

HUOLELLINEN PEREHDYTYS AVAIN MENESTYKSEEN

Case Parempaa Oloa Päivään JKL Oy

Ira Mäkinen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2012

Liiketalous
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala





Tekijä(t) MÄKINEN, Ira	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 09.11.2012
	Sivumäärä 52	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi HUOLELLINEN PEREHDYTYKSEN AVAIN MENESTYKSEEN – CASE PAREMPAA OLOA PÄIVÄÄN JKL OY		
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) OJANPERÄ, Riku		
Toimeksiantaja(t) Parempaa Oloa Päivään JKL Oy		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Perehdytys on tärkeässä roolissa uuden työntekijän aloittaessa työt. Toimeksiantajayritys on alle 10 hengen yritys, jonne on palkattu ensimmäiset työntekijät. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka hyvin työntekijöiden perehdytys on tähän mennessä onnistunut ja millä tavoin perehdytystä voisi vielä kehittää.</p> <p>Teoriaosuudessa käsitellään perehdytystä ja työnopastusta sekä niiden merkitystä uuden työntekijän aloittaessa työt. Lisäksi teoriaosuudessa pyritään määrittelemään, mitä hyvä perehdytys pitää sisällään. Teoriaosuudessa tarkastellaan asioita myös työturvallisuuden näkökulmasta.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastatteluja, joita varten haastateltiin kolmea yrityksen työntekijää sekä yhtä yrittäjää. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina.</p> <p>Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella perehdytys on tähän asti onnistunut kohtuullisen hyvin. Perehdytyksen kesto, laajuus ja luonne olivat työntekijöiden mielestä riittäviä. Suurimpia ongelmakohtia olivat tiedon epäselvyys eri palvelujen sisällöissä. Lisäksi työntekijät kaipaivat yhteisiä keskustelutilaisuuksia. Työnantajan mukaan perehdytyksen suurimpia haasteita ovat liikkuva työ sekä ajan puute. Tutkimuksesta saatujen tulosten avulla kehitettiin ratkaisuehdotuksia havaittuihin ongelmakohtiin ja pohdittiin, millaisia jatkotoimenpiteitä ne vaativat. Perehdytystä varten olisi hyvä luoda erillinen perehdytysopas ja perehdytyksen onnistumista olisi hyvä seurata jatkossakin. Työhön liittyvien tietojen tulee olla ajan tasalla ja asianosaisten saatavilla. Nykyään tiedon saatavuutta helpottaa yrityksen sisäinen ohjelmisto.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Perehdytys, työnopastus, perehdytysuunnitelma, työturvallisuus, kotipalvelu, palveluseteli		
Muut tiedot		



Author(s) MÄKINEN, Ira	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 09112012
	Pages 52	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title THOROUGH ORIENTATION, A KEY TO A SUCCESS Case: Parempaa oloa päivään JKL Oy Ltd.		
Degree Programme Business Administrator		
Tutor(s) OJANPERÄ, Riku		
Assigned by Parempaa Oloa Päivään JKL Oy Ltd.		
<p>Abstract</p> <p>Orientation has an important role when new a employee starts working in a company. This company has less than 10 employees, the first of which have just been hired. The purpose of this study was to find out the success of the orientation and how it could still be improved.</p> <p>The theoretical part deals with orientation and supervision of work and their meaning when a new employee starts working in a company. The theoretical part also strives to describe, what good orientation includes. In the theoretical part, things are also discussed from the perspective of occupational safety.</p> <p>The study was qualitative. The methods of data collection were theme interviews. Three employees and one entrepreneur were personally interviewed.</p> <p>The results of the interviews tell that orientation has been reasonably successful so far. Employees thought that the length, extent and character of the orientation were all sufficient. The major problems during the orientation were confusions about different services and their contents. The employees also said that they would have required common discussions. According to the employer, the main challenges in orientation were mobile work and lack of time. The results were used to develop suggestions for solving noticeable problems and for further study. It would be useful to create a separate orientation guide and the success of orientation should be monitored in the future. Work-related information must be updated and available for all those people who need the information. Nowadays, the company's internal software promotes the availability of the information.</p>		
Keywords Orientation, supervision of work, orientation plan, occupational safety, home help service, service note		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	5
3	PEREHDYTYS.....	7
3.1	Perehdytys ja työnopastus käsitteinä.....	8
3.2	Hyvä perehdytys luo pohjaa hyvälle työlle	9
3.3	Valmistautuminen työntekijän saapumiseen	12
3.4	Perehdytyksen kesto	13
3.5	Perehdytyspaikkojen valinta.....	14
3.6	Seuranta ja kehittäminen	15
4	TYÖSUOJELU.....	16
5	TUTKIMUKSEN TAUSTAT.....	18
5.1	Tutkimuksen lähtökohdat.....	18
5.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma	18
5.3	Tutkimusmenetelmä	19
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	21
6.1	Työntekijöiden ja työnantajan odotukset.....	21
6.2	Perehdyttämisen haasteet työnantajan näkökulmasta.....	22
6.3	Perehdytyksen onnistuminen	23
6.4	Perehdytyksen toteutus	26
6.5	Ongelmatilanteet perehdytyksessä ja sen jälkeen	30
6.6	Parannusehdotukset	32
6.7	Perehdytysopas.....	35
7	YHTEENVETO	36
7.1	Johtopäätökset	39

7.2	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys.....	44
7.3	Jatkotoimenpiteet	45
7.4	Oman työn arviointia.....	46
LÄHTEET		47
LIITTEET		48
Liite 1. Haastattelukysymykset työntekijöille		48
Liite 2. Haastattelukysymykset työnantajalle		49
Liite 3. Perehdytysoppaan sisällysluettelo.....		50
Liite 4. Perehdyttäjän muistilista		51

1 JOHDANTO

Nykypäivänä palvelujen tulee olla laadukkaita, jotta yrityksen on mahdollista menestyä ja säilyttää asiakaskuntansa. Jotta yrityksen on mahdollista tuottaa laadukkaita palveluja, yritys tarvitsee ammattitaitoisen henkilöstön palveluja tuottamaan. Jotta yrityksen henkilöstön palvelutaso on hyvä ja asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun, henkilöstön tulee olla hyvin perehdytetty työhönsä. Hyvin perehdytetty henkilöstö on paitsi tehokas, myös toimiva. Perehdytyksen ollessa onnistunutta henkilöstö tietää, miten sen tulee toimia eri tilanteissa.

Parempaa Oloa Päivään Oy on alle 10 hengen sosiaali- ja hyvinvointialan yritys, jonka toimialaan kuuluvat pääsääntöisesti erityyppiset kotipalvelutyöt. Vuonna 2012 yritys on työllistänyt keskimäärin 4 – 5 henkilöä. Yritykseen on palkattu työntekijöitä, mutta yrityksessä ei ole käytössä varsinaista perehdytysuunnitelmaa.

Aihe tutkimuksen tekemiseen syntyi perehdytysuunnitelman puuttumisesta. Aiheen valintaa vahvisti tutkijan havainto siitä, että asiakaspalautteen määrä oli usein suurempaa silloin, kun yrityksessä oli aloittanut uusi työntekijä. Tutkimusongelmana on selvittää, kuinka hyvin yrityksen tähänastinen perehdytys on onnistunut, millaisia puutteita siinä on ollut ja millä tavoin prosessia voisi edelleen kehittää. Tavoitteena on selvittää, millaisia toimenpiteitä nykyisen perehdytyksen kehittäminen vaatii. Tutkimuksessa haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Kuinka hyvin perehdytys on tähän mennessä onnistunut?
- Mitä perehdytyksestä puuttuu?
- Miten perehdytystä voisi kehittää?

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja aineiston keruumenetelmänä toimi teemahaastattelu. Teemahaastattelu valittiin siksi, että niiden avulla tutkija uskoi saavansa tutkimuksen kannalta parhaat tulokset. Tutkimusta varten haastateltiin kolme yrityksen työntekijää sekä yksi yrittäjä.

Työntekijöiden haastatteluissa keskityttiin selvittämään, kuinka hyvin perehdytys onnistui heidän kohdallaan ja millaisia kehitysehdotuksia työntekijöillä oli. Yrityksen työntekijöillä on käytännön kokemusta yrityksen perehdyttämiskäytännöistä, joten työntekijöiltä uskottiin saatavan parhaat tiedot haettuihin kysymyksiin ja vastaus kysymykseen *”miten juuri tämän yrityksen käytännön töihin kannattaa perehdyttää?”*. Yrittäjän haastattelussa keskityttiin selvittämään, millaisia haasteita perehdytys aiheuttaa työnantajalle. Kaikki haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina.

Opinnäytetyön rakenne koostuu aiheeseen liittyvästä teoreettisesta osuudesta, tutkimuksesta ja sen tuloksista sekä johtopäätöksistä. Teoreettisessa osuudessa käsitellään perehdytykseen ja työsuojeluun liittyviä asioita. Tutkimusosuudessa käydään läpi tutkimuksen tekoon johtaneet taustat, tutkimuksen tavoitteet, tutkimusmenetelmä ja tutkimuksesta saadut tulokset. Yhteenvedossa käydään läpi tiivistetysti, miten perehdytys toimeksiantajayrityksessä on tähän mennessä onnistunut, millä tavoin sitä voi edelleen kehittää ja millaisia jatkotoimenpiteitä se vaatii. Lopuksi analysoidaan tutkimuksen kokonaisuonnistumista, sen luotettavuutta ja kehittämisen kohteita.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Parempaa Oloa Päivään JKL Oy on vuonna 2011 perustettu sosiaali- ja hyvinvointialan yritys. Yritys tarjoaa arjen helpottamiseksi palveluita, jotka tukevat asiakkaiden fyysistä, psyykkistä sekä sosiaalista jaksamista. Yrityksen toimialana ovat sosiaali- ja terveyspalvelut, virike- ja kuntoutuspalvelut sekä siivouspalvelut.

Yrityksen perusti kolme naisyrittäjää, koulutustaustoiltaan kaksi lähihoitajaa ja yksi tuleva tradenomi. Vuonna 2012 yrityksessä on työskennellyt yrittäjien lisäksi keskimäärin kaksi työntekijää. Vuonna 2012 suurimmaksi asiakasryhmäksi ovat nousseet lapsiperheasiakkaat. Seuraavaksi suurimmat asiakasryhmät ovat omaishoidon ja siivouspalvelujen kautta tulleet asiakkaat. Yrityksen asiakkaisiin kuuluu sekä yksityisiä asiakkaita että palveluseteliasiakkaita.

Syksyllä 2012 yrityksessä koettiin omistajavaihdos, kun kaksi yrityksen perustajista lopetti työskentelyn yrityksessä ja tilalle tuli uusi yrittäjä. Syksystä 2012 lähtien yrityksen johtoon on kuulunut kaksi yrittäjää.

Työ käytännössä

Käytännössä työ on ihmisten kodeissa tapahtuvaa kotipalvelutyötä, jonka tarkoituksena on auttaa ihmisiä selviytymään arjen haasteista. Yrityksen arvoja ovat kokonaisvaltaisuus, ajan antaminen, kiireettömyys sekä joustavuus. Työtä tehdään suurelta osalta itsenäisesti.

Eniten työskennellään lapsiperheiden parissa, joka on yrityksen suurin asiakasryhmä. Käytännössä työ sisältää paljon lastenhoitoa, siivousta sekä muita kodinhoidollisia tehtäviä, kuten esimerkiksi ruoanlaitto ja ulkoilutusapu. Suuri osa yrityksen tuottamista palveluista tuotetaan palvelusetelillä.

Palveluseteli käsitteenä

Palvelusetelillä voi hankkia sosiaali- ja terveystalvuluja yksityisiltä palvelujen tuottajilta. Palvelusetelillä on mahdollista hankkia niitä palveluja, jotka kuuluvat kunnan tai kuntayhtymän järjestämistvastuulle. Palvelusetelin saamisen edellytyksenä on, että kunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon edustaja arvioi henkilön tarpeen palvelulle. (Palveluseteli 2012.)

Palvelusetelillä järjestettäviä palveluja ovat esimerkiksi pitkäaikaissairaille ja senioreille järjestettävä tilapäinen kotihoito tai tukipalvelu, kuten siivouspalvelu tai asiointiapu. Lisäksi palvelusetelillä voidaan järjestää tuettua kotona asumista sekä ympärivuorokautista palveluasumista. Omaishoitajat voivat käyttää palveluseteliä vapaapäiviensä järjestelyyn joko kotona tai lyhytaikaishoitona palveluasumisyksikössä. Lapsiperheille on tarjolla palvelusetelillä järjestettävää tilapäistä kotipalvelua sekä neuvontaa ja terapiapalveluja. Lisäksi palveluseteliä voi käyttää suun terveydenhuollossa. (Palvelusetelitoiminta 2012.)

Parempaa Oloa Päivään Oy tarjoaa palvelusetelipalveluista lapsiperheiden kotipalvelua, senioreiden ja pitkäaikaissairaiden tukipalveluja sekä omaishoitajille tarkoitettua vapaapäivien järjestämistä kotona.

3 PEREHDYTYS

Puutteet henkilöstön osaamisessa tai työn laadussa nähdään usein yrityksen toiminnan puutteellisuuksina. Vaikka yrityksellä olisi kuinka loistava tuote tahansa, on odotettavissa pettynyt asiakas, jos tuote on esimerkiksi asennettu väärin tai pahasti myöhässä. (Viitala 2002, 10.)

Nykypäivänä asiakkaat ovat vaativia, ja kuten tuotteiden, myös palvelujen tulee olla laadukkaita. Kun mietitään mitä on laadukas työ hoiva-alalla, niin yksinkertaisuudessaan se on sitä, että oikea henkilö on oikeassa paikassa oikeaan aikaan ja tietää, mitä tekee. Jotta tähän tilanteeseen olisi mahdollista päästä, yritykseen on löydettävä oikeanlaiset työntekijät, perehdytettävä heidät oikein ja suunniteltava päivät järjestäen.

Huolellisella henkilöstövalinnalla, perehdytyksellä ja päivien suunnittelulla päästään tilanteeseen, jossa oikea henkilö on oikeassa paikassa oikeaan aikaan ja tietää, mitä hänen tulee tehdä. Perehdytyksen huolellisella suunnittelulla ja toteutuksella on ensisijaisen tärkeä merkitys, jos halutaan pystyä tuottamaan laadukkaita palveluita ja saavuttamaan palveluun tyytyväisiä asiakkaita, jotka käyttävät yrityksen palveluita yhä uudelleen.

Teoriaosuudessa käsitellään perehdytystä ja työnohjausta käsitteinä, mitä ne pitävät sisällään ja mitä kaikkea perehdytyksessä tulee ottaa huomioon. Perehdytystä tutkitaan myös työturvallisuuden näkökulmasta. Tarkasteluun sisältyy myös tutkijan omia näkemyksiä perehdytyksestä, jotka pohjautuvat tutkijan omakohtaisiin kokemuksiin. Omakohtaiset kokemukset perustuvat tutkijan työskentelyyn toimeksiantajayrityksessä yrittäjän roolissa ja työntekijöiden rekrytointi- ja perehdytysprosesseihin osallistumiseen.

3.1 Perehdytys ja työnopastus käsitteinä

Perehdyttämällä tarkoitetaan työntekijän oppimista tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset sekä oma työ ja siihen liittyvät odotukset. Työnopastus taas on opastusta itse työn tekemiseen. Ne ovat jatkuvia prosesseja, joita tulee kehittää aina tarpeen mukaan. Riippumatta toimialasta tai työpaikan koosta, perehdytystä ja työnopastusta tulisi aina olla. Niihin tulisi kuulua koko henkilöstö ja niissä tulisi käydä läpi myös mahdolliset asiakkaan luona tapahtuvat työt. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

Perehdytyksessä työntekijälle kerrotaan työyksiköstä, organisaatiosta sekä työajoista. Lisäksi perehdytyksessä käydään läpi palkkaukseen liittyvät asiat sekä poissaolokäytänteet ja niiden ilmoitusmenettely. Perehdytykseen kuuluvat myös informointi ruokailu- ja taukokäytänteistä, työsuhde-eduista, virkistyspalveluista sekä mahdollisesta luottamusmiesjärjestelmästä. (Hyppänen 2007, 196 – 197.)

Työnopastuksen tarkoituksena on opastaa työntekijää itse työssä ja siihen liittyvissä asioissa, kuten opastus eri työvaiheissa sekä työn tekemisen periaatteiden selvittäminen. Työnopastuksessa työntekijälle selvitetään työympäristö ja esitellään työtoverit. Työnopastuksessa tulisi myös käydä läpi mahdollisten koneiden, laitteiden ja tarvikkeiden käyttö ja sijainti sekä se, kuinka toimitaan mahdollisissa häiriötilanteissa. (Hyppänen 2007, 197.)

Työnopastusta tarvitaan työn ollessa uutta, työtehtävien vaihtuessa tai työmenetelmien muuttuessa. Työnopastus on tarpeen myös silloin, kun tietty työtehtävä tehdään harvoin, palvelun laadussa havaitaan puutteita tai työpaikalla sattuu tapaturma. Työnopastus olisi hyvä toteuttaa käymällä eri kohteissa, tapaamalla ihmisiä sekä näyttämällä ja kokeilemalla. Työnopastuksen ollessa suunnitelmallista ja hyvin hoidettua, on opastettavan helppo oppia työtehtävät tai uudet työmenetelmät nopeasti. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

Vastuu perehdytyksestä ja sen toteutuksesta on työnantajalla. Perehdyttämisen tarkoituksena on antaa työntekijälle riittävästi tietoa työpaikasta, työtavoista ja – menetelmistä, työhön liittyvistä terveysvaaroista sekä koneiden ja laitteiden käytöstä ja turvallisuusmääräyksistä. Perehdyttämisen tavoitteena on synnyttää myönteistä asennetta työtä ja työyhteisöä kohtaan. Työnopastus ja perehdyttäminen ovat erittäin tarpeellisia mm. silloin, kun kyseessä on uusi työntekijä, työolot muuttuvat, työ vaihtuu tai jos työskentelyssä todetaan laiminlyöntejä tai virheitä. (Työsuojelun valvonta 2007, 14.)

On tärkeää tehdä suunnitelma siitä, kuka perehdytyksen pääasiassa hoitaa ja millä tavoin se käytännössä toteutetaan. Ilman kunnollista suunnitelmaa voi olla vaarana, että perehdytyksestä jää puuttumaan jotain tärkeää. Puutteellisesta perehdytyksestä kärsivät niin työntekijä, työnantaja kuin asiakaskin. Perehdytyksen suunnittelua miettiessä on hyvä pohtia, onko yksi perehdyttäjä riittävä vai onko työn luonne sellainen, että se vaatii useamman eri henkilön osaamista.

3.2 Hyvä perehdytys luo pohjaa hyvälle työlle

Mäntysen ja Penttisen mukaan perehdytys luo pohjaa työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Hyvin hoidettu perehdytys antaa työntekijälle riittävät taidot työhön, luo turvallisuutta ja hyvinvointia työhön sekä kannustaa omatoimisuuteen. Hyvä ja perusteellinen perehdytys auttaa tuottamaan ammattitaitoisen henkilöstön, josta hyötyvät niin asiakas, yritys kuin työntekijätkin. Hyvä ja ammattitaitoinen henkilöstö lisää työn sujuvuutta ja palvelun laatua. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

Hyvin perehdytetty työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan, mikä hänen työnkuvansa on ja miten hänen tulee työssään toimia. Hyvin perehdytetty työntekijä on omatoiminen ja osaa ottaa asioista selvää.

Hyvä ja perusteellinen perehdytys auttaa työntekijää pärjäämään työssään paremmin, kun hän tietää työnkuvansa ja sen, mitä häneltä odotetaan. Hyvällä perehdytyksellä pystytään ennaltaehkäisemään työssä tapahtuvia virheitä. Hyvä perehdytys varmistaa, että työntekijällä on riittävät valmiudet selviytyä työstään itsenäisesti. Hyvä perehdytys kertoo siitä, että työntekijästä välitetään.

Mäntynen ja Penttisen mukaan osaava ja omatoiminen henkilö kykenee muuttamaan ja kehittämään omaa toimintaansa. Lisäksi hänellä on kykyä ja halua ottaa vastuuta ja olla aktiivinen. Työhönsä sitoutunut henkilö on halukas kehittämään itseään ja hän työskentelee tavoitteellisesti kantaen vastuuta omasta osaamisestaan. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

Hyvin hoidetulla perehdytyksellä voidaan tehostaa oppimista ja lyhentää oppiaikaa. Virheitä tapahtuu vähemmän ja niiden korjaamiseen kuluu vähemmän aikaa. Turvallisuusriskit vähenevät työntekijän tunnistessa erilaiset vaarat. Poissaolot sekä vaihtuvuus vähentyvät ja kustannukset pienenevät, kun eri häiriötekijöitä saadaan vähennettyä. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

Viitalan mukaan työntekijän tyly käytös asiakasta kohtaan pilaa yleensä hyvinkin palvelukonseptin omaavan yrityksen maineen. Jotta laadun taso voidaan pitää korkeana, tulee työntekijöiden korkeatasoisesta toimimisesta pitää huolta. (Viitala 2002, 10.)

Työntekijällä tulee olla riittävät tiedot tekemästään työstä. Näitä tietoja toimeksiantajayrityksessä ovat esimerkiksi eri palvelujen sisällöt ja niiden toiminta-ohjeet, tiedot eri asiakasryhmistä, asiakkaiden erityistarpeet sekä toimintaa ohjaavien lakien työlle asettamat vaatimukset. Palvelusetelipalvelujen kohdalla on tärkeää, että työntekijälle on kerrottu, millaiset vaatimukset julkinen sektori on asettanut palvelujen sisällöistä ja toteutustavoista. Kotipalvelu- ja hoitotyössä kohdataan jatkuvasti uusia ihmisiä, minkä vuoksi on tärkeää, että työntekijällä on taito kohdata uusia asiakkaita ja kohdella heitä tilanteiden vaatimalla tavalla.

Toimeksiantajayrityksessä työskennellään suurimmaksi osaksi itsenäisesti, mikä asettaa työhön omat haasteensa. Tämä tekee perehdytysvaiheesta ensisijaisen tärkeän, sillä perehdytysvaiheessa on mahdollista seurata, kuinka työntekijä selviytyy ja millaisia taitoja hän asiakastyössä tarvitsee. Perehdytysvaiheen jälkeen asiakkaiden luomennään itsenäisesti, jolloin työntekijöillä on oltava kaikki tarvittava tieto ja ammattitaito, jotta voidaan varmistua siitä, että asiakkaiden saama palvelu on ammattitaitoisesti toteutettua.

Palvelun luonteen vuoksi perehdytysvaiheen jälkeen lähes ainoa tapa varmistaa palvelun onnistuminen on työntekijöiltä ja asiakkailta saatu informaatio. Koska suurin osa asiakastyöstä tapahtuu asiakkaiden kodeissa, ei työnantajalla ole aina mahdollisuutta tarkkailla työntekijän työskentelyä.

Itsenäinen työskentely asettaa paineita myös työntekijälle, sillä silloin esimerkiksi ongelmatilanteet joudutaan monesti ratkaisemaan itsenäisesti. Kun työtä tehdään yksin, ei muiden apua tai tukea ole välttämättä aina saatavilla. Hyvä ja huolellinen perehdytys auttaa työntekijää selviytymään paremmin käytännön työstä.

Perehdytyksen suunnitteluun ja toteutukseen tulee varata riittävästi aikaa ja siinä tulee käydä läpi mahdollisimman monipuolisesti kaikki tarvittavat asiat. Huolellisella perehdytyksellä voidaan lisätä työntekijän varmuutta ja poistaa stressiä, jolla voi olla positiivinen vaikutus esimerkiksi työssä jaksamiseen ja työssä viihtymiseen.

3.3 Valmistautuminen työntekijän saapumiseen

Hyppäsen mukaan perehdytykseen valmistautuminen on syytä aloittaa jo ennen uuden työntekijän saapumista, jotta kaikki tarpeellinen on valmiina töiden alkaessa. Valmisteltavia asioita voivat olla esimerkiksi työpisteen järjestäminen ja tarvittavien työvälineiden hankinta sekä perehdytysohjelman laatiminen. Työsopimuksen läpikäynnin yhteydessä työntekijälle voidaan antaa yrityksestä kertovaa materiaalia. Perehdytysmateriaalina voi olla esimerkiksi yrityksen esite, toiminta-ajatus ja liikeidea, tuote- ja palveluesitteet sekä muu perehdytysmateriaali, jossa kerrotaan mm. työterveyspalveluista, poissaoloilmoituskäytännöistä sekä henkilökuntaeduista. (Hyppänen 2007, 195 – 196.)

Ennen kuin uusi työntekijä aloittaa työt, olisi hyvä huolehtia, että työntekijää varten on tehty valmiiksi kaikki tarvittava. Näitä asioita ovat esimerkiksi työvaatteiden, avainten ja kilometrivihkon hankinta sekä ensimmäisen viikon työvuorojen suunnittelu valmiiksi. Lisäksi tarvittavat sopimukset olisi hyvä olla valmiiksi laadittuna, jolloin ne voidaan käydä läpi työntekijän tullessa töihin. Valmistautumalla etukäteen työntekijän tulon voidaan uudelle tulokkaalle viestiä, että hänestä välitetään ja hän on tervetullut töihin. Valmistautumisella voidaan antaa työntekijälle positiivinen ensivaikutelma tulevasta työpaikasta.

Hyppäsen mukaan uuden työntekijän aloittaessa on tärkeää, että perehdytykselle varataan riittävästi aikaa. Alkuvaiheessa työntekijälle kerrotaan, mitä tietoja yrityksestä saa kertoa ulkopuolisille ja mitkä taas ovat sellaisia tietoja, jotka ovat salassapitovelvollisia. Perehdytykseen liittyvät ohjeet kannattaa antaa kirjallisesti alkuvaiheen suuren tiedonmäärän vuoksi. Perehdytyksen tarkoituksena on selvittää uudelle työntekijälle, mistä hänen tehtävänsä koostuu, miten sitä tehdään, millaisia työkaluja siihen mahdollisesti tarvitaan, ketkä ovat asiakkaita ja millä tavoin työtä arvioidaan. (Hyppänen 2007, 196.)

Työsuhteen alussa työntekijälle olisi hyvä kertoa kaikkein kiireellisimmät asiat ja tutustuttaa hänet muuhun työyhteisöön. Uudelle työntekijälle olisi hyvä tehdä infopaketti, joka sisältää tärkeitä tietoja kuten puhelinnumerot, vastauksia useimmin kysytyihin kysymyksiin, tietoa työpaikasta ja talon tavoista sekä ensimmäisen viikon luku- ja järjestys. (Perehdytys n.d.)

Ensimmäisinä päivinä uusi työntekijä olisi hyvä tutustuttaa yrityksen toimintaan, tiloihin sekä työyhteisöön. Jatkoa ajatellen työntekijälle kannattaa jo heti alkuun kertoa, kuka yrityksessä on vastuussa mistäkin ja keneltä työntekijän on mahdollista saada tarvittaessa lisäohjeistusta. Näin työntekijä tietää, kenen puoleen kääntyä missäkin asiassa. Viimeistään työsuhteen alussa on hyvä laatia tarvittavat sopimukset. Näitä ovat esimerkiksi työ-, salassapito-, kilpailukiello- ja avaintenluovutus sopimus.

Uuden työntekijän aloittaminen tulee huomioida myös työvuorojen suunnittelussa. Etenkin ensimmäisen viikon osalta on tärkeää miettiä, millaisiin työtehtäviin työntekijä sijoitetaan ja kuka työntekijää perehdyttää. Mikäli perehdyttäjillä ei ole aiempaa kokemusta vastaavasta tehtävästä, tulee myös perehdyttäjät kouluttaa kyseiseen tehtävään ennen perehdytyksen alkamista.

3.4 Perehdytyksen kesto

Hyppäsen mukaan perehdytyksen kesto riippuu pitkälti tehtävän vaativuudesta, luonteesta sekä tehtävästä itsestään. Lisäksi organisaatiossa voi olla hiljaista tietoa ja osaamista, jonka oppii ainoastaan työskentelemällä pitkään talossa olleiden kanssa, havainnoiden sekä keskustellen työkavereiden kanssa. Kattavassa ja järkevästi ajoitettussa perehdytys suunnitelmassa tietoa annetaan pienempinä kokonaisuuksina, jotta uuden henkilön on helpompi omaksua saatu tieto. Jos tietoa annetaan kerralla liikaa tai liian suurina kokonaisuuksina, se hidastaa työntekijän kykyä omaksua tarvittava tieto, jolloin työntekijän oppiminen hidastuu. (Hyppänen 2007, 197–198.)

Ei ole olemassa tiettyä perehdytysaikaa, vaan sen määrittelee pitkälti työtehtävä ja sen vaativuus. Perehdytyksen kesto on onnistunut yleensä silloin, kun perehdytettävä sisäistää yrityksen tavan toimia, ymmärtää oman työnkuvansa, hänellä on valmiudet selviytyä työstään itsenäisesti ja perehdyttäjä kokee työntekijän olevan valmis. Kotipalvelutyössä ala muuttuu jatkuvasti, joten myös perehdytys on jatkuva prosessi. Työskenneltäessä ihmisten kanssa kohtaa jatkuvasti erilaisia asiakkaita, joista jokaisesta voi oppia jotain uutta.

3.5 Perehdytyspaikkojen valinta

Suurin osa yrityksen palveluista toteutetaan asiakkaiden kodeissa, jolloin myös perehdytys tapahtuu ihmisten kodeissa. Käytännön perehdytyksen alkaessa myös asiakailta tulee varmistaa, että järjestely sopii heille. Asiakkaille on kerrottava, että varsinaisen työntekijän mukana tulee myös perehtymisvaiheessa oleva työntekijä. Näin voidaan varmistaa, että asiakkaat ymmärtävät kyseessä olevan perehdytysvaihe eivätkä he esimerkiksi ihmettele, jos työntekijän työskentelyssä ilmenee alkuun joi-tain puutteita.

Ensimmäisten viikkojen ajalle kannattaa miettiä sellaiset asiakkaat, joiden parissa työntekijän on mahdollista päästä tutustumaan käytännön työhön mahdollisimman monipuolisesti. Tämä on suositeltavaa siksi, että perehdytysvaiheessa työntekijän on mahdollista tutustua työhön rauhassa, kun mukana on perehdyttäjä. Samalla työntekijän on mahdollista saada monipuolinen käsitys siitä, mitä kaikkea työhön voi sisäl-tyä. Kun työntekijä pääsee perehtymisvaiheessa näkemään ja kokemaan työtä moni-puolisesti, hänen on helpompi toimia jatkossakin, kun hän osaa varautua kokemuk-sen myötä erilaisiin tilanteisiin.

Mikäli uusi työntekijä on nopea oppimaan ja omaksuu nopeasti yrityksen toimintata-vat, perehdytys voi olla lyhytkestoisempi. Tämän edellytyksenä kuitenkin on, että sekä perehdyttäjä että työntekijä kumpikin kokevat työntekijällä olevan riittävät val-miudet itsenäiseen työskentelyyn.

Työntekijän vahvuudet ja heikkoudet kannattaa selvittää perehdytysvaiheessa. Selvittämällä niitä voidaan työntekijä sijoittaa paremmin hänen taitojaan vastaaviin tehtäviin. Perehdytys voidaan myös toteuttaa yksilöllisemmin, kun selvillä ovat myös työntekijän mahdolliset heikkoudet. Jos työntekijällä esimerkiksi on runsaasti kokemusta vanhustenhuollon työtehtävistä, mutta vain vähän lastenhoitoon liittyvistä työtehtävistä, kannattaa perehdytysvaiheessa panostaa työntekijän perehdytykseen lastenhoidollisissa työtehtävissä.

Työtehtävien ja työpäivien suunnittelussa kannattaa ottaa huomioon työntekijän vahvuudet. Jos työntekijällä esimerkiksi on vahvaa osaamista vanhustenhoitoon liittyvissä työtehtävissä, kannattaa työntekijää sijoittaa tällaisiin tehtäviin. Työnantajan ja työntekijän lisäksi tällaisesta huolellisesta suunnittelusta hyötyvät myös asiakkaat.

3.6 Seuranta ja kehittäminen

Mäntynen ja Penttisen mukaan perehdytyksen tuloksia olisi hyvä seurata jälkeenpäin ja arvioida, kuinka hyvin tavoitteet saavutettiin ja kuinka hyvin suunnitelma kokonaisuudessaan onnistui. Seuraamalla onnistumisprosessia voidaan pohtia, kuinka perehdytystä voisi jatkoa ajatellen kehittää. Perehdytettyjen mielipiteitä ja kokemuksia kannattaa kuunnella ja ottaa ne huomioon kehittämissuunnitelmissa. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

Perehdyttämisen ja opastuksen kehittäminen edellyttää niiden tärkeyden ymmärtämistä. Vaikka henkilöstön vaihtuvuus olisi vähäistä, kannattaa perehdyttämisjärjestelmää ylläpitää. Nykypäivänä sijaisten, lomittajien ja vuokratyöntekijöiden käyttö yleistyy jatkuvasti. Nämä edellä mainitut asiat sekä erilaisten muutosten määrä ja nopeus aiheuttavat työpaikkojen perehdyttämis- ja opastusjärjestelmille jatkuvasti uusia vaatimuksia. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

Palautteen pyytäminen asiakkailta

Sekä perehdytysvaiheessa että sen jälkeen kannattaa pyytää asiakkailta palautetta uuden työntekijän työskentelystä. Tällä tavoin saadaan mahdollisimman kattava kuva siitä, kuinka hyvin perehdytys on onnistunut ja onko siinä jotain puutteita.

Etenkin siinä vaiheessa, kun työntekijä aloittaa itsenäisesti työskentelyn, olisi hyvä olla yhteydessä asiakkaisiin ja pyytää heitä antamaan palautetta uuden työntekijän työskentelystä. Tällä tavoin voidaan varmistaa, että kaikki sujuu oikein ja työntekijä pärjää työssään itsenäisesti. Mikäli työntekijän työskentelyssä on jotain huomautettavaa, voidaan tarvittavat korjaukset tehdä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jolloin mahdollisia vahinkoja ei kerkeä sattumaan niin paljon. Etenkin ensimmäisten viikkojen aikana kannattaa olla työntekijän kanssa tiiviisti yhteydessä ja varmistaa, että kaikki sujuu hyvin.

4 TYÖSUOJELU

Työsuojelu on lakisääteistä toimintaa, jonka tarkoituksena on järjestää työntekijän työympäristö turvalliseksi ja terveelliseksi sekä poistaa työntekijän terveyttä uhkaavat vaarat kokonaan tai ainakin saada ne hallintaan. Terveyttä uhkaaviin vaaroihin kuuluvat myös henkistä hyvinvointia haittaavat tekijät, kuten esimerkiksi epäsoviva asiakaskuormitus tai yksipuolinen toimistotyö. (Työsuojelun valvonta 2005, 9.)

Rajaavina tekijöinä pidetään sellaisia epätavallisia ja ennalta arvaamattomia olosuhteita tai poikkeuksellisia tapahtumia, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa tai joiden seurauksia ei voida välttää kaikista mahdollisista varotoimista huolimatta. Työnantajan tulee suunnitella ja toteuttaa tarvittavat toimenpiteet työolosuhteiden parantamiseksi. Työympäristön turvallisuutta on syytä tarkkailla jatkuvasti sekä seurata, kuinka toteutetut toimenpiteet vaikuttavat työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen. (Salohelimo 2006, 72.)

Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain lähtökohtana on saattaa työolot sellaisiksi, ettei niistä aiheudu vaaraa työntekijälle. Työ ei saa aiheuttaa haittaa työntekijän ruumiilliselle tai henkille terveydelle. Työnantaja on velvollinen tarkkailemaan työympäristöä ja ryhtymään toimenpiteisiin vaarojen selvittämiseksi ja torjumiseksi. (Työsuojelun peruskurssi 1999, 18 – 19.)

Työtapaturmien ja sairastumisten ennaltaehkäisemiseksi työntekijää tulee opettaa ja ohjeistaa työn laadun ja työolosuhteiden edellyttämällä tavalla. Työnantaja valvoo, että työntekijän tiedot ja taidot ovat riittävät turvalliseen työskentelyyn. Työntekijällä on oikeus pidättäytyä tekemästä sellaista työtä, josta voi aiheutua vakavaa vaaraa työntekijän itsensä tai muiden työntekijöiden hengelle tai terveydelle. Pidättäytymisoikeus on voimassa niin kauan, kunnes työ on mahdollista suorittaa turvallisesti. (Työsuojelun peruskurssi 1999, 20.)

5 TUTKIMUKSEN TAUSTAT

5.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Aihe tutkimuksen tekemiseen syntyi perehdytysuunnitelman puuttumisesta. Vaikka yritykseen on jo palkattu työntekijöitä, yrityksessä ei ole käytössä erillistä perehdytysuunnitelmaa, vaan perehdytys on hoidettu parhaaksi katsotulla tavalla ja sen ovat hoitaneet vaihtelevasti eri henkilöt. Perehdytys on tapahtunut usein ”se joka parhaiten tietää ja kerkeää, opastaa” -periaatteella. Lisäksi työntekijät ovat perehdyttäneet toisiaan käytännön työssä. Etenkin toiminnan alkuvaiheessa ja ensimmäisissä käytännön perehdytyksissä käytäntö aiheutti jonkin verran ongelmia, sillä aina ei ollut selvyyttä, kuka vastasi mistäkin. Käytännön ongelmien kautta tarve perehdytysuunnitelmalle vahvistui.

Lisäksi tutkija huomasi seuratessaan yrityksen toimintaa, että yleisesti negatiivisen asiakaspalautteen määrä nousi eniten juuri silloin, kun yrityksessä oli aloittanut uusi työntekijä. Palautetta tuli esimerkiksi työntekijöiden työskentelytaidoista. Tämä oli yksi syy tutkimuksen tekemiselle. Tarkoituksena oli tutkia, oliko perehdytysvaiheella osuutta palautteiden määrän lisääntymiseen.

5.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena on ratkaista perehdytykseen liittyviä kysymyksiä ja kehittää ratkaisuja helpottamaan tulevaisuuden perehdytysaasteissa. Tutkimusongelmana on selvittää, kuinka hyvin perehdytys on tähän mennessä onnistunut, millaisia puutteita siinä on ollut ja kuinka sitä voisi kehittää.

Tutkimuksen tavoitteena on etenkin työntekijöiltä saatujen vastausten avulla pyrkiä selvittämään, mikä perehdytyksessä on ollut onnistunutta. Lisäksi pyritään selvittämään, miten perehdytystä voisi jatkoa ajatellen kehittää ja millaisia toimenpiteitä se yritykseltä vaatii.

Kysymyksiä, joihin haetaan vastausta, ovat:

- Kuinka hyvin perehdytys on tähän mennessä onnistunut?
- Mitä perehdytyksestä on jäänyt puuttumaan?
- Miten perehdytystä voisi parantaa?

Tutkimuksessa keskitytään ennen kaikkea analysoimaan työntekijöiltä saatuja vastauksia ja kehittämään niiden pohjalta toimivia perehdyttämiskäytäntöjä. Tämä tutkimus tehdään siksi, ettei perehdytystä ole aiemmin tutkittu toimeksiantajayrityksessä.

5.3 Tutkimusmenetelmä

Tiedonkeruumenetelmänä toimii teemahaastattelu, ja valintaan on päädytty siksi, että tutkimuksen kannalta tärkeimmät vastaukset saadaan työntekijöiltä.

Teemahaastattelussa pyritään ottamaan huomioon ihmisten näkemyksiä ja antamaan vapaalle puheelle tilaa. Sen tarkoituksena ei ole kysyä tarkkoja kysymyksiä, vaan keskustelu pohjautuu ennalta suunniteltujen teemojen ympärille. Teemahaastatteluun valitaan henkilöitä, joilta arvellaan saavan parhaiten aineistoa tutkimusta varten. Valitun menetelmän tavoitteena on näkemysten ja vapaan puheen avulla löytää vastauksia tutkimuksen kannalta oleellisimpiin kysymyksiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimusta varten haastateltiin kolme yrityksen työntekijää, jotka ovat työskennelleet eripituisissa työsuhteissa toimeksiantajayrityksessä. Haastattelujen tekohetkellä kaksi haastateltavista oli työsuhteessa yritykseen ja yksi haastateltava yrityksen entinen työntekijä, joka työskenteli yrityksessä toiminnan alkuvaiheessa. Työntekijöiden haastatteluissa keskityttiin ennen kaikkea selvittämään, millä tavoin perehdytys heidän kohdallaan onnistui ja millä tavoin perehdytystä kannattaisi kehittää (Liite 1).

Työntekijöiden lisäksi tutkimuksessa haastateltiin yhtä alkuperäistä yrittäjää, joka on edelleen toiminnassa mukana. Yrittäjän haastattelussa painopiste oli siinä, että voitaisiin paremmin ymmärtää, millaisia haasteita perehdytys luo työnantajalle (Liite 2), ja voitaisiin pohtia perehdytyksen toteutusta myös siltä kannalta. Vastausten avulla pyritään löytämään perehdytyksen ongelmakohtia ja luomaan ratkaisuehdotuksia niihin.

Haastatteluun osallistuvat työntekijät ovat käytännössä kokeneet perehdytyksen, joten he ovat parhaita kertomaan, mikä perehdytyksessä oli onnistunutta ja missä taas saattaisi olla vielä parantamisen varaa. Perehdytykseen ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa, vaan jokaisessa yrityksessä perehdytys on hieman erilaista. Tämän vuoksi yrityksen työntekijöiden mielipiteet ja kokemukset ovat tärkeitä, sillä he osaa- vat vastata parhaiten kysymykseen: *”miten juuri tämän yrityksen perehdytys kannattaa toteuttaa?”*. Työntekijöiden mielipiteiden ja kokemusten pohjalta on mahdollista kehittää ratkaisuehdotuksia, joiden avulla toimeksiantajayrityksen on mahdollista parantaa perehdytyksensä laatua.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Työntekijöiden ja työnantajan odotukset

Työntekijöiltä kysyttiin, millaisia odotuksia heillä oli työstä ja oliko se sellaista, mistä heille oli kerrottu. Työntekijät kokivat työn olleen pääasiassa sellaista, mistä heille oli kerrottu. Yksi työntekijöistä piti positiivisena sitä, että hänellä on työntekijänä ollut mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja työpäiviin.

Yhdelle työntekijöistä yritys oli jo entuudestaan tuttu, mikä helpotti työhön siirtymistä. Hänen kohdallaan työ vastasi suurelta osin sitä, mistä oli alun perin sovittu. Esille nousi kuitenkin esimerkki työtehtävästä, joka ei ollut sitä, mistä oli sovittu. Kyseisessä tapauksessa työnkuva poikkesi sovitusta, mikä aiheutti työntekijälle vaikeuksia hänen työroolinsa epäselvyyden vuoksi. Työntekijä olisikin toivonut, että työnantajat olisivat ottaneet joissain tilanteissa asioista paremmin selvää, kuten mitä palveluun kuuluu ja mitä ei. Tämä olisi helpottanut työntekijää toimimaan paremmin joissain käytännön tilanteissa.

Yrittäjältä kysyttiin, millaisia lähtö-odotuksia hänellä on uutta työntekijää kohtaan, toisin sanoen mitä työntekijän oletetaan jo osaavan hänen tullessaan töihin. Yrittäjän mukaan haastattelutilanteessa selviää, onko töihin hakeva henkilö oikea kyseiseen työhön. Yrittäjä odottaa työntekijällä olevan kokemusta kotipalvelutyypisistä työstä ja taitoa työskennellä lasten parissa. Yrittäjän mukaan myös mielialojen tulee kohdata ja hän vertaakin mielialojen kohtaamista työntekijän ja hänen välillään samaan kuin työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen:

”Se miten se tervehtii mua ja kohtaa mut, kertoo usein siitä miten se saattaisi kohdata myös asiakkaan”.

Lisäksi työntekijältä odotetaan aktiivisuutta, oma-aloitteisuutta ja ammattitaitoa. Työntekijän tulee olla luotettava ja osata kysyä asioista. Joskus asiakastyössä voi olla esimerkiksi sellainen tilanne, ettei asiakas osaa itse kertoa kaikkea. Tämän vuoksi työntekijän tulee osata katsella ympärilleen ja ottaa asioista selvää.

”Työntekijän tulee sopia meidän yrityksen kokonaiskuvaan ja siihen, minkälaista palvelua me halutaan viestiä. Meillä on tietty imago mikä halutaan pitää, haetaan sellaista tyyppiä joka siihen sopii”.

Asiakastyössä työntekijältä odotetaan kykyä toimia tarkoituksenmukaisesti eri tilanteissa. Kaavamainen rutiinityöskentely ei aina onnistu. *”Vaikka toisessa paikassa tehdään näin, ei niin välttämättä tehdä toisessa paikassa, ja se pitää osata ottaa huomioon”* ja *”jos teet jauhelihakastikkeen, toisessa perheessä ei välttämättä voi tehdä jos on allergioita”*, yrittäjä pohti.

6.2 Perehdyttämisen haasteet työnantajan näkökulmasta

Yrittäjältä kysyttiin, millaisia haasteita perehdyttäminen asettaa työnantajalle. Hänen mukaansa suurimpia haasteita ovat liikkuva työ ja ajanpuute. Koska työnantajat tekevät itsekin paljon asiakastyötä, on yhteistä aikaa toisinaan vaikea löytää. Lisäksi haasteena ovat uudet asiakkaat, jolloin työnantajatkaan eivät välttämättä tiedä, millainen paikka on käytännössä. Ainoa, mitä tässä vaiheessa monesti tiedetään, ovat asiakkaan perustiedot. Tämä on tilanne usein silloin, kun palvelun tilaajana on julkinen sektori. Tällöin myös perehdyttäminen on vaikeaa, kun käytännön kokemus asiakaspaikasta puuttuu.

Jos esimerkiksi verrataan toimistotyön ja asiakastyön eroja, niissä on yrittäjän mukaan suurimpana erona se, ettei asiakastyötä pysty aina opettamaan konkreettisesti, kun taas toimistotyön pystyy. Tämä johtuu yrittäjän mukaan juuri siitä, että välillä on tilanteita, etteivät työnantajat itsekään tiedä, millainen paikka on kyseessä.

Loppujen lopuksi perehdytys tapahtuu yrittäjän mukaan perheissä ja perheiden itse toteuttamana. Yleensä työntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu puhelimitse aika-
taulujen erilaisuuden takia.

Kun yrittäjältä kysyttiin, miksi esimerkiksi kaupungin kautta tulevista asiakkaista ei kerrota yleensä enempää kuin pelkät perustiedot, yrittäjä perusteli sitä erinäisillä salassapitovelvollisuuksilla, jotka kaupungin päättäjiä sitovat. Tämän vuoksi tarkkoja tietoja ei ole aina mahdollista saada. Yleensä asiakkaat kertovat itse loput tiedot. Yrittäjä kuitenkin toivoo, että tietoa jaettaisiin tulevaisuudessa enemmän, mikä myös helpottaisi perehdytysprosessia, kun työntekijöille pystyttäisiin antamaan enemmän tietoja.

6.3 Perehdytyksen onnistuminen

Kaksi työntekijää kertoi kaivanneensa aluksi perehdytystä etenkin lastenhoidollisissa työtehtävissä. Kumpikin työntekijä sai käytännön perehdytystä parin päivän ajan, jolloin matkassa oli mukana toinen työntekijä opastamassa käytännön työssä. Kahden perehdytyspäivän jälkeen asiakkaille mentiin itsenäisesti. Työntekijät kokivat parin päivän perehdytyksen olleen riittävän pitkä aika. He perustelivat sitä sillä, että työn luonteeseen kuuluu useasti vaihtuva asiakaskunta ja uusien asiakkaiden jatkuva kohtaaminen. Lisäksi työntekijät kertoivat asiakkaiden ja etenkin perheiden perehdyttävän työntekijät monesti itse.

Joitain epäkohtia alkuvaiheen perehdytyksessä oli. Toisen työntekijän kohdalla esimerkiksi ensimmäinen perehdytyspäivä epäonnistui, sillä työntekijä joutui ensimmäisenä päivänään tuuraamaan toista sairastunutta työntekijää ja tekemään tämän asiakaskäynnit. Tästä johtuen ensimmäisenä työpäivänä käytännön perehdytystä ei ollut, vaan päivän perehdytys hoidettiin edellisenä iltana puhelimen välityksellä.

Kolmannen työntekijän kohdalla perehdytys toteutettiin suullisesti, ilman käytännön perehdytystä. Tämä johtui pitkälti työntekijän aikaisemmasta työkokemuksesta.

Työntekijän mielestä olisi kuitenkin hyvä, että aluksi mentäisiin parin kanssa harjoittelemaan käytännön työtä. Hän myös mainitsi, että vaikka perheet yleensä perehdyttävät, näin ei välttämättä joka kerta ole.

Joskus voi olla tilanteita, että työntekijän saapuessa asiakasperheeseen jäädään lasten kanssa saman tien yksin. Tämän vuoksi työntekijä pitää tärkeänä sitä, että aluksi käytännön työhön pääsisi perehtymään toisen työntekijän kanssa:

”Perheen äiti saattaa lähteä saman tien ovesta ulos hoitamaan asioitaan, jolloin lasten kanssa jäädään heti yksin.”

Jos perheet eivät perehdytä, työntekijän mielestä olisi tärkeää, että työnantaja antaa mahdollisimman paljon tietoja asiakasperheistä, jotta työntekijän on helpompaa toimia hänen tietäessään mahdolliset huomioitavat asiat. Ennen perheisiin menoa työntekijälle pitäisi kertoa mahdollisista erityisruokavalioista, jotta työntekijän on mahdollista välttyä erinäisiltä virheiltä.

Tietojen saatavuus

Työntekijät ovat kokeneet saaneensa tarvittavat tiedot helposti ja ne ovat olleet helposti saatavilla. Mikäli jostain asiasta ei ole ollut kyseisellä hetkellä tietoa, on asiat työntekijöiden mukaan aina selvitetty. Työnantajat on ollut suhteellisen helppoa tavoittaa, ja alkuvaiheessa oli helppoa saada tukea ja vastauksia askarruttaviin kysymyksiin. Yksi työntekijöistä kuitenkin huomauttaa, että joskus on ollut tilanteita, jolloin työnantajia ole pystynyt tavoittamaan heti, ja se tuotti joskus hankaluuksia. Tämä saattoi johtua esimerkiksi siitä, että myös työnantajat olivat asiakkaiden luona.

Käytännössä työnantajien tavoittamattomuus saattoi aiheuttaa hankaluuksia, jos asiakas esimerkiksi halusi vaihtaa seuraavaksi kerraksi sovittua aikaansa, eikä asiaa voitu varmistaa heti. Lisäksi työntekijä ei ollut aina täysin varma, kenen kanssa aika-
muutoksista sovitaan, kun työnantajia oli kyseisellä hetkellä kolme.

Työntekijän mielestä oli kuitenkin hyvä, että työnantajat olivat ohjeistaneet, kenelle voi soittaa, mikäli työnantajat eivät ole tavoitettavissa. Jos esimerkiksi joku toinen työntekijä oli käynyt asiakkaalla viimeksi, työnantajat ohjeistivat yleensä soittamaan tälle työntekijälle ja kysymään häneltä lisätietoja.

Yksi työntekijöistä koki erittäin positiivisena yllätyksenä sen, kun alussa häneltä kyseltiin usein *”miten on päivä mennyt?”*. Hän koki työnantajien olevan oikeasti kiinnostuneita hänestä työntekijänä ja siitä, miten hänen päivänsä on sujunut.

Perehdytyksen onnistuminen asteikolla 4-10

Työntekijöiltä kysyttiin, kuinka hyvin perehdytys onnistui asteikolla 4-10. Kaksi työntekijöistä antoi arvosanat 8 ja 9,5. Kaiken kaikkiaan perehdytys oli onnistunut hyvin. Aina jos oli kysyttävää tai ongelmia, pystyi soittamaan ja saamaan lisätietoja. Kolmas työntekijä antoi perehdytyksen arvosanaksi 8 perustuen työntekijän aikaisempaan taustaan ja kokemukseen vastaavanlaisesta työstä. Jos työntekijä olisi ollut kokemattomampi, olisi hän siinä tapauksessa antanut perehdytykselle arvosanaksi 7.

Työntekijät pitivät tärkeänä, että ennen asiakkaille menoa tietäisi kaiken, mitä asiakkaan palveluun kuuluu, ja työntekijöille kerrottaisiin kaikki tärkeät asiat, joita tulisi muistaa tehdä. Jos asiakkaan luona on esimerkiksi joka kerta jokin tietty toimenpide, olisi tämä asia hyvä olla tiedossa. Työntekijät kertoivat, että heidän on työntekijöinä helpompi toimia, kun ohjeet ovat mahdollisimman selkeät.

Kaksi työntekijöistä on kokenut päässeensä sellaisiin työtehtäviin, joissa heidän on ollut mahdollista käyttää omaa erikoisosaamistaan. Työntekijöiden mielestä on ollut hyvä asia, että työnantajat ovat luottaneet työntekijöihin. Työntekijät kokevat päässeensä kehittämään vahvuuksia, joita heillä ei ole aikaisemmin ollut sekä myös laajentamaan aikaisempaa osaamistaan.

6.4 Perehdytyksen toteutus

Perehdytyksen kesto

Perehdytyksen keston voi vaikuttaa se, että työntekijällä on runsaasti aikaisempaa kokemusta vastaavista työtehtävistä. Yleisesti työntekijät olivat sitä mieltä, että käytännön perehdytystä kannattaisi olla vähintään pari päivää, jolloin uuden työntekijän on mahdollista nähdä, kuinka töitä käytännössä tehdään.

Yhden työntekijän mukaan perehdytysvaiheessa tulisi kuunnella työntekijää ja hänen kokemuksiaan perehdytyksen kestosta, luonteesta ja onnistumisesta. *”Kylmiltään meno asiakkaille voisi aiheuttaa epävarmuutta”*, totesi yksi työntekijöistä.

Toisen työntekijän mukaan perehdytyksessä olisi hyvä ottaa huomioon perehdyttävän tarve perehtyä sekä se, mihin asioihin perehdytystä tarvitaan. Lisäksi hänen mielestään on hyvä pohtia, millaisiin työtehtäviin ja toimintatapoihin on hyvä käytännössä perehdyttää. Työntekijä kokee hyvän perehdytyksen auttavan vaikeissakin tilanteissa työntekijän tietäessä, kuinka yrityksessä toimitaan.

Vaikka kaikkien kolmen työntekijän kohdalla perehdyttäminen oli tiivistä ja nopeaa, he pitivät parin päivän perehdytysaikaa sopivana. Mikäli sen jälkeen kaipasi apua, oli sitä heidän mukaan helppoa saada. Työntekijöillä ovat kokeneet voivansa kysyä kaikesta heitä askarruttavasta. Työntekijät kertoivat saaneensa aina kaiken oleellisen tiedon, ennen kuin he menivät asiakkaiden luokse.

Yrittäjän mukaan perehdytyksen kesto on hyvin yksilöllistä. Toiselle voi riittää lyhyempi perehdytys, kun joku toinen voi tarvita tukea ja perehdytystä enemmän. Perehdytyksen keston voi vaikuttaa esimerkiksi aikaisempi työkokemus. Tämän vuoksi työntekijöiltä kysytään, kuinka he pärjäävät ja tarvitsevatko he lisäperehdytystä. Yrittäjä totesi, että työntekijän sanaan on pakko luottaa. *”Jos työntekijä sanoo että kaikki on ok, niin on vaan luotettava siihen.”* Perehdytyksen onnistumista varmistetaan myös kysymällä asiakkailta, kuinka työntekijä on selviytynyt työtehtävistään.

Yrittäjän mukaan itse työ on jatkuvaa oppimista, sillä aina kun menee uuteen perheeseen, oppii jotain uutta. Asiakkaiden vaihtuessa ja lisääntyessä perehdytys on jatkuvaa. Yrittäjän mukaan ei ole olemassa yhtä perehdytyskaavaa, vaan siihen on olemassa monia tapoja. Koska työnantajan on usein vaikea nähdä konkreettisesti, miten työ on tehty, on pakko luottaa kuultuun tietoon. Tämän vuoksi suullinen kommunikointi on ensiarvoisen tärkeää, ja sen tulee olla kaikinpuolista niin työnantajan, työntekijän kuin asiakkaan välillä.

Yrittäjän mukaan työntekijän pitää myös osata kertoa, jos on tapahtunut jokin virhe. Jos esimerkiksi asiakkaan luona tapahtuu konflikti, tulee työntekijän pystyä kertomaan tästä työnantajalle, jolloin asiasta voidaan keskustella sekä perheen että työntekijän kanssa ja tehdä tarvittavia muutoksia, jotta asiat jatkossa toimivat paremmin. Yrittäjän mukaan työntekijän tulee aina ilmoittaa, jos on jokin ongelmatilanne, se on työntekijän vastuu. Yrittäjän mukaan perehdytyksessä kerrotaan, mitkä ovat työntekijän vastuut, jotta vältetään isommilta ongelmilta.

Perehdyttäjien määrä

Tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden perehdytyksiin osallistui useampi perehdyttäjä, ja eri henkilöt perehdyttivät eri asioihin. Työntekijät eivät kuitenkaan kokeneet, että useampi perehdyttäjä olisi aiheuttanut hankaluuksia oppimisen kannalta. Yleensä työntekijät saivat tietoa aina siltä henkilöltä, kuka asiasta parhaiten tiesi. Työntekijöiden perehdytysvaiheessa yrityksessä ei ollut vielä käytössä yrityksen sisäistä ohjelmistoa, joka myöhemmin helpotti tiedon saatavuutta.

Yleensä myös asiakkaiden sopimuksissa kerrotaan, mitä palveluun kuuluu ja mikä työntekijöiden työnkuva on. Esimerkiksi palveluseteliasiakkailla palvelusetelipäätös kertoo, millaista palvelua julkinen sektori on asiakkaalle luvannut. Näin ollen työntekijöiden oli helppoa saada myös sopimuksista apua ja tietoja, mikäli työnantajat olivat unohtaneet jostain asiasta mainita.

Yksi työntekijöistä olisi kuitenkin kokenut selkeämmäksi sen, jos yrityksessä olisi ollut yksi perehdyttäjä. Ongelmatilanteissa olisi ollut helpompaa kysyä suoraan yhdeltä henkilöltä, jolloin myös vastaukset kysymyksiin olisi voinut saada nopeammin. Hänen mielestään voisi kuitenkin olla lisäperehdyttäjiä, jotka osallistuisivat myös perehdytykseen, mutta edelleen yksi henkilö olisi päävastuussa.

Yrittäjä kertoi, että tällä hetkellä yrityksen työntekijät on jaettu kummankin yrittäjän kesken, eli jokaisella työntekijällä on ensisijaiset yhteyshenkilöt, jotka heitä ohjaavat. Yrittäjän mukaan tämä on vähentänyt huomattavasti omaa kuormitusta ja tiedonkulku on sujuvampaa.

Perehdytyspaikkojen vaihtelevuus

Kotipalvelutyössä on harvinaista, että työntekijät ovat pitkiä aikoja samassa paikassa, sillä asiakkaat ja asiakaspaikat vaihtelevat jatkuvasti. Myös työtehtävät ovat vaihtelevia. Tämän vuoksi yhden työntekijän mielestä olisi hyvä, jos työsuhteen alussa pääsisi näkemään mahdollisimman monipuolisesti erilaisia asiakkaita ja kokeilemaan erilaisia työtehtäviä. Tämä antaisi työntekijän mielestä varmuutta, kun jo heti alussa olisi mahdollisuus nähdä käytännön työtä mahdollisimman monipuolisesti ja jatkossa pärjääminen itsenäisesti olisi helpompaa.

Toinen työntekijä kokee päässeensä näkemään perehdytysvaiheessa juuri sen, minkä tarvitsikin. Hän kaipasi perehdytystä etenkin pienten lasten kanssa toimimiseen ja pääsi tutustumaan tämän tyyppisiin työtehtäviin toisen työntekijän kanssa. Hän ei kokenut moneen eri paikkaan tutustumista omalla kohdallaan tarpeellisenä.

Kun yrittäjältä kysyttiin, millä perusteella perehdytyspaikat määräytyvät ja miten vaihtelevia ne ovat, yrittäjä oli sitä mieltä, että vaikka perehdytyksessä menisi tutustumaan yhteen paikkaan, ei sitä välttämättä voi verrata ollenkaan seuraavaan paikkaan. Monesti seuraava paikka saattaa olla täysin erilainen, ja joka kerta kun mennään uuteen paikkaan, joudutaan perehtymään uudelleen. Näin ollen yrittäjän mukaan perehdytysvaiheessa ei välttämättä tarvitse tutustua kaikkiin paikkoihin, sillä ne ovat joka kerta erilaisia.

Jos kuitenkin kyseessä on jokin pidempiaikainen tai vaativampi tehtävä, silloin on parempi perehdyttää paikan päällä. Yrittäjän mukaan jokaisen asiakkaan kohdalla on mietittävä, kannattaako perehdyttää paikan päällä vai kertoa pelkästään suullisesti tarvittavat tiedot. Yrittäjä näkee vastuun perehdytyksestä olevan asiakkailla, jolloin työntekijän edellytetään kysyvän, selvittävän ja raportoivan havainnoistaan työntekijälle.

Yrittäjän mukaan perehdytyspaikat mietitään haastetason mukaan. Jos on tiedossa, että jossain paikassa pärjää ilman perehdytystä, ei sellaiseen paikkaan yleensä järjestetä erillistä perehdytystä. Jos asiakaspaikassa on esimerkiksi pelkästään ruuanlaittoa ja lastenhoitoa, ei yrittäjän mielestä tällaiseen paikkaan voida perehdyttää enempää, kuin mitä suullisesti kerrotaan.

”Jos asiakaskäynnillä on esimerkiksi ulkoilutusapua kahden lapsen kanssa, ei ole järkevää ottaa mukaan perehtymään, koska työn taso ei ole sellaista mihin sä voit antaa konkreettista perehdytystä.”

Jos taas paikka on haasteellinen, sinne järjestetään yleensä perehdytys. Konkreettista perehdytystä tarvitaan esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaalla on toimenpiteenä esimerkiksi katetrointi, mutta työntekijä ei ole aikaisemmin katetroinut. Tällöin on hyvä, että katetrointiin annetaan käytännön perehdytys ja sen teko opetellaan ensin yhdessä.

”Jos on vaikka hankala haavanhoito tai jokin muu toimenpide, niin silloin pitää varmistaa että se menee oikein. Ei ole ensinnäkään asiakasturvallista, jos ei ensin perehdytä. Ja jos on esimerkiksi vuodepotilas ja siirret väärällä tekniikalla, voi siinä olla oma selkä kyseessä. Sellaiset lähdetään perehdyttämään paikan päälle.”

Ei ole olemassa yhtä tiettyä keinoa perehdyttää, vaan se on jatkuvaa vuorovaikutusta ja tietojen jakamista. Tiedyt perustaidot työntekijöillä tulee kuitenkin olla, joita ei perehdytetä perehdytysvaiheessa enää uudelleen.

”Ei voida opettaa miten ruokaa laitetaan, vaan tietty perustaso pitää olla jo valmiina.”

Asiakasvaihtuvuus

Työntekijöiltä kysyttiin, kuinka he ovat kokeneet asiakasvaihtuvuuden niin perehdytysvaiheessa kuin sen jälkeenkin. Yksi työntekijä koki, että asiakassuhde voi joissain tapauksissa muuttua liian läheiseksi, mikäli saman asiakkaan luona käy pitkään sama työntekijä. Hänen mielestään on mukavaa, että asiakkaat vaihtuvat, mutta ei kuitenkaan toivoisi joutuvansa jatkuvasti kohtaamaan uusia asiakkaita, sillä työntekijän mielestä myös jatkuva uusien asiakkaiden kohtaaminen voi olla raskasta. Kaiken kaikkiaan työntekijä on kokenut asiakasvaihtuvuuden omalla kohdallaan sopivaksi.

Toinen työntekijä koki, että hänen kohdallaan työpäivät ja asiakasvaihtuvuus oli suunniteltu hyvin. Hänen mielestään oli mukavaa, että oli ns. vakioasiakkaita, minkä lisäksi välillä tuli uusia asiakkaita.

6.5 Ongelmatilanteet perehdytyksessä ja sen jälkeen

Kysyttäessä ovatko työntekijät joutuneet ongelmatilanteisiin, yksi työntekijöistä antoi esimerkin asiakastilanteesta, jossa asiakas antoi työntekijälle kaikki luottokortit ja tunnusluvut asiointia varten. Työntekijä pohtikin, miten sellaisessa tilanteessa tulisi toimia, ja hän toivoi enemmän perehdytystä sellaisiin asioihin. Toinen työntekijä antoi esimerkkinä tilanteen, jossa hän joutui menemään asiakkaalle, joka ei puhunut lainkaan suomea. Tämä aiheutti jonkin verran jännitystä, sillä työntekijä oli huolestunut yhteisen kielen löytämisestä.

Yksi työntekijöistä kertoi, että hän on kokenut epävarmuutta työssään silloin, kun kyseessä on ollut täysin uusi asiakas, jonka luona kukaan yrityksestä ei ollut vielä käynyt. Näin ollen kukaan ei ole tiennyt tarkalleen, mitä asiakkaan luona tehdään.

Koska yrityksessä työ on liikkuvaa ja paikasta toiseen kuljetaan omalla autolla, on yksi haaste työntekijöiden näkökulmasta löytää parkkipaikka. Aina aika ajoin työntekijät joutuivat soittamaan ja kysymään ohjeistusta esimerkiksi auton parkkeeraamisesta ja käytössä olevista parkkipaikoista. Läheskään aina ei ollut tiedossa, onko asiakkaalla esimerkiksi autopaikkaa, jota työntekijä voi käyttää, tai onko lähistöllä esimerkiksi yleinen parkkialue, jossa autoa voi pitää asiakaskäynnin ajan.

Palvelusetelipalveluiden epäselvyydet

Yksi työntekijä koki palvelusetelikäytänteeseen perehdytyksen puutteellisena. Välillä oli tilanteita, jolloin työntekijällä ei ollut varmuutta, mitä palvelusetelillä suoritettavaan palveluun kuului. Työntekijä kuitenkin huomautti, että tuohon aikaan myöskään palvelua myöntävällä julkisella sektorilla ei tuntunut olevan selkeää linjaa palvelusetelipalveluiden sisällöstä. Työntekijä olisi kuitenkin toivonut selkeämpiä ohjeita siitä, mitä palvelusetelipalveluihin kuuluu ja mitä niihin taas ei kuulu, jolloin hänen toimimisensa työntekijänä olisi helpottunut.

Kaksi muuta työntekijää olivat myös kokeneet epäselvyyttä palveluiden ja niiden sisältöjen kanssa. Työntekijät kertoivat pohtineensa esimerkiksi seuraavia asioita; ”onko kyseessä palveluseteliasiakas vai yksityinen asiakas?”, ”pitääkö käynnin jälkeen kuitata palveluseteli vai ei?” sekä ”kuuluuko palveluun pelkästään lastenhoitoa vai jotain muutakin?”.

6.6 Parannusehdotukset

Työntekijöitä pyydettiin antamaan parannusehdotuksia tämän hetken perehdytykseen. Yhden työntekijän mukaan työtehtävien muuttuessa olisi hyvä saada tehtäväkohtaista perehdytystä, sillä hänen mukaansa kotihoidon skaala on laaja. Lisäksi hän oli sitä mieltä, että asiakkaat tai omaiset voisivat perehdyttää, missä sijaitsevat ensiaputarvikkeet siltä varalta, jos jotain sattuu. Lisäksi työntekijä ehdotti myös, että jokaisella työntekijällä olisi oma ensiapupakkaus mukanaan kaiken varalta. Työntekijää askarrutti, kuuluuko asianmukaisten ensiaputarvikkeiden olemassaolo työnantajan vai asiakkaan vastuulle.

Yhden työntekijän mielestä olisi hyvä, että parkkeeraukseen liittyviä asioita selvitetäisiin etukäteen ja niistä informoitaisiin työntekijöille:

”Tavallaan jos tietäisi edes missä paikka on ja tietäisi mihin auton voi parkkeerata. Se on oma prosessinsa, että löytyy parkkipaikat mihin voi parkkeerata ja mitä reittiä kannattaa ajaa.”

Tämä säästäisi työntekijän mukaan aikaa, eikä aikaa tarvitsisi varata niin paljon esimerkiksi parkkipaikan löytymistä varten. Työntekijän mielestä olisi muutenkin hyvä, että esimerkiksi ajoreittisuosituksia annettaisiin ja näille asioille varattaisiin työaika, ettei työntekijän tarvitsisi miettiä näitä asioita omalla ajallaan. Työntekijä ehdottaa, että jo edellisenä päivänä työntekijä voisi itse olla yhteydessä asiakkaaseen ja kysellä, mihin auton voi ajaa.

Asiakkaiden poikkeavasta käytöksestä informointi

Yksi työntekijöistä piti erittäin tärkeänä asiakkaiden poikkeavasta käytöksestä tiedottamista sekä informointia sellaisista tapauksista, jos asiakkaalla on esimerkiksi lääkkeiden vuoksi sellaisia sivuvaikutuksia, jotka voivat vaikuttaa työntekijän työskentelyyn asiakkaan luona.

Asiakkaiden poikkeavasta käytöksestä tulisi työntekijän mukaan kertoa mahdollisimman tarkasti ja antaa ohjeet, miten sellaisissa tilanteissa toimitaan. Jos asiakkaalla esimerkiksi on huumetaustaa tai joitain muita ”hyvä tietää”- taustoja, tai on olemassa esimerkiksi uhka, että virkavaltaa täytyy kutsua paikalle, olisi näistä työntekijän mukaan tärkeää saada mahdollisimman paljon tietoa. Työntekijä pitää näitä asioita tärkeänä työturvallisuuden vuoksi ja pitää niitä tärkeinä asioina perehdytysvaiheessa.

Tiedusteltaessa työntekijöiden työturvallisuudesta, vastasi yrittäjä, ettei työpaikalla ole erikseen työsuojelu- tai työturvavaltuutettua. Jos esimerkiksi tiedetään, että joku asiakas saattaa käyttäytyä aggressiivisesti, kerrotaan näistä yrittäjän mukaan työntekijälle ennakoon. Yrittäjän mukaan työntekijää perehdytetään niin paljon kuin asiaa tiedetään, mutta aina välttämättä esimerkiksi palvelua tarjoava julkinen sektori tai asiakas ei kerro kaikkea.

Asiakaskäyntien suunnitteluun aikaa

Yksi työntekijöistä olisi toivonut, että asiakaskäyntien suunnittelulle olisi jäänyt välillä enemmän aikaa. Tämä olisi helpottanut asiakaskäyntien toteutusta, kun jo ennen käynnin toteutusta olisi voinut esimerkiksi suunnitella erilaisia aktiviteetteja perheen lapsille. Työntekijä uskoo, että ennakkosuunnittelusta olisi ollut myös hyötyä perheille. Ongelmaksi suunnittelussa muodostui kuitenkin ajanpuute. Koska suunnittelu-aikaa ei erikseen varattu työajalle, ei kiireisinä aikoina käyntejä ollut mahdollista suunnitella työajalla. Eikä työntekijä viitsinyt tehdä suunnittelutyötä omalla ajallaan, sillä kyseessä oli kuitenkin työntekoon liittyvä asia.

Yrittäjältä kysyttiin, miten yrityksessä suhtaudutaan asiakaskäyntien suunnitteluun ja varataanko sille yleensä erillistä aikaa. Yrittäjä totesi, että mikäli ylimääräistä aikaa on, sitä voi hyvin käyttää juuri asiakaskäyntien suunnitteluun. Yrittäjän vastauksesta päätellen ylimääräistä aikaa ei varsinaisesti työaikaan varata. Yrittäjä kuitenkin painottaa, että omalla ajalla työasioita ei tarvitse miettiä.

Yhteiset keskustelutilaisuudet

Työntekijöiltä kysyttiin, olisivatko he kaivanneet yhteisiä keskustelutilaisuuksia, joissa olisi mahdollisuus keskustella yhdessä työasioista. Kaikki kolme työntekijää olivat sitä mieltä, että yhteiset keskustelutilaisuudet olisivat hyvä asia. Keskustelutilaisuuksissa voisi esimerkiksi saada toisilta työntekijöiltä vinkkejä asiakastyöskentelyyn. Keskustelut voisivat työntekijöiden mukaan tuoda myös turvallisuutta ja yhteisöllisyyden tunnetta.

Yksi työntekijöistä näkee keskustelutilaisuudet hyvänä voimavarana, kun työasioista voi keskustella toisten työntekijöiden kanssa ja jakaa kokemuksia keskenään. Toisen työntekijän mukaan olisi hyvä, jos esimerkiksi kerran viikossa olisi palaveri, jossa voisi jakaa kokemuksia tai negatiivisia tunteita. Hän kertoi kaipaavansa enemmän kontakteja muiden työntekijöiden sekä myös työnantajien kanssa. Yksi työntekijöistä olisi kaivannut myös sellaisia palavereita, joihin olisivat osallistuneet myös julkisen sektorin edustajat, jolloin olisi ollut mahdollista keskustella kattavammin esimerkiksi palveluseteliasiakkaista ja palvelusetelikäytänteisiin liittyvistä asioista.

Lastensuojeluasiat ja yllättävät tilanteet

Yksi työntekijöistä piti tarpeellisena lastensuojeluasioihin perehdytyksen, miten niissä toimitaan ja keneen tulee tarvittaessa ottaa yhteyttä. Lisäksi työntekijä ehdotti perehdyttämistä yllättäviin tilanteisiin, kuten esimerkiksi toimintaohjeet pahoinpitelyepäilyn kohdalla ja mitä laki asiasta sanoo. Lisäksi ensiaputaitojen tarkistaminen ja pelastustilanteissa toimiminen olisi hyvä tarkistaa perehdytysvaiheessa. *”Teet ruokaa ja ruoka leimahtaa tuleen, miten toimit silloin?”* työntekijä antaa esimerkin perehdytystarpeesta pelastustilanteeseen. Hänen mukaansa asiakkailta olisi hyvä selvittää, missä ovat esimerkiksi sammutuspeite ja muut turvallisuuteen liittyvät asiat.

Yhden työntekijän mukaan perehdytysvaiheessa olisi hyvä kertoa myös yrityksen arvoista ja toimintatavoista ja luoda oikeanlainen asenne sekä nostattaa yhteishenkeä. Lisäksi tarvitaan perehdytystä työyhteisöön siten, että työntekijä tietää, ketkä kaikki kuuluvat työyhteisöön ja kuka vastaa yrityksessä mistäkin. Silloin työntekijän on helpompaa hahmottaa, millainen yritys kokonaisuudessaan on.

Yhden työntekijän mukaan perehdytyksessä olisi hyvä käydä läpi myös asiakaspalautteeseen liittyvät asiat ja se millä tavoin asiakkailta saatuun palautteeseen tulee suhtautua. Esimerkiksi jos työntekijä saa asiakkaalta negatiivista palautetta, tulisi työntekijöiden tarjota tukea ja apua palautteeseen suhtautumiseen.

Työntekijän työskentelyä helpottaisi myös se, että asiakkailla olisi jokin infolappu kotona, jossa kerrottaisiin palvelun sisällöstä ja työntekijän roolista. Yksi työntekijöistä piti erittäin tärkeänä sitä, että työnantajat muistaisivat selvittää työntekijöiltä, onko heillä jotain rajoitteita, jotka voivat vaikuttaa työntekoon, kuten esimerkiksi allergiat tai eläinpelko.

6.7 Perehdytysopas

Yrityksellä ei ole vielä käytössään erillistä perehdytysopasta, jossa lukisi kirjallisena kaikki yleiset asiat, kuten yrityksen toimintatavat, yrityksen arvot, asiakastyö käytännössä sekä poissaolo- ja ruokailukäytänteet. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, olisiko perehdytysopas auttanut perehdytysvaiheessa ja millaisia tietoja perehdytysoppaassa olisi hyvä olla.

Kaksi työntekijöistä koki, että erillisestä perehdytysoppaasta voisi olla hyötyä perehdytyksessä. Työntekijöiltä kysyttiin, millaisia tietoja he työntekijöinä toivoisivat perehdytysoppaan sisältävän. Työntekijöiden mielestä perehdytysoppaassa olisi hyvä olla ainakin kaikki tärkeät yhteystiedot, tietoa työpukeutumisesta, tauoista sekä muista yleisistä asioista, kirjaamisohjeet työmatka-ajoista, tiedot eri asiakasryhmistä ja toimintaohjeet, kuinka eri asiakasryhmien parissa toimitaan.

Lisäksi perehdytysoppaassa voisi olla työntekijöiden mukaan tietoa käyntien kuitausasioista sekä laskutusasioista. Perehdytysoppaan ei tarvitsisi sisältää tietoja yksittäisistä asiakkaista, vaan ennemmin tietoa yleisellä tasolla. Lisäksi perehdytysoppaassa olisi hyvä olla tietoa yrityksen toimintatavoista, ts. millä tavoin työntekijöiden tulisi toimia, jotta kaikki toimisivat yhtenäisesti.

Yrittäjän mielestä perehdytysoppaassa olisi hyvä olla perustiedot, yrityksen arvot, yrityksen toimintatavat, ongelmatilanteissa toimimisen ohjeet sekä oman puheen täydennys. Toisin sanoen perehdytysoppaasta voisi tarkistaa, miten asiat meniväkään, jos tieto on päässyt unohtumaan. Perehdytysoppaassa asiat voisivat olla ns. yleisellä tasolla ja jokaisen asiakkaan kohdalla olisivat vielä omat ohjeet.

7 YHTEENVETO

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka hyvin Parempaa Oloa Päivään Oy:n perehdytys on tähän mennessä onnistunut, ja millä tavoin sitä voisi jatkossa vielä kehittää ja millaisia mahdollisia toimenpiteitä se vaatii yritykseltä.

Perehdytyksen onnistuminen, kesto ja perehdytyspaikkojen vaihtelevuus

Kaiken kaikkiaan työntekijöiden antamista vastauksista oli pääteltävissä, että perehdytys on onnistunut suhteellisen hyvin. Suurimmat ongelmat ovat liittyneet palvelujen sisältöihin sekä asiakaskäyntien ohjeistuksiin. Joissain tapauksissa työntekijät eivät kokeneet saaneensa riittävästi tietoja asiakkaista, mikä johtui välillä työnantajista ja välillä julkisesta sektorista. Aina ei ollut varmuutta siitä, mitä palveluun kuuluu ja mitä taas ei kuulu.

Työntekijät pitivät parin päivän perehdytystä riittävänä. Mikäli sen jälkeen tarvitsi lisää tukea, sitä oli mahdollista saada. Yrittäjän mukaan perehdytysajan kesto riippuu pitkälti työntekijästä itsestään ja hänen kyvystään oppia. Yrittäjä pitää perehdytyksen suurimpana haasteena ajanpuutetta ja liikkuvaa työtä.

Yhden työntekijän mielestä olisi hyvä, että perehdytysvaiheessa pääsisi näkemään laajasti erilaisia asiakaspaikkoja. Yrittäjän mukaan perehdytyspaikat määräytyvät paikkojen haastetason mukaan. Jos tiedetään, että asiakaspaikassa pärjätään ilman perehdytystä, ei käytännön perehdytystä yleensä erikseen järjestetä. Jos asiakaspaikka kuitenkin katsotaan haasteelliseksi, sinne järjestetään yleensä perehdytys.

Yrittäjän mukaan perehtymistä yhteen asiakaspaikkaan ei välttämättä voi verrata seuraavaan paikkaan, sillä asiakaspaikat voivat olla keskenään täysin erilaisia ja sen vuoksi joka kerta, kun työntekijä menee uuteen paikkaan, hän joutuu perehtymään uudelleen. Tämän vuoksi yrittäjä ei näe kaikissa tapauksissa tarpeelliseksi, että uusi työntekijä tutustuisi monipuolisesti erilaisiin asiakaspaikkoihin.

Perehdytysajan kesto riippuu tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden mukaan pitkälti yksilöstä ja hänen kyvystään oppia, joten sen vuoksi myös perehdytysaika tulee määritellä sen mukaan. Yleisesti ottaen alussa olisi hyvä olla ainakin parin päivän ajan ohjattua perehdytystä, jonka aikana uuden työntekijän on mahdollista nähdä ja päästä tutustumaan käytännön työhön.

Perehdytyksen haasteet työnantajalle ja odotukset työntekijältä

Yrittäjän mukaan perehdytyksen suurimpia haasteita ovat liikkuva työ ja ajanpuute. Toinen haaste ovat uudet asiakkaat, joista ei ole vielä käytännön kokemusta. Yrittäjän mukaan perehdytys tapahtuu lopulta perheissä ja perheiden itse toteuttamana. Yleensä työntekijät perehdytetään puhelimitse aikataulujen erilaisuuden vuoksi. Työnantaja odottaa, että työntekijällä on kyky toimia eri tavalla eri tilanteissa. Kaavamainen rutiinityöskentely ei aina onnistu, kun työskennellään erilaisissa paikoissa, vaan tulee ottaa huomioon eri asioita. Työnantaja odottaa, että työntekijä osaa kysyä, selvittää ja havainnoida.

Yhteiset keskustelutilaisuudet

Yrityksessä ei erikseen järjestetty yhteisiä keskustelutilaisuuksia, joihin kaikki työyhteisön jäsenet olisivat voineet osallistua keskustelemaan työasioista. Työntekijät olisivat toivoneet enemmän yhteisiä tapaamisia, joissa olisi ollut mahdollista jakaa kokemuksia ja esimerkiksi saada vinkkejä omaan työskentelyyn.

Lastensuojeluasiat, työturvallisuusasiat ja ensiaputaidot

Yhden työntekijän mielestä olisi hyvä, että alussa perehdytettäisiin mm. lastensuojeluasioihin, pahoinpitelyepäilytilanteissa toimimiseen sekä muihin yllättäviin tilanteisiin ja siihen, kuinka niissä tulisi toimia. Lisäksi työntekijän mielestä olisi hyvä, että uuden työntekijän ensiaputaidot ja pelastustilanteissa toimiminen tarkastettaisiin. Yhden työntekijän kohdalla kysymyksen aiheutti se, kuuluvatko ensiaputarvikkeet työnantajan vai asiakkaan vastuulle. Lisäksi pohdintaa aiheutti, kuinka tulisi toimia tilanteessa, jossa asiakas antaa luottokortit ja tunnusluvut asiointia varten.

Yhden työntekijän mielestä palvelun laadun kannalta olisi hyvä, jos esimerkiksi asiakaskäynneille varattaisiin ns. suunnittelu-aikaa, jonka aikana työntekijä voisi valmistautua paremmin tulevaan käyntiin. Käyntien suunnittelusta hyötyisivät myös asiakkaat, kun kaikki olisi suunniteltu etukäteen eikä vasta asiakaskäynnin yhteydessä. Työnantajan mukaan käyntejä voi suunnitella aina silloin, kun ylimääräistä aikaa on. Yksi työntekijöistä pohti, kuuluuko asianmukaisten ensiaputarvikkeiden olemassaolo asiakkaan vai työnantajan vastuulle ja pitäisikö työntekijöillä itsellään olla ensiapupakkaus mukanaan.

7.1 Johtopäätökset

Perehdytysaika ja perehdytyspaikkojen vaihtelevuus

Perehdytysajan kesto riippuu tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden mukaan pitkälti yksilöstä ja hänen kyvystään oppia, joten sen vuoksi myös perehdytysaika tulee määrittellä sen mukaan. Yleisesti ottaen alussa olisi hyvä olla ainakin