asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

5.4.1 Menetelmän valinta

Seuraavassa vaiheessa SWOT-analyysin avulla kerättiin syvällisempää tietoa työntekijöiden ajatuksista ja kokemuksista asiakasturvallisen perehdyttämisen toteutuksesta ja sen vahvuuksista, heikkouksista, uhista ja mahdollisuuksista (kuva 11; liite 3). Näin ymmärrettiin paremmin asiakasturvallisuus näkökulman tärkeyttä perehdyttämisessä. SWOT-analyysi on yksi kehittämistyökalu, jolla voidaan toteuttaa toiminnan arviointia (STEA s.a., 27). Se auttaa pohtimaan toiminnan vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. SWOT-analyysia voidaan tehdä laajennetusti, jolloin selvitetään ja kirjataan ylös tulokset ja miten tuloksiin reagoidaan eli kehittämistoimenpiteet. (Kuva 11; THL 2018.)



Kuva 11. SWOT-analyysin eri ulottuvuudet kuvattuna (THL 2018)

SWOT-analyysi on menetelmänä helppokäyttöinen ja sitä voidaan muokata helposti. Kuvassa 11 on useimmin käytetty SWOT-nelikenttämalli, jossa tulee esiin sisäisessä ja ulkoisessa toimintaympäristössä esiintyviä ominaisuuksia. Sisäiseen ympäristöön liittyvät vahvuudet ja heikkoudet ja ulkoiseen ympäristöön mahdollisuudet ja uhat. Oman toiminnan näkökulmasta vahvuudet ja heikkoudet on hyvä arvioida, kun taas mahdollisuuksia ja uhkia tarkastellaan toimintaympäristön näkökulmasta. Huomioitava on, ettei samanlaisia asioita listata nelikentän jokaiseen kohtaan. Analyysin kokoamisen jälkeen pohditaan tuloksien saamista kehittämistoimenpiteiksi. Ajatuksia ja oivalluksia kehittämistoimenpiteistä on mahdollista löytää kaikista neljästä ulottuvuudesta. (STEA s.a., 27.)

Työhön perehdyttämisen arviointia tehtiin yhdessä koko työyhteisön kanssa, jotta ymmärrys kehittämisestä olisi yhtenäinen. STEA (s.a., 15, 19) määrittelee arvioinnin tiedon tuottamiseksi toiminnasta, siihen liittyvistä kehittämistarpeista

ja toiminnalla saaduista tuloksista ja vaikutuksista. Itsearviointin toteuttaminen auttaa kehittämään ja sitouttamaan ihmisiä toimintaan. Itsearviointi on organisaation omaa toimintaa. Siinä selvitetään toimijoiden näkemyksiä erilaisista toimintaan vaikuttavista tekijöistä, joita voivat olla toiminnan vahvuudet, toimintaan liittyvät kehittämistarpeet sekä aikaan saadut tulokset ja kehitys. Itsearviointia voidaan toteuttaa monella erilaisella työkalulla ja mallilla, joita voidaan tarvittaessa soveltaa oman toiminnan luonnetta ja tarpeita vastaaviksi. Perehdyttämisen asiakasturvallisuuden itsearvioinnissa osallistujat pystyvät asettamaan oman toiminnan kriittisen tarkastelun kohteeksi. Itsearviointimallin avulla saatiin tuloksia ja vaatimuksia kehittämisen tueksi.

Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen (2018) mukaan pelkkä asioiden kirjaaminen ei SWOT-analyysia tehdessä riitä vaan tulee tehdä varsinainen analyysi. Siinä selvitetään, kuinka toimintaa voidaan kehittää tietojen pohjalta. Perehdyttämisen kehittämistä analysoitaessa on huomioitava Moilasen ja Rähän (2018, 60) ajatus vahvuuksien hyödyntämisestä ja heikkouksien lieventämisestä ja poistamisesta, mahdollisuuksien hyödyntämisen varmistamisesta sekä uhkien kiertämisestä, lieventämisestä ja poistamisesta. SWOT-analyysista saatuja vastauksia analysoitiin teemoittamisen avulla, jolloin saatiin paremmin selville työntekijöiden esiin nostamat merkitykset ja havainnot. Teemoittaminen on aineistolähtöinen lähestymistapa. SWOT-analyysi oli kehittämistyössä laadullista tutkimusta, joka on tyypiltään empiiristä eli kokemusperäistä (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 22). Teemoittamisessa aineistosta etsittiin olennaisimmat asiat pelkistämällä sitä. Teemoittaminen esitettyjen kysymysten kautta keskittyi vastaajien antamien merkitysten löytämiseen. Teemojen löydyttyä täsmennettiin niiden merkityssisältö. (Ks. Moilanen & Rähä 2018.)

5.4.2 Toteutus

SWOT-analyysia lähdettiin toteuttamaan syyskuussa 2020. Ensin suunniteltiin pohja, johon aukaistiin asiakasturvallisuus käsitettä, jotta työntekijöiden oli helppompaa ymmärtää sitä (liite 3). SWOT-analyysipohja lähetettiin arvioitavaksi ohjaavalle opettajalle ja vertaisarvioijalle ennen sen lähettämistä työntekijöiden täytettäväksi. SWOT-taulukon lisäksi kysyttiin asioista tai tekijöistä, joiden oli työntekijöiden mielestä oltava ehdottomasti kunnossa asiakasturvallisuuden

toteutumiseksi parhaalla mahdollisella tavalla työhön perehdyttämisessä (liite 3). Jokaisessa kerroksessa käytiin työntekijöille kertomassa SWOT-analyysin tavoite sekä tarkoituksesta huomioida asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulma asiakasturvallisuudesta perehdyttämisessä. Työntekijäkin voidaan nähdä asiakkaana, koska työnantaja tarjoaa työntekijälle perehdytyksen, joka nähdään eräänlaisena työntekijälle tarjottavana palveluna. SWOT-analyysien täyttämistä kirjoitettiin sähköiseen TEAMS-järjestelmään vastausohje ja tiedotusviesti, jotta se oli kaikkien nähtävillä. Tiedotusviesti oli seuraava:

” ASIAKASTURVALLISUUS PEREHDYTTÄMISESSÄ SWOT-ANALYYSI

*Toteutan opinnäytetyöhön liittyen **SWOT-analyysin asiakasturvallisuudesta perehdyttämisessä**. Olen tulostanut lomakkeita sitä varten. **Tyhjät lomakkeet löytyvät toimiston kyselyt lokeroista kirjekuoresta, ota lomake itsellesi sieltä, jos et sellaista ole vielä saanut**. Siellä on myös kirjekuori, minne voi täytetyt lomakkeet palauttaa, jos ei niitä halua itsellään säilyttää siihen asti kunnes ne on käyty läpi. Toivoisin että jokainen pohtisi ensin itse asiakasturvallisuuteen liittyviä vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia perehdyttämisessä. Tämän jälkeen voi miettiä ja pohtia asiaa vielä esimerkiksi oman kerroksen työkavereiden kanssa yhdessä. **Tarkoituksen olisi, että ajatukset kootaan yhteisen tiimipalaverissa mahdollisesti 30.9.2020 klo 13**. Tiimipalaverin jälkeen kerään SWOT-analyysi tuotokset, jotta voin hyödyntää antamianne vastauksia asiakasturvallisen perehdyttämisprosessin kehittämisessä. Riittää jos **jokainen kerros täyttää ainakin yhden SWOT-analyysi lomakkeen**. ”*

Tiimipalaveri asiakasturvallisen perehdyttämisen SWOT-analyysin kokoumiseksi yhdessä työntekijöiden kanssa pidettiin syyskuun 2020 lopussa. Paikalla oli seitsemän kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen työntekijää. SWOT-analyysin asiat koottiin toimiston liitutaululle, josta otettiin lopuksi valokuva. Työntekijät palauttivat vaaditut kolme täytettyä SWOT-analyysitaulukkoa. Kävimme läpi täytetyt taulukot ja työntekijät saivat lisätä asioita liitutaululle koottuun SWOT-taulukkoon tarvittaessa. Muutamia lisäyksiä työntekijöiltä tuli, kuten sosiaalisten tilojen koko sekä asukkaiden aggressiivisuus ja tiedonkulku.

Taulukko jätettiin liitutaululle, jotta halutessaan sinne pystyi lisäämään asioita. Koska kaikki työntekijät eivät olleet paikalla, tuli muutama lisäys taulukkoon

jälkikäteen muutaman seuraavan päivän aikana. Tiimipalaverin jälkeen koottiin SWOT-analyysin tulokset WORD- ja PDF-tiedostoiksi ja tulostettiin yksi versio yksikön tiimipalaverikansioon. Tulokset laitettiin PDF-tiedostona sähköisen TEAMS-järjestelmän keskusteluun, jossa jokainen pystyi niihin tutustumaan.

5.4.3 Tulokset

Kaikki esiin tulleet asiat kirjattiin yhteen SWOT-taulukkoon (liite 4). Teemoittamista hyödynnettiin SWOT-analyysin tulosten esittämisessä. Teemoittaminen aloitettiin tulostamalla SWOT-analyysi taulukkoon kirjatut vastaukset, jonka jälkeen jokainen kohta leikattiin erilleen toisistaan. Jokainen leikattu paperilappu sijoitettiin oman alueensa (vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat) alle ja mietittiin mainituille asioille muutamat alaotsikot, joihin kyseiset asiat sijoitettiin. Esiin nostettiin asiakasurvallisuuden näkökulmasta merkittäviä kohtia eri osa-alueissa ja pohdittiin vahvuuksien ja mahdollisuuksien hyödyntämistä ja heikkouksien ja uhkien poistamista ja estämistä.

Taulukko 2. Vahvuuksista nousevat teemat ja niiden sisällöt

VAHVUUDET	
Työ <ul style="list-style-type: none"> ✓ sitoutuminen ✓ sovitut toimintatavat ✓ asiakaslähtöisyys 	Osaaminen <ul style="list-style-type: none"> ✓ kielitaito ✓ henkilöstön moniosaaminen ✓ apuvälineiden tuntemus
Ammatillisuus <ul style="list-style-type: none"> ✓ työkokemuksen pituus ✓ henkilöstö koulutettua ✓ ammattitaito 	Turvallisuus <ul style="list-style-type: none"> ✓ toimintaympäristö

Taulukkoon 2 koottiin vahvuuksia tarkasteltaessa esiintyneet teemat, joita olivat työ, osaaminen, ammatillisuus ja turvallisuus. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta työhön liitettiin asiakaslähtöisyys ja sovitut toimintatavat, osaamiseen erityisesti kielitaito ja ammatillisuuteen ammattitaito sekä turvallisuuteen turvallinen toimintaympäristö. Asiakaslähtöisyyden ja sovittujen toimintatapojen sisäistäminen auttoi pitämään kirkkaana mielessä, miksi työtä tehdään. Sitoutuminen sovittuihin toimintatapoihin helpotti työntekijöiden yhteistä ymmärrystä ja auttoi ammattitaidon ylläpitämisessä. Kielitaito oli kehitysvammaisten kanssa tehtävässä työssä tärkeää, koska heillä saattoi olla vaikeuksia puhua omaa äidinkieltään, jolloin ohjaaja ei aina ymmärtänyt heidän puhettaan.

Työntekijöiden on osattava suomen kieltä hyvin, jotta vähennetään väärin ymmärryksen mahdollisuutta.

Taulukkoon 3 tiivistettiin ilmenneet teemat heikkouksissa, joita olivat työ, osaaminen, asiakkaat/omaiset ja ympäristö. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta kiinnostavia olivat työn kohdalla kiire ja huono tiedonkulku, osaamisessa työntekijöiden erilainen tieto- ja taitotaso sekä asiakkaiden ja omaisten kohdalla yksilöllisyyden puute. Kiire vaikutti moneen asiaan kuten mainittuun alkuperehdytykseenkin. On luotava työtapa, joka antaa aikaa tehdä vaaditut asiat huolellisesti. Kiire aiheuttaa stressiä, mikä saattoi näkyä lyhytjänteisyytenä ja vaikuttaa tiedonkulkuun sitä heikentävästi. Tiedonkulun varmistaminen on asiakasturvallisuuden kannalta ehdottoman tärkeää. Kiirettä vähennetään jakamalla työtehtäviä useamman työntekijän kesken tai lisäämällä henkilökuntaa.

Taulukko 3. Heikkouksista nousevat teemat ja niiden sisällöt

HEIKKOUEDET	
Työ <ul style="list-style-type: none"> ✓ kiire (lyhytjänteisyys) ✓ alkuperehdytys (liian paljon liian nopeasti) ✓ huono tiedonkulku (toimintatavat) 	Osaaminen <ul style="list-style-type: none"> ✓ suomen kielen taito ✓ työntekijöiden tieto-/taitotaso erilainen
Asiakkaat/omaiset <ul style="list-style-type: none"> ✓ päivätoiminnan puuttuminen (loma-ajat) ✓ yksilöllisyyden puute ✓ yhteistyö omaisten kanssa 	Ympäristö <ul style="list-style-type: none"> ✓ pieni yksikkö (tilan puute)

Työntekijöiden tieto- ja taitotason ollessa erilainen vaaditaan osaamisen varmistamista koulutuksilla asiakasturvallisen toiminnan edistämiseksi työyksikössä. Työtehtävät on osattava jakaa oikein työntekijöiden osaamisen mukaan. Rahan koettiin vaikuttavan paljon toimintaan, mikä oli asiakkaiden ja omaisten kohdalla huolestuttavaa asiakasturvallisuuden kannalta. Se estää toteuttamasta toimintaa asiakaslähtöisesti riippumatta työntekijöistä. On tärkeä pystyä toimimaan mahdollisimman taloudellisesti unohtamatta asiakasta. (Taulukko 3.) Se vaatii innovatiivisten ratkaisujen pohtimista organisaatiolta.

Taulukko 4. Mahdollisuuksista nousevat teemat ja niiden sisällöt

MAHDOLLISUUDET	
Toimintatavat <ul style="list-style-type: none"> ✓ asiakastietojen säilytys (lukittu tila) ✓ selkeät, uudet toimintatavat 	Osaaminen <ul style="list-style-type: none"> ✓ hyvä tiedonkulku ✓ läsnäolo ✓ tietojen syventäminen
Ympäristö <ul style="list-style-type: none"> ✓ uusien tarvittavien tilojen rakentaminen 	

Työntekijöiden pohtiessa mahdollisuuksia, teemoiksi muodostuivat toimintatavat, osaaminen ja ympäristö. Mahdollisuuksissa korostuivat toimintatapoihin liittyen selkeät, uudet toimintatavat ja osaamiseen liitettiin hyvä tiedonkulku ja läsnäolo. Työntekijät uskoivat selkeiden ja uusien toimintatapojen tuovan toimintaan uusia mahdollisuuksia toteuttaa asiakasturvallista perehdyttämistä. Toimintatapoja on päivitettävä tarpeen mukaan. Hyvään tiedonkulkuun pystyy jokainen osaltaan vaikuttamaan. Sitä edistetään sovitulla toimintatavoilla, joista ollaan tietoisia ja niiden mukaan jokaisen tulee toimia. Läsnäolo on kehitysvammaisten asiakkaiden näkökulmasta erityisen tärkeää. Läsnäoloa mahdollistetaan tarjoamalla yksilöllistä ja kiireetöntä aikaa asiakkaille. Samalla luodaan heille turvallisuuden ja välittämisen tunnetta. (Taulukko 4.)

Uhkia tarkasteltaessa löydetyt teemat koottiin taulukkoon 5. Teemat liittyivät toimintatapoihin, ymmärtämiseen, ympäristöön ja asiakkaisiin/omaisiin. Toimintatapojen kohdalla esiin nousi huono tiedonkulku, ymmärtämisessä kommunikaatio-ongelmat, ympäristössä päivätoiminnan puuttuminen ja asiakkaissa/omaisissa yhteistyö omaisten kanssa, yksilöllisyyden puute ja aggressiivisuus. Toimintatapojen kehittäminen auttaa selkeyttämään tiedonkulkua, joka vähentää todennäköisesti vääriä tietoja ja epäselvyyksiä. Toimintatavat on oltava kaikilla tiedossa ja selkeästi löydettävissä.

Taulukko 5. Uhkien kohdalla esiin nousseet teemat ja niiden sisällöt

UHAT	
Toimintatavat <ul style="list-style-type: none"> ✓ epäselvyydet (toimintatavat, ohjeet) ✓ väärät tiedot ✓ huono tiedonkulku 	Ymmärtäminen <ul style="list-style-type: none"> ✓ kommunikaatio-ongelmat ✓ kielimuuri
Ympäristö <ul style="list-style-type: none"> ✓ pieni yksikkö (jatkuvuus?) ✓ päivätoiminnan puuttuminen (loma-ajat) 	Asiakkaat/omaiset <ul style="list-style-type: none"> ✓ yhteistyö omaisten kanssa ✓ yksilöllisyyden puute ✓ aggressiivisuus

Asiakasturvallisuuden vaarantumista pystytään estämään varmistamalla asioiden oikein ymmärtäminen. Asioista kysymisen ja keskustelun on oltava helppoa ymmärtämisen edistämiseksi. Asioiden ymmärtäminen varmistetaan toistamalla se uudestaan, jolloin se voidaan vielä korjata väärinymmärryksen välttämiseksi. Asiakkaan puheesta ei aina saatu selvää tai jos hän ei osaa puhua saattoi ymmärtäminen ajoittain olla hyvinkin haasteellista. Näihin tilanteisiin tarvitaan kommunikaation apuvälineitä kuten kuvia tai kommunikaattoria. Asiakkaiden ja omaisten kohdalla asiakasturvallisuuteen vaikuttaisi omaisten menettäminen, jolloin tieto asiakkaasta saattaa kadota heidän mukanaan. Onkin tärkeää tehdä yhteistyötä asiakkaan asioissa mahdollisimman paljon. Omaisilla voi olla hyvinkin paljon hiljaista tietoa asiakkaasta mikä saattaa olla arvokasta. Tämän tiedon jakaminen on tärkeää. Kaikilla asiakkailla ei omaisia ole, jolloin työntekijät ovat ehkä ainoita ihmisiä, jotka ajavat heidän etujaan. Sen tiedostaminen on tärkeää, jotta asiakasturvallisuus varmistetaan. Jokainen asiakas on yksilö ja kokee asiat eri tavalla turvallisuudenkin. Heidän kuulemisensa on tärkeää. Aggressiivisuus vaikuttaa aina asiakasturvallisuuteen. Ohjeet aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen auttavat työntekijöitä toimimaan oikein ja varautumaan tilanteeseen sekä edistämään näin asiakasturvallisuutta omassa yksikössä. (Taulukko 5.)

Tuloksien perusteella todettiin asiakasturvallisuuden näkökulmasta vahvuuksia olevan erityisesti koulutus ja ammattitaito, asiakaslähtöinen työtapo, sitoutuminen, sovitut toimintatavat ja turvallinen toimintaympäristö. Heikkouksia olivat kiire, työntekijöiden erilainen tieto- ja taitotaso sekä asiakkaiden yksilöllisyyden puute, jolloin raha ratkaisee ja yksilöä kohdellaan laumana. Mahdollisuuksiksi työntekijät nostivat selkeät ja uudet toimintatavat, läsnäolon ja hyvän tiedonkulun. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta tärkeimmät uhat olivat työntekijöiden mielestä väärät tiedot, epäselvät ohjeet ja toimintatavat, asukkaiden mahdollinen aggressiivisuus ja huono tiedonkulku.

SWOT-analyysin yhteydessä työntekijöiltä selvitettiin heidän mielestään asiakasturvallisuuden toteutumisen kannalta **ehdottomasti** kunnossa oltavia asioita sen toteutumiseksi parhaalla mahdollisella tavalla työhön perehdyttämisessä. Työntekijät mainitsivat tärkeinä asiakkaiden toimintaohjeiden ja lääkelistojen päivityksen sekä heidän tietojensa ajantasaisuuden. Lisäksi mainittiin

tiedonkulku, joka herätti ajatuksia. Tiedonkulku nousi tiimipalaverissa esiin ja kaikki kysymykseen mainitut muut vastaukset koskivatkin juuri tiedonkulkua. Tärkein asia asiakasturvallisuuden toteuttamiseksi oli perehdyttämisessä tiedonkulku.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämistyön tavoitteena oli kehittää perehdyttämisprosessia asiakasturvallisuuden näkökulmasta kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa. Yksikössä perehdyttäminen työhön koettiin epäselväksi. Asiakasturvallisuuden toteutumiseen perehdyttämisprosessissa vaikuttivat perehdyttämisen suunnitelmallisuus, tiedonkulku sekä resurssien organisointi ja ajanhallinta perehdyttämisen eri vaiheissa. Perehdyttämisen nähtiin koostuvan eri osa-alueista, joihin vaikutti organisaation ja työntekijän toiminta. Asiakasturvallisuuden toteutuminen nähtiin yhteisenä asiana, johon kannatti panostaa.

Perehdyttämisen suunnitelmallisuus auttaa toteuttamaan asiakasturvallista perehdyttämistä ja takaamaan perehdyttämisen tasapuolisuuden ja laadun. Sen toteuttaminen oli vaihtelevaa. Tiedonkulku nähtiin tärkeimpänä osana asiakasturvallista perehdyttämistä. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta tiedonkulku tuli työntekijöiden mielestä ehdottomasti hoitaa hyvin, jotta asiakasturvallisuus toteutuisi. Hyvä tiedonkulku nähtiin mahdollisuutena, kun huono tiedonkulku sen sijaan toimintaa vaikeuttavana asiana. Työntekijät kokivat pystyvänsä vaikuttamaan itse tiedonkulkuun esimerkiksi perehdyttäessään työntekijää asiakastilanteisiin ja heidän kohtaamiseensa. Organisaatio vaikuttaa tiedonkulkuun luomalla turvallisuuskulttuuria, jolla varmistetaan laadun ja turvallisuuden toteutumista (STM 2017, 21; STM 2020, 12, 19). Kiireen koettiin vaikuttavan asiakasturvalliseen perehdyttämiseen negatiivisesti. Kiireeseen liittyi resurssien organisoinnin ja ajanhallinnan haasteet. Perehdytyksen toteuttaminen työntekijöiden toivomalla tavalla oli haasteellista, koska perehdytettävän opastaminen vei aikaa. Perehdyttäminen hoidettiin perustyön ohessa eikä perehdyttämiselle ollut riittävästi aikaa.

Kehittämistyössä nousi esiin huoli alkuperehdyttämisen epäselvyydestä, joka näkyi perehdyttämisen vaihtelevuutena. Epäselvyyttä oli perehdyttäjän vastaanottajasta ja nimetyistä perehdyttäjistä. Samat asiat saatettiin ohjeistaa eri ihmisille hyvinkin eri tavalla. Perehdyttämisen suunnitelmallisuuden koettiin olevan pääasiassa organisaation tehtävä. Se sisälsi ennalta sovitut organisaation ja toimintayksikön toiminta-ajatukset, arvot, tavoitteet ja toimintamallit. Niiden toivottiin olevan selkeitä, helposti löydettäviä ja niiden toteutumista tuli seurata asiakasturvallisen perehdyttämisen toteutumisen ja kehittämisen varmistamiseksi. Niiden ollessa jokaisen työntekijän tiedossa organisaation toiminnan perusteet ymmärretään paremmin. Organisaation on tuotava selkeästi esiin perehdyttämisen vastuut, jotta kaikki tietävät omat tehtävänsä perehdyttämisessä. Näin työn tavoitteet saadaan selkeästi esiin ja niiden saavuttaminen on helpompaa. Työntekijöiden sitoutuminen sovittuihin tavoitteisiin on haasteellista, jos tavoitteet nähdään epäselvinä.

Tiedonkulku näkyi perehdyttämiseen valmistautumisessa toiveena selkeästä toimintamallista, jolla perehdytettävä otetaan vastaan. Vastauksissa mainittiin nimetyyn perehdyttäjän tuovan selkeyttä perehdyttämiseen. Se nopeuttaisi työyhteisöön sopeutumista. Mentori tai kummiperehdyttäjä järjestelmä voisi toimia uuden työntekijän tukena ja edistää hänen sopeutumistansa työyhteisöön ja hiljaisen tiedon jakaminen mahdollistuisi paremmin sosiaalisessa kanssakäymisessä mentorin kanssa (Eklund 2018, 157).

Perehdyttämiseen valmistautumisessa ja opetuksessa käytiin asioita läpi paljon lyhyessä ajassa, jolloin niiden sisäistäminen oli haastavaa. Oli havaittavissa, että alkuperehdytykseen haluttiin käyttää enemmän aikaa. Siihen ei kuitenkaan pystytty vaikuttamaan. Organisaatio määrittelee usein, kuinka perehdyttämisessä edetään. Opetuksessa perehdyttäminen ja työnopastus tuli hoitaa kiireettömästi, jotta varmistetaan turvallinen toiminta asiakkaalle ja työntekijälle. Työntekijät olivat sitoutuneita työhön, vaikka kiire toi siihen omat haasteensa. Sitoutunut työntekijä huomioi todennäköisemmin asiakasturvallisuuden työssään paremmin kuin alhaisen motivaation omaava työntekijä. Läsnäolon nähtiin olevan yhteydessä asiakkaiden yksilöllisyyden huomioimiseen ja edistävän asiakasturvallisuutta perehdyttämisprosessissa. Siinä onnistuminen

edellyttää tiedon jakamista asiakkaiden yksilöllisistä tarpeista perehdyttävälle mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jolloin tulee olla aikaa perehtyä asiakkaisiin rauhassa. Asiakkaiden yksilöllisyyden parempi huomioiminen vaatii enemmän aikaa työntekijöiltä, mutta auttaisi heitä olemaan enemmän läsnä asiakastyössä ja vähentäisi asiakkaiden aggressiivisuutta. Työntekijät toivoivat asiakkaiden kohtaamisen olevan kiireetöntä. Siihen on kuitenkin harvemmin aikaa, koska työhön kuuluu nykyään paljon muitakin tehtäviä asiakastyön lisäksi. Se tuo oman haasteensa asiakasturvallisen perehdyttämisen toteuttamiselle. Ryhmän resurssien tehokas hyödyntäminen auttaisi hallitsemaan kiirettä, jolloin työkuorma ei kasautuisi liikaa yhdelle työntekijälle (Helovuori ym. 2012, 196–197).

Perehdyttämisen opetuksessa suunnitelmallisuuden merkitys näkyi erityisesti toimintatavoissa. Toimintatapoihin toivottiin selkeyttä, koska niiden epäselvyys luo turvattomuutta ja epätietoisuutta työntekijöihin, mikä heijastuu asiakkaisiin. Asiakasturvallisuutta edistävät toimintatavat, joista organisaation lisäksi ovat tietoisia työntekijät ja asiakkaat. Yhtenäiset toimintatavat luovat asiakkaille ja työntekijöille turvallisuuden tunteen, koska he pystyvät ennakoimaan toimintaa. Työntekijät tiedostavat toiminnan riskejä ja pystyvät hallitsemaan niitä paremmin. Yhteisillä toimintatavoilla edistetään työhyvinvointia ja turvallisuutta sekä työhön sitoutumista, jolloin työntekijöiden vaihtuvuus on vähäisempää.

Tiedonkulun kannalta perehdyttämisen opetuksessa asiakkaiden kohtaaminen ja heidän tilanteisiinsa riittävä perehdyttäminen nähtiin erityisen tärkeäksi. Työntekijät pystyivät jakamaan tietoa perehdyttävälle asiakkaiden tilanteista ja heidän kohtaamisestaan. Asiakkailla saattoi olla kommunikaatio-ongelmia, jotka aiheuttivat oman haasteensa tiedonkulkuun. Vähäinen tieto synnyttää epätietoisuutta ja epävarmuutta asiakastilanteissa toimimiseen. Tiedon riittävä saaminen auttaa varautumaan näihin tilanteisiin, koska pystytään etukäteen huomioimaan oma ja asiakkaan turvallisuus paremmin. Hyvä tiedonkulku korostui päivitettyissä asiakkaiden toimintaohjeissa, lääkelistoissa ja tiedoissa. Päivittämättömät tiedot saattavat aiheuttaa suuriakin riskejä tai jopa virheitä, joka heikentää asiakasturvallisuuden toteutumista ja toiminnan laatua. Riskienhallinnalla voidaan tunnistaa nämä vaaratapahtumat, analysoida ja ennaltaehkäistä niitä jatkossa pienentämällä toiminnan riskejä. Kun työtä tehdään

turvallisesti, tiedostetaan toimintaan liittyvät riskit sekä turvalliset työtavat (STM 2020, 20). Näin helpotetaan työtä ja luodaan asiakkaille turvallisuuden kokemus ja lisätään heidän luottamustansa työntekijöihin.

Perehdyttämisen mielikuvaharjoittelussa työntekijät kokivat sääntöjen ja ohjeiden olevan epäselviä, joka kertoi kehittämisen tarpeesta tiedonkulussa. Riittäväällä vuorovaikutusosaamisella varmistetaan hyvän tiedonkulun edellytykset. Sääntöjen ja ohjeiden läpikäymisessä tiedonkulkua varmistetaan valitsemalla niiden läpikäymiseen rauhallinen tila, jossa voidaan keskittyä kunnolla perehdyttämiseen. Silloin saadaan rauhoitettua ympäristö ja keskeytyksiä tulee mahdollisimman vähän. Työstä palautteen saamisen vähäisyys näkyi tuloksissa. Tiedonkulun näkökulmasta palautteen saaminen olisi tärkeää, jotta omaa toimintaa voi kehittää asiakasturvallisemmaksi. Palautteen saamiseen saattaa vaikuttaa palautteen antajan epävarmuus annettuun palautteeseen reagoimisesta. Palautteen antaminen olisi tehtävä asiallisesti. Resurssien organisoinnin ja ajanhallinnan näkökulmasta oli nähtävissä, että aina ohjeiden ja sääntöjen läpikäymiseen ei ollut riittävästi aikaa tai sitä toivottiin enemmän. Mahdollisuus varata aikaa ja yhden perehdyttäjän kanssa ohjeiden ja sääntöjen läpikäyminen selkeyttää toimintaa ja edistää asiakasturvallisuutta. Se edellyttäisi perehdyttäjän silloin olevan pois asiakastyön vahvuudesta.

Perehdyttämisessä taitojen kokeilua ja harjoittelua toteutettiin kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa perehdyttämisen eri osa-alueista parhaiten. Työtehtäviä sai kokeilla itsenäisesti, useamman kerran ja harjoitella käytännössä paljon. Koettiin opastuksen jääneen vähäiseksi ja perehdyttävän omatoimisuus korostui nopeassa siirtymisessä itsenäiseen työhön. Se kertoi osaltaan resurssien organisoinnin ja ajanhallinnan sekä suunnitelmallisuuden kehittämistarpeesta. Se loi oman haasteen tiedonkulkuun ja erityisesti sen varmistamiseen.

Perehdyttämisen suunnitelmallisuus näkyi perehdyttämisen varmistamisessa osaamisen arvioinnin puutteellisuutena ja seurannan epäselvyytenä. Työntekijöiden erilainen tieto- ja taitotaso näkyi huolena osaamisen riittävydestä. Se vaikuttaa yksikön toimintaan arjessa, koska kaikilla ei voida teettää samoja tehtäviä. Toisaalta se mahdollistaa työntekijöiden osaamisen hyödyntämisen.

Osaamista arvioimalla voidaan varmistua perehdytettävän hallitsevan työtehtävät ja niissä vaadittavan osaamisen. Osaamisen arviointi ja perehdyttämisen toteutumisen seuranta on haastavaa, jos tavoitteita ei ole selkeästi asetettu. Organisaation tulee arvioida ja seurata asiakasturvallisen perehdyttämisen toteutumista, jotta voidaan varmistua sen toteutumisesta ja perehdytettävän riittävistä osaamisesta. Työntekijöiden kokemukset perehdytettävän osaamisesta tulee huomioida, koska heillä on paras tieto siitä, miten perehdytettävä selviää työtehtävistään. Prosessin jatkuvaa arviointia on tehtävä sen kehittämiseksi. Suunnitelmallisuus helpottaa arviointia, koska tiedetään prosessin eteneminen, jolloin kehittämiskohteet nähdään paremmin. Perehdytyksen suunnitelmallisuudella varmistetaan laatu ja tasapuolisuus koko perehdyttämisprosessissa (Eklund 2018, 44).

Tiedonkulun varmistamisen koettiin jäävän perehdytettävän tehtäväksi, joka kertoo osaamisen arvioinnin puuttumisesta. Luotettiin siihen, että perehdytettävä kysyy, jos hänelle jokin asia on epäselvä. Varmuus perehdytettävän asioiden oikein ymmärtämisestä ja työtehtävässä tarvittavien tietojen hallinnasta voi olla tällöin haastavaa, vaikka asioiden kysyminen olikin helppoa. Tiedonkulun varmistamiseksi on tehtävä suunnitelmallista arviointia osaamisesta, jolla varmistetaan perehdytettävän hallitsevan asiakasturvallisuusosaaminen. Sen sisältäessä esimerkiksi vuorovaikutus-, viestintä- ja tiimityöosaamisen. Tiedonkulun parantamisessa kannattaisi hyödyntää kaksisuuntaista viestintää, joka auttaa väärinymmärryksien vähentämisessä (ks. Helovuo ym. 2021, 191).

Kiire näkyi osaamisen arvioinnin kehittämistarpeena, koska se oli jäänyt pääosin toteutumatta. Osaamisen arviointiin ja perehdyttämisen seurantaan kaivattiin selkeyttä. Siihen on varattavat aikaa ja sen on oltava suunnitelmallista, jotta voidaan varmistaa asiakasturvallisuuden toteutuminen. Opiteen varmistamiseen kannattaa käyttää aikaa ja resursseja riittävästi, jotta vältetään työssä myöhemmin turhilta riskeiltä ja virheiltä. Kiire heikentää lisäksi työssä tapahtuvaa jatkuvaa riskien arviointia, koska niiden havainnointiin ei jää aikaa, mikä vaikuttaa suoraan asiakasturvallisuuteen negatiivisesti.

Asiakasturvallisessa perehdyttämisessä perehdyttämisen suunnitelmallisuuden toteutuminen, hyvä tiedonkulku, resurssien organisointi ja ajanhallinta varmistetaan perehdyttämisen eri vaiheissa. Kehittämistyön perusteella organisaation tulee kehittää perehdyttämisen suunnitelmallisuuteen, tiedonkulkuun, resurssien organisointiin ja ajanhallintaan toimintamalleja ja toimintatapoja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi perehdyttämisprosessissa. Kehittämisessä voidaan hyödyntää kehittämissä saatuja tietoja työntekijöiden kokemuksista. Jatkuvaa perehdyttämisprosessin arviointia on tehtävä jatkossa, jotta tarvittaessa voidaan korjata prosessissa ilmeneviä haasteita. Kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen yksikössä voidaan hyödyntää tiimi-palavereita, joissa voidaan käydä perehdyttämisen kehittämistä läpi ja saada palautetta kehitetyistä toimenpiteistä. Prosessia kehitetään sitten saatujen kokemusten pohjalta (Tuulaniemi 2011, 128).

Kehittämistyön perusteella jatkossa voisi selvittää kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen asiakkaiden kokemuksia asiakasturvallisesta perehdyttämisestä, joka täydentäisi hyvin saatua tietoa työntekijöiden kokemuksista. Sähköisen järjestelmän kehittäminen asiakasturvallisen perehdyttämisen seurantaan, olisi ajankohtainen. Asiakasturvallisen perehdyttämisen prosessikaavion luominen auttaisi uusia työntekijöitä hahmottamaan perehdyttämisprosessia paremmin. Suunnitellun perehdyttämislomakkeen toimimista käytännössä voisi tutkia ja kehittää tarpeen mukaan.

7 POHDINTA

Pohdinnassa tarkastellaan kehittämistyön luotettavuutta, saatujen tietojen hyödyntämistä ja arvioidaan kehittämisprosessin toteutumista. Ensin pohditaan tulosten luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä. Sen jälkeen käydään läpi saatujen tietojen hyödyntämistä perehdyttämislomakkeessa. Lopuksi arvioidaan kehittämisprosessin toteutumista ja oman osaamisen kehittymistä.

7.1 Luotettavuuden arviointia

Kehittämistyössä tulee arvioida luotettavuutta. Sitä voidaan tarkastella tulosten toistettavuuden (reliaabeliuden) näkökulmasta sekä mittarin ja tutkimusmenetelmän kykynä (validiuksena) mitata juuri sitä mitä on tavoitteena mitata (Hirsjärvi ym. 2008, 226). Kehittämistyössä hyödynnettiin tiedonkeruussa määrällistä ja laadullista menetelmää eli triangulaatiota (Hirsjärvi ym. 2008, 228). Palvelumuotoilu kehittämistyön menetelmänä mahdollisti tiedonkeruussa menetelmänä kyselytutkimuksen ja laadullisena menetelmänä SWOT-analyysin hyödyntämisen.

Aiemmissa tutkimuksissa esiintyi kehittämistyön kanssa samansuuntaisia tuloksia. Ketola (2010, 116, 123, 153) mainitsee perehdyttämisen onnistumisen edellyttävän perehdyttämisen roolien, vastuiden ja suunnitelmien onnistumista. Kriittisiä tekijöitä hänen mukaansa ovat esimerkiksi perehdyttämisen puute ja kiire perehdyttämisessä sekä perehdyttäjän näkökulmasta, kohtuuton työkuorma, aikapula, kiire ja järjestelmällisyyden puute. Sahlström (2019, VII) mainitsee tiedonkulun ja lääkityksen potilaiden näkökulmasta aiheuttaneen vaaratilanteita potilasturvallisuudelle.

Asiakasturvallisen perehdyttämisprosessin kehittämistarvetta kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa selvitettiin kyselyllä, johon osallistui koulustaustaltaan erilaisia työntekijöitä. Kyselyssä luotettavuus huomioitiin vastaajien mahdollisuudessa vastata neutraali vaihtoehto, jos he eivät osanneet ottaa kantaa asiaan. Kehittämistarve eri perehdyttämisen vaiheissa näkyi vastauksissa selkeästi. SWOT-analyysillä selvitettiin tarkemmin asiakasturvallisuutta perehdyttämisessä ja mitä olisi erityisesti asiakasturvallisuuden näkökulmasta huomioitava, jotta saatiin asiakasturvallisuutta paremmin esiin. Tuloksista saatiin selkeä vastaus molempiin kysymyksiin. Molemmat tiedonkeruussa hyödynnetyt menetelmät tukivat toisiaan ja lisäsivät kehittämistyössä saatujen tuloksien luotettavuutta. Kehittämistyön menetelmävalinta sekä kyselyn ja SWOT-analyysin toteuttaminen menetelmävalinnoista lähtien pyrittiin kuvaamaan ja perustelemaan mahdollisimman tarkasti. Kehittämistyö toteutettiin pääasiassa vuoden 2020 aikana. Kyselyyn ja SWOT-analyysiin saattoi vaikuttaa covid-19 pandemia. Työntekijöiden jaksaminen saattoi vaihdella, mikä

on saattanut vaikuttaa tuloksiin negatiivisesti enemmän kuin positiivisesti. Pandemia vaikuttaa ihmisiin eri tavalla, toisiin se vaikuttaa enemmän ja toisiin vähemmän.

Kehittämistyössä saatiin vastaukset kehittämiskysymyksiin asiakasturvallisen perehdyttämisen rakentamisesta ja asiakasturvallisuuden kannalta kriittisistä tekijöistä. Ihmisten kokemukset ovat aina yksilöllisiä ja niihin vaikuttaa vastaajien tunteet, oma elämäntilanne ja taustat. Kehittämistyöntekijän mahdollisten ennakkokäsitysten vaikutus aineiston tulkintaan huomioitiin, jotta ne eivät vaikuttaisi tulkinnan tuloksiin. Työn luotettavuutta olisi lisännyt asiakkaiden mielipiteiden ja kokemusten selvittäminen asiakasturvallisesta perehdyttämisestä.

7.2 Saatujen tietojen hyödyntämien

Kyselyn ja SWOT-analyysin tulosten pohjalta suunniteltiin perehdyttämislomake, jossa hyödynnettiin saatuja tietoja. Perehdyttämislomakkeen suunnittelu aloitettiin lokakuussa 2020. Työturvallisuuskeskuksen tarjoama perehdyttämisen tarkistuslista tarjosi lomake pohjalle sopivan vaihtoehdon (Työturvallisuuskeskus 2016). Perehdyttämislomaketta kasattiin perehdyttämisen tarkistuslistan pohjalta siirtämällä Ravimäen perehdyttämislomakkeessa olleet tiedot Työturvallisuuskeskuksen (2016) tarjoamaan perehdyttämisen tarkistuslistan pohjaan. Sitä muokattiin sopivaksi Word-ohjelmalla ja alustava ehdotus perehdyttämislomake pohjasta lähetettiin toiminnanjohtajalle ja tiimivastavalle lokakuussa 2020. Perehdyttämislomakkeella pystyttiin rakentamaan asiakasturvallista perehdyttämistä saatuja tietoja hyödyntämällä. Perehdyttämislomakkeessa oli sarakkeet perehdytettävälle aiheelle, viittaus tiedon löytymiseen, tieto opastuksen ajankohdasta, tieto perehdyttäjistä ja perehdyttämisen tarkistamisesta, jotta oppimisen varmistamista pystytään seuraamaan. Lopuksi perehdytettävä sai vapaasti kirjata onnistumisia ja kehittämistarpeita perehdyttämisessä.

Perehdyttämislomakkeeseen saatiin koottua paljon tietoa suhteellisen tiivistetyksi kokonaisuudeksi. Suunniteltu perehdyttämislomake sisälsi tietoja, jotka olivat oleellisia perehdyttämisen suunnitelmallisuuden, toimivuuden ja seurannan kannalta. Perehdyttämislomakkeen suunnitteluun vaikutti tiedon helppo

saatavuus, jota toivoivat työnantaja ja työntekijät. Lomakkeeseen suunniteltiin viitteet, jolloin tiedon pystyi löytämään nopeasti ja helposti. Työnantaja ja työntekijät kokivat hankalaksi tiedon sijainnin eri paikoissa, koska tiedon etsintä vei aikaa. Koska tiedon sijaintipaikkoja saattoi olla useita, ei aina muistanut mistä tieto löytyy. Perehdytyslomake auttaa paremmin seuraamaan perehdyttämisen vaiheita perehdyttäjän ja perehdytettävän näkökulmasta. Lomaketta voidaan kehittää tarpeen mukaan.

7.3 Kehittämispöcessin ja oman osaamisen arviointi

Kehittämistyön aloittamisessa oman haasteensa aiheutti aiheen valinta, koska työnantajan kanta kehittämistyön aiheesta oli alkuvuonna 2020 epäselvä.

Työnantajan kanssa keskusteltiin tilanteesta ja kehittämistyön aiheen epäselvyydestä. Yhteisymmärryksessä päätettiin kehittämistyön aiheeksi asiakasturvallisen perehdyttämisen kehittäminen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa.

Kehittämistyö viitekehys saatiin kasaan nopeasti, mutta sen tiivistämistä jouduttiin tekemään prosessin aikana useasti. Kehittämistyössä menetelmävalinnoissa onnistuttiin hyvin ja ne olivat toimivia, koska niiden avulla saatiin tietoa kehittämistarpeista ja perehdyttämisen asiakasturvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Onnistuneet menetelmävalinnat auttoivat vastaamaan asetettuihin kehittämiskysymyksiin, jotka muuttuivat prosessin aikana aiheen selkeytyessä. Palvelumuotoilu mahdollisti hyvin kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen työntekijöiden osallistumisen perehdyttämisen kehittämiseen. Vallitsevasta covid-19 pandemiatilanteesta huolimatta työntekijät jaksoivat hyvin osallistua kyselyn täyttämiseen ja SWOT-analyysin kokoamiseen. Yhteistyö työnantajan kanssa sujui hyvin kehittämistyön lähdettyä kunnolla käyntiin. Eteen tuli hetkiä, jolloin kirjoittaminen tuntui haasteelliselta ja tekstiä ei juuri syntynyt. Siinä taukojen pitäminen auttoi kirkastamaan ajattelua ja taukojen jälkeen pystyi jatkamaan kirjoittamista uudella energialla. Oma jaksaminen oli tärkeä huomioida. Asioiden kirjaaminen ja aikataulutus helpottivat prosessia, mikä auttoi selviämään mahdollisista muutostilanteista paremmin. Kehittämistyön alussa oli epäselvää miltä lopullinen työ näyttää, koska kokonaisuus hahmotui selkeämmäksi prosessin kuluessa.

Kehittämistyön toteutuksen ja hyvinvoinnin edistämisen YAMK-opintojen aikana oma osaaminen on kehittynyt (Xamk s.a.). Opintojen aikana sosiaali- ja terveysalan johtamisosaaminen on kehittynyt ja erityisesti turvallisuusjohtamisen opinnoista oli hyötyä perehdyttämisen asiakasturvallisuuden kehittämässä. Menetelmäopinnoista palvelumuotoilu ja kyselytutkimus kehittämistoinnassa helpottivat kehittämistyön toteuttamista, ja palvelumuotoilu antoi uutta näkökulmaa sosiaalialan työn kehittämiseen. Opintojen aikana olen oppinut soveltamaan erilaisia menetelmiä sosiaalialan ongelmatilanteiden ratkaisussa, ja niitä kannattaakin soveltaa luovasti yli ammattiala rajojen.

LÄHTEET

- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perekhyttäminen ja työnopastus - ennakkoivaa työsuojelua. Helsinki: Työturvallisuuskeskus (TTK), teollisuusryhmä.
- ARENE ry. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. PDF-dokumentti. Päivitetty 9.1.2020. Saatavissa: <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportti/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382> [viitattu 12.2.2021].
- Bauer, T. N. 2010. Onboarding new employees: maximizing success. SHRM Foundation's Effective Practice Guidelines Series. SHRM Foundation. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://teachercentricity.com/wp-content/uploads/2014/08/SHRM-Onboarding-Report.pdf> [viitattu 27.3.2020].
- Brown, J. 2017. Employee orientation: Keeping new employees on board. International Public Management Association for Human resources. Kuukausiliite 5.1.2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://cdn2.hubspot.net/hub/59176/file-15741175-pdf/docs/employee_orientation.pdf [viitattu 27.3.2020].
- Cable, D. Gino, F & Staats, B. 2013. Reinventing Employee Onboarding. *MIT Sloan Management Review* 54 (3), 23–28. PDF-dokumentti. Päivitetty 19.3.2013. Saatavissa: <https://sloanreview.mit.edu/wp-content/uploads/2013/03/8884a0d75d.pdf> [viitattu 22.3.2020].
- Davis, V. & Kleiner, B. 2001. How to orient employees into new positions successfully. *Management Research News* 24 (1/2), 43–49. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/01409170110782504/full/html> [viitattu 22.3.2020].
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille!: uuden työntekijän perehdytys. Espoo: J-Impact Oy.
- ETENE. 2012. Etiikan tila sosiaali- ja terveysalalla. ETENE-julkaisuja 35. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://etene.fi/documents/1429646/1559054/ETENE-julkaisuja+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf/b02f3efc-c92b-456f-a97a-2a524ef3b2f9/ETENE-julkaisuja+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf> [viitattu 22.4.2020].
- Giacalone, K. 2009. Making new employees successful in any economy. *Association for Talent Development* 63 (6), 37–39. Verkkolehti. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 27.3.2020].
- Gråsten, H. 2019. Hoivakotikohu vaimeni, mutta vanhusten hätä jatkuu – karmeita tapauksia ympäri Suomen. *Iltalehti*. Verkkolehti. Päivitetty 28.10.2019. Saatavissa: <https://www.iltalehti.fi/kotimaa/a/ed015f76-fd2b-4a10-90b0-8280e671ec75> [viitattu 25.2.2020].
- Gråsten, H. 2020. Yksin pimeässä 11 tuntia ilman ruokaa – räikeitä laiminlyönnejä invalidiliiton omistamissa tiloissa, liitolla mukheet valtion tuet. *Iltalehti*.

Verkkolehti. Päivitetty 02.03.2020. Saatavissa: <https://www.iltalehti.fi/politiikka/a/47b32014-4b6c-4899-9e91-1365dec38c1d> [viitattu 27.3.2020].

HE 25.3.2014/354. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta annetun lain muuttamisesta.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Helovuo, A., Kinnunen, M., Peltomaa, K. & Pennanen, P. 2012. Potilasturvallisuus. Potilasturvallisuuden keskeisiä kysymyksiä havainnollisesti ja käytännönläheisesti. 2. painos. Helsinki: Fioca Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13–14 osin uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hollnagel, E. 2014. Safety-1 and Safety-2. The Past and The Future of Safety Management. E-kirja. England: Routledge. Saatavissa: https://kaakkuri.finna.fi/Record/nelli29_mamk.256000000141701 [viitattu 15.4.2020].

Kang, M. & Sung, M. 2017. How symmetrical employee communication leads to employee engagement and positive communication behaviors. The meditation of employee-organization relationships. *Journal of communications management* 21 (1), 82–102. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JCOM-04-2016-0026/full/html> [viitattu 27.3.2020].

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 28.3.2020].

Karjalainen, L. 2004. Tilastomatematiikka. 8. uudistettu painos. Mikkeli: Pii-Kirjat.

Keinonen, T., Vaajakallio, K. & Honkonen, J. (toim.) 2013. Hyvinvoinnin muotoilu. Helsinki: Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu. Aalto Arts books.

Ketola, H. U. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietoalan yrityksissä. Jyväskylän yliopisto. Taloustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-4015-7> [viitattu 21.12.2020].

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksen tekijäksi. Helsinki: Talentum Media Oy.

Klein, H. J., Polin, B. & Leigh Sutton, K. 2015. Specific Onboarding Practices for the Socialization of New Employees. *International Journal of Selection and Assessment* 23(3), 263–283. Verkkolehti. Saatavissa: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/ijsa.12113> [viitattu 27.3.2020].

Koivisto, M. 2019. Palvelumuotoilun kehittämistote ratkaisuna. Teoksessa: Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent Oy, 30–51.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perekäyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystoimet. 2019. Kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen. Palvelukuvaus. WWW-dokumentti. Päivitetty 23.8.2019. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/medias/Liite-nro-1b-hallitus-23-8-2019-Palvelukuvaus-Kehitysvammaisten-tehostettu-palveluasuminen.pdf?context=bWFzdGVy-fHBkZi1hdHRhY2htZW50c3wxMjcyMjI4fGFwcGxpY2F0aW9uL3BkZnxoM-jkvaDEyLzq4Mzg1MDM1OTYwNjlvTGlpdGUgbnJvID-FiX2hhbGxpHVzXyAyM184XzlwMTIfUGFsdmVsdWt1dmF1cyBLZWphdH-lzdmFt-bWFpc3RlbiB0ZWVhc3RldHR1IHhjbHJibHVhc3VtaW5lbi5wZGZ8ZWVjMjY2ZmZiMzUzZDgyYTYzYTFmZWU3NWVjMTBjMzk1ZTUyOGM3ZjR-mYjI4MTVkb0tAxZTE2ODgyMTRmMWY4OQ> [viitattu 23.2.2020].

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Marsh, S. 2018. User Research. A practical guide to designing better products and services. London: KoganPage Limited.

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 76–97.

Moilanen, P. & Räihä, P. 2018. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5. uudistettu ja täydennetty painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. <https://kaak-kuri.finna.fi/Record/kaakkuri.223903> [viitattu 10.3.2021].

Niemelä, P. 2014. Ihmisarvo ja sosiaalityö. Teoksessa Jaakola, A-M., Leinonen, L. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Eettisyys ihmisyydessä. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Talentia-lehti & Sosiaalityön tutkimuksen seura, 5–8. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/data_uploaded/tutkivasosiaalityo2014.pdf [viitattu 24.4.2020].

Nuutinen, O. s.a. Hiljainen tieto. Käsitteen alkuperä ja nykykäyttö. Jyväskylän yliopisto. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/hiljainen-tieto> [viitattu 25.2.2020].

Paulavaara, P. 2020. Huoneisiinsa lukittuja vanhuksia, sekavaa lääkitystä ja puutteellista saattohoitoa: Valvira määräsi Attendon korjaamaan puutteet kaikissa vanhusten huollon yksiköissä. *Helsingin Sanomat*. WWW-dokumentti.

Päivitetty 12.2.2020. Saatavissa: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000006404660.html> [viitattu 25.2.2020].

Peltokoski, J. 2016. The comprehensive hospital orientation process in specialized health care settings. Views of newly hired nurses and physicians. University of Eastern Finland. Health Sciences. Dissertation. Saatavissa: https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-2095-9/urn_isbn_978-952-61-2095-9.pdf [viitattu 23.2.2020].

Pohjola, A., Lähteinen, S. & Pehkonen, A. 2019. Asiakasturvallisuus sosiaalityössä – jotain uutta, jotain vanhaa. Teoksessa Orjasniemi, T., Romakaniemi, M. & Tauro, T-M. (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Muuttuvat rajat ja vastuu – globaali ja lokaali sosiaalityössä. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Talentia-lehti & Sosiaalityön tutkimuksen seura, 75-86. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://talentia.e-julkaisu.com/2019/tutkivasosiaalityo/docs/tutkivasosiaalityo2019.pdf> [viitattu 20.2.2021].

Ravimäkiyhdistys ry. 2019a. Asumispalvelut. Omakoti Ravimäessä tarjoaa yksilöllistä ja huomioonottavaa elämää. Ravimäkipalvelut Oy. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ravimakiyhdistys.fi/asumispalvelut/> [viitattu 7.2.2020].

Ravimäkiyhdistys ry. 2019b. Ravimäkiyhdistys. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ravimaki.fi/ravimakiyhdistys/> [viitattu 15.3.2020].

Ravimäkiyhdistys ry. 2019c. Palvelumme. Ravimäkipalvelut Oy. Ravimäkiyhdistys ry. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ravimaki.fi/#lupaamme> [viitattu 19.2.2020].

Repo, A. 2009. Etiikan teoriaa. Teoksessa Leino-Kilpi, H. & Välimäki, M. Etiikka hoitotyössä. 5. uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy, 36–60.

Roslund, R. & Mäntymaa, J. 2019. Asiakasturvallisuus on vaarantunut useissa Esperin Caren hoivakodeissa - monet kaupungit keskeyttäneet asukkaiden sijoittamisen vakavien ongelmien vuoksi. Ylen uutiset. WWW-dokumentti. Päivitetty 26.1.2019. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10615846> [viitattu 25.2.2020].

Rötkö, T. 2012. Palvelumuotoilu. Teoksessa Wulff, S. Mykkänen, M. Varis, J. Voutilainen, P. & Keski-Orvola, E. (toim.) Asiantuntijayrittäjyyden suunnittelijan pelikirja. Kuopio: Kopijyvä Oy, 42–44. Saatavissa: <https://www.keuke.fi/client/keuke2017/userfiles/asiantuntijan-yrittajyyden-suunnittelun-pelikirja.pdf> [viitattu 15.2.2021].

Sahlström, M. 2019. Patient participation in promoting patient safety – Finnish patients' and patient safety experts' views. University of Eastern Finland. Health Sciences. Dissertation. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/20435/urn_isbn_978-952-61-2961-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 10.4.2020].

Sanders, A. & Kleiner, B. 2002. Orienting employees into new positions successfully. *Management Research News* 3, 82 – 89. Saatavissa:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/01409170210783142/full/html> [viitattu 22.3.2020].

STE A s.a. Itsearviointiopas. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.stea.fi/documents/2184241/2492102/Itsearviointiopas/9c90fac1-47a8-4bdc-a35f-9b22d9020080> [viitattu 8.2.2020].

STM. 2017. Valtioneuvoston periaatepäätös. Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:9. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80352/09_2017_Potilas-%20ja%20asiakasturvallisuusstrategia%202017-2021_suomi.pdf [viitattu 7.2.2020].

STM. 2020. Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021. Toimeenpanosuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162019/STM_2020_1_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 7.2.2020].

Talentia ry. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf [viitattu 20.2.2021].

THL. 2018. Menetelmiä itsearviointiin. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Osallisuuden edistäminen. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty. 11.1.2018. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/hankkeet-ja-hanketuki/arviointi/itsearviointi> [viitattu 8.2.2020].

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. PDF-dokumentti. Päivitetty 14.11.2012. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [viitattu 11.2.2021].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf [viitattu 12.2.2021].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Työturvallisuuskeskus (TTK). 2011. Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla. 7. tarkistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Työturvallisuuskeskus (TTK). 2016. Perehdyttämisen tarkistuslista. 10. korjattu painos. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://ttk.fi/files/4644/Perehdyttämisen_tarkistuslista.pdf](https://ttk.fi/files/4644/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf) [viittaus 22.12.2020].

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Valli, R. 2018. Aineiston keruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.223902> [viitattu 10.3.2021].

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Webropol Oy s.a. Kysely- ja raportointityökalu. Kotimainen kysely- ja raportointityökalu varma valinta. Saatavissa: <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/> [viitattu 8.2.2020].

Xamk. s.a. Hyvinvoinnin edistäminen ylempi AMK. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.xamk.fi/koulutus/sosiaali-ja-terveysalan-ylempi-amk-sosiaaliala/> [viitattu 6.3.2021].

KUVALUETTELO

Kuva 1. Pehdyttämisen viisi askelta kuvattuna Ahokkaan ja Mäkeläisen (2013, 11) mukaan	10
Kuva 2. Organisaation periaatteet potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiassa ja sen keskeinen sisältö (STM 2017, 11)	22
Kuva 3. Asiakasturvallisen pehdyttämisen kehittämisprosessi kuvattuna palvelumuotoiluprosessin osia hyödyntäen (Tuulaniemi 2011, 127–128)	26
Kuva 4. Kyselyn ryhmien vastausmäärien jakautuminen asteikolla 1–5. Positiivisin arvo on 5 ja negatiivisin 1.	39
Kuva 5. Vastauksien jakautuminen pehdyttämiseen valmistautumisessa asiakasturvallisuuden näkökulmasta	41
Kuva 6. Vastauksien jakautuminen pehdyttämisen opetuksessa asiakasturvallisuuden näkökulmasta	42
Kuva 7. Vastauksien jakautuminen pehdyttämisen mielikuvaharjoittelussa asiakasturvallisuuden näkökulmasta	44
Kuva 8. Vastauksien jakautuminen opitun varmistamisessa asiakasturvallisuuden näkökulmasta	45
Kuva 9. Vastauksien jakautuminen asiakasturvallisuuden huomioimisessa pehdyttämässä	46
Kuva 10. Avoimissa kysymyksissä esiintyvät tärkeimmät teemat yhteen koottuna. Positiiviset asiat osoitettu keltaisella värillä ja negatiiviset punaisella.	47
Kuva 11. SWOT-analyysin eri ulottuvuudet kuvattuna (THL 2018)	52

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta merkittävimpien kyselyn väittämien moodi ja mediaaniarvot. Positiivisin arvo on 5 ja negatiivisin 1. Eri värein on osoitettu eri teemat.	40
Taulukko 2. Vahvuuksista nousevat teemat ja niiden sisällöt	55
Taulukko 3. Heikkouksista nousevat teemat ja niiden sisällöt	56
Taulukko 4. Mahdollisuuksista nousevat teemat ja niiden sisällöt	57
Taulukko 5. Uhkien kohdalla esiin nousseet teemat ja niiden sisällöt	57

LIITTEET

Kyselylomake

Perehdyttäminen Ravimäen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa

Tervetuloa vastaamaan perehdyttäminen Ravimäen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa kyselyyn. Vastaamalla pääset vaikuttamaan Ravimäkipalvelut Oy:n kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen perehdyttämisprosessin kehittämiseen. Tämän kyselyn vastauksien perusteella lähdetään kehittämään Ravimäkipalvelut Oy:n kehitysvammaisten tehostetun palveluasumisen perehdyttämisprosessia asiakasturvallisuuden näkökulmasta laadukkaammaksi ja suunnitelmallisemmaksi.

Kysely toteutetaan luottamuksellisesti, eikä siinä paljastu vastaajan henkilöllisyys missään tutkimuksen vaiheessa. Kyselyn tuloksia käsitellään kokonaisuuksina ja näin huomioidaan myös luottamuksellisuus. Tutkimuksessa noudatetaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistusta (tenk.fi/hyva-tieteellinen-kaytanto).

Kysely tehdään osana sosiaalialan ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyötä.

Perehdyttämisprosessi on jaettu tässä kyselyssä Työturvallisuuskeskuksen kehittämään viiteen perehdyttämisen askeleeseen, jotka ovat valmistautuminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen.

Vastaa oman kokemuksesi ja näkemyksesi pohjalta, millaisena koet perehdyttämisen tilanteen tällä hetkellä olevan Ravimäkipalvelut Oy:n kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa. Vastauksen lähettääksesi tulisi sinun vastata ainakin tähdellä merkittyihin kysymyksiin. Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa n. 15 minuuttia.

Susanna Koukkula
sosiaalialan YAMK-opiskelija
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu
bsuko004@edu.xamk.fi
puh. 0400-637487

ALKUTIEDOT

1. Millaisessa työsuhteessa toimit Ravimäen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa tällä hetkellä?

- opiskelija
- määräaikainen työntekijä
- vakituinen työntekijä

2. Millainen on koulutustaustasi? Valitse korkein koulutuksen mukaan.

- peruskoulu
 ammattikoulu
 lukio
 ammattikorkeakoulu
 yliopisto

VALMISTAUTUMINEN PEREHDYTTÄMISEEN

3. Miten mielestäsi seuraavat perehdyttämisen valmistautumiseen liittyviä asiat on kerrottu uudelle työntekijälle Ravimäen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa?

	1 Erittäin huonosti	2 Melko <u>huonosti</u>	3 Ei hyvin eikä <u>huonosti</u>	4 Melko Hyvin	5 Erittäin hyvin
Koko Ravimäen toiminta-ajatus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koko Ravimäen arvot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman yksikköni toiminta-ajatus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman yksikköni arvot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttämisen tavoitteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttämisen toimintamalli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

OPETUS

4. Kuinka opetus työtehtävään on mielestäsi hoidettu Ravimäen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa?

	1 Täysin eri mieltä	2 Osittain eri mieltä	3 En eri enkä samaa <u>mieltä</u>	4 Osittain <u>samaa</u> <u>mieltä</u>	5 Täysin samaa mieltä
Toimintasäännöt on kerrottu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtehtäviin saa opastusta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimintatavat on perusteltu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 Täysin eri mieltä	2 Osittain eri mieltä	3 En eri enkä samaa mieltä	4 Osittain samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
Perehdytyskansio on esitelty.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytyskansio on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytyskansio on riittävä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lääkehoitoon perehdyttäminen on riittävää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttäminen asiakastilanteisiin on riittävää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttäminen asiakkaiden kohtaamiseen on riittävää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

MIELIKUVAHARJOITTELU

5. Miten mielestäsi seuraavat asiat on huomioitu perehdyttämiseen liittyen Ravimäen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa?

	1 Erittäin huonosti	2 Melko Huonosti	3 Ei huonosti eikä hyvin	4 Melko Hyvin	5 Erittäin hyvin
Työstä saa palautetta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palautteen pyytäminen työstä onnistuu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimintaa koskevat säännöt käydään läpi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimintaa koskevat ohjeet käydään läpi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TAIDON KOKEILU JA HARJOITTELU

6. Miten mielestäsi seuraavat taidon kokeiluun ja harjoitteluun liittyvät asiat on huomioitu Ravimäen kehitysvammaisten palveluasumisessa?

1 Erittäin huonosti	2 Melko Huonosti	3 Ei huonosti eikä hyvin	4 Melko Hyvin	5 Erittäin hyvin
---------------------------	------------------------	--------------------------------	---------------------	------------------------

	1 Erittäin huonosti	2 Melko Huonosti	3 Ei huonosti eikä hyvin	4 Melko Hyvin	5 Erittäin hyvin
Työtehtävien itsenäinen kokeileminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus kokeilla uudestaan työtehtävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtehtävien käytännön harjoittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

OPITUN VARMISTAMINEN

7. Kuinka on varmistettu asioiden oppiminen Ravimäen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa?

	1 Täysin eri mieltä	2 Osittain eri mieltä	3 En eri enkä samaa mieltä	4 Osittain samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
Työkavereilta on helppo kysyä asioita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiimivastaavalta on helppo kysyä asioita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheltä on helppo kysyä asioita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttämisen seuranta on selkeää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttäminen on suunnitelmallista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaamista on arvioitu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ASIAKASTURVALLISUUS PEREHDYTTÄMISESSÄ

8. Miten asiakasturvallisuus on huomioitu perehdyttämisessä Ravimäen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa? *

	1 Erittäin huonosti	2 Melko Huonosti	3 Ei huonosti eikä hyvin	4 Melko Hyvin	5 Erittäin hyvin
Perehdyttämiseen valmistautumisessa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtehtävien <u>opastuksessa</u> *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 Erittäin huonosti	2 Melko Huonosti	3 Ei huonosti eikä hyvin	4 Melko Hyvin	5 Erittäin hyvin
Perehdyttämisen ohjeissa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koko perehdyttämisprosessissa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Millaiset ohjeet olet saanut asiakasturvalliseen työskentelyyn Ravimäen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa? Perustele vastauksesi. *

10. Kuinka koet voivasi vaikuttaa asiakasturvallisuuteen perehdyttämisprosessissa Ravimäen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa? Perustele vastauksesi. *

11. Tähän voit kirjoittaa vapaasti muita huomioita ja kommentteja perehdyttämisestä ja sen asiakasturvallisuudesta. Voit myös kirjoittaa kehittämissuhteita, joita tulisi huomioida Ravimäen kehitysvammaisten tehostetussa palveluasumisessa perehdyttämistä kehitettäessä.

Kyselyn väittämien moodi ja mediaaniarvot. Positiivisin arvo on 5 ja negatiivisin 1. Sinisellä merkattu asiakasturvallisuuden näkökulmasta kiinnostavimmat kohdat.

Perehdytystä koskevat väittämät	Moodi	Mediaani
Perehdyttämiseen valmistautuminen (1= Erittäin huonosti, 5= Erittäin hyvin)	4	4
Oman yksikköni toiminta-ajatus	4	4
Oman yksikköni arvot	4	4
Koko Ravimäen toiminta-ajatus	4	4
Koko Ravimäen arvot	4	4
Perehdyttämisen tavoitteet	3	3
Perehdyttämisen toimintamalli	3 & 4	3
Perehdyttämisen opetus (1= Täysin samaa mieltä, 5= Täysin erimielttä)	4	4
Työtehtäviin saa opastusta.	4	4
Lääkehoitoon perehdyttäminen on riittävää.	5	5
Perehdytyskansio on esitelty.	4	4
Perehdytyskansio on selkeä.	5	4
Perehdytyskansio on riittävä.	4	4
Toimintatavat on perusteltu.	3 & 4	4
Toimintasäännöt on kerrottu.	5	4
Perehdyttäminen asiakkaiden kohtaamiseen on riittävää.	4	3
Perehdyttäminen asiakastilanteisiin on riittävää.	4	3
Mielikuvaharjoittelu (1= Erittäin huonosti, 5= Erittäin hyvin)	4	3
Palautteen pyytäminen työstä onnistuu.	4	4
Toimintaa koskevat säännöt käydään läpi.	4	3
Toimintaa koskevat ohjeet käydään läpi.	4	3
Työstä saa palautetta.	2	3
Taidon kokeilu ja harjoittelu Perehdyttämisessä	4	4
(1= Erittäin huonosti, 5= Erittäin hyvin)		
Mahdollisuus kokeilla uudestaan työtehtävää	4 & 5	4
Työtehtävien itsenäinen kokeileminen	4	4
Työtehtävien käytännön harjoittelu	4	4
Opitun varmistaminen (1= Täysin eri mieltä, 5= Täysin samaa mieltä)	4 & 5	4
Työkavereilta on helppo kysyä asioita.	5	5
Esimieheltä on helppo kysyä asioita.	4	4
Tiimivastaavalta on helppo kysyä asioita.	5	5
Osaamista on arvioitu.	2	2
Perehdyttäminen on suunnitelmallista.	3	3
Perehdyttämisen seuranta on selkeää.	2 & 3	3
Asiakasturvallisuuden huomioiminen perehdyttämisessä	4	4
(1= Erittäin huonosti, 5= Erittäin hyvin)		
Työtehtävien opastuksessa	4	3,5
Perehdyttämiseen valmistautumisessa	4	4
Perehdyttämisen ohjeissa	4	3,5
Koko perehdyttämisprosessissa	4	4

SWOT-analyysi tyhjä lomake ja saatekirje

HEI!

Teen opinnäytteenä (sosionomi YAMK) perehdyttämisen kehittämistyötä asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Aiemmin tehdyn kyselyn lisäksi haluaisin teiltä työntekijöiltä tarkemmin näkemyksiä asiakasturvallisuudesta perehdyttämisprosessissa.

Alle olen kirjoittanut määritelmän asiakasturvallisuudesta. Tutustukaa siihen, jonka jälkeen voitte täyttää nimettömänä SWOT- analyysin, johon kirjaatte asiakasturvallisuuden vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia perehdyttämisessä. Tässä voi huomioda sekä asiakkaan että työntekijän perehdyttämisen asiakkaana. Pohtikaa asiakasturvallisuutta mahdollisimman laajasti ja monesta näkökulmasta.

Käymme SWOT-analyysit läpi tiimipalaverissa syyskuun aikana, jossa kokoamme niistä vielä yhteenvedon. Tiimipalaverin jälkeen kerään teiltä täyttämänne SWOT-analyysit, jotta voin hyödyntää antamianne vastauksia asiakasturvallisen perehdyttämisprosessin kehittämisessä.

Asiakasturvallisuus on tärkeää huomioda perehdyttämisessä. Se tulee esiin perehdyttämisen eri vaiheissa monella eri tavalla. Mitä asiakasturvallisuus sitten on?

Potilas- ja asiakasturvallisuudella tarkoitetaan, että henkilön saama hoito, hoiva ja palvelut edistävät hänen hyvinvointiaan, joka voidaan jakaa fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Tällöin hoidosta, hoivasta ja palveluista aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa sitä saavalle henkilölle. Potilas- ja asiakasturvallisuuden tarkoituksena on varmistaa hoidon, hoivan ja palvelujen turvallisuus sekä suojata asiakkaita tai potilaita vahingoittumasta. Sillä tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, jotka kattavat ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveyspalvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 12.)

Myös työntekijät ei vain asiakkaat voidaan nähdä perehdyttämisprosessissa asiakaina, koska heille tarjottava perehdyttämisprosessi on tavallaan työnantajan palvelu, jonka se tarjoaa työntekijöille. Näin työntekijät pystyvät suorittamaan työnsä turvallisesti ja kokevat itse toiminnan turvalliseksi, kun tietävät mitä heiltä odotetaan ja miten tehtävät tulee hoitaa.

LÄHDE: Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). 2017. Valtioneuvoston periaatepäätös. Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017-2021. Julkaisuja 2017:9. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80352/09_2017_Potilas-%20ja%20asiakasturvallisuusstrategia%202017-2021_suomi.pdf [viitattu 7.2.2020]

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • • • • • • • • 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • • • • • • • •
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • • • • • • • • 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • • • • • • • •

**SWOT-
ANALYYSI**

ASIAKASTURVALLISUUS PEREHDYTTÄMISESSÄ

Kirjaa alla olevaan SWOT-analyysi taulukkoon asiakasturvallisuuden vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia perehdyttämisessä.

(Esimerkiksi vahvuus: turvallinen toimintatapa, heikkous: osaamisen puute mahdollisuus: turvallisuuden lisääntyminen uhat: puutteelliset ohjeet)

VASTAA MYÖS SEURAAVAN KYSYMYKSEEN

Mitkä asiat tai tekijät tulee mielestäsi **ehdottomasti** olla kunnossa, jotta asiakasturvallisuus toteutuisi parhaalla mahdollisella tavalla työhön perehdyttämisessä?

SWOT-analyysin tulokset

<p style="text-align: center;">Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koulutettu henkilöstö • Vankka ammattitaito • Asiakaslähtöinen työtapa • Apuvälineiden tuntemus • Sitoutuminen • Sovitut toimintatavat • Pitkä työkokemus • Moniosaaminen (henkilökunta) • Turvallinen toimintaympäristö • Kielitaito 	<p style="text-align: center;">Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiire • Työntekijöiden eri tieto/taitotaso • Alkuperehdytys (asiat/tiedot liian lyhyessä ajassa) • Lyhytjänteisyys • Pieni yksikkö => tilan puute (esim. sosiaaliset tilat pienet, wc yms.) • Suomen kielen taito (harjoittelijat, opiskelijat yms.) • Huono tiedonkulku • Päivätoiminnan kiinni olo => lomat • Yhteistyö omaisten kanssa (haasteelliset vaatimukset, viestintä) • Yksilöllisyyden puute (raha ratkaisee) (yksilö=lauma)
<p style="text-align: center;">Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selkeät ja uudet toimintatavat • Tietojen syventäminen • Läsnäolo • Asiakastietojen säilytys lukitussa tilassa • Hyvä tiedonkulku • Uusien tarvittavien tilojen rakentaminen (esim. toimistot, pyykkien pesu, wc tilat jokaiseen kerrokseen) 	<p style="text-align: center;">Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Väärät tiedot • Kommunikaatio-ongelmat • Pieni yksikkö => jatkuvuus? • Epäselvät ohjeet • Epäselvät toimintatavat • Kommunikointi => selitetyn asian ymmärtäminen ja muistaminen • Kielimuuri • Aggressiivisuus (asukas) • Huono tiedonkulku • Päivätoiminnan kiinni olo => lomat • Yhteistyö omaisten kanssa (haasteelliset vaatimukset, viestintä, ei osallistu, ei ole) • Yksilöllisyyden puute (raha ratkaisee) (yksilö=lauma)

ASIAKASTURVALLISUUS PEREHDYTTÄMISESSÄ 30.9.2020

Mitkä asiat tai tekijät tulee mielestäsi **ehdottomasti** olla kunnossa, jotta asiakasturvallisuus toteutuisi parhaalla mahdollisella tavalla työhön perehdyttämisessä?

Asukkaiden päivitetty toimintaohjeet

Päivitetty lääkelistat

Ajantasaiset asiakas/asukastiedot

Tiedonkulku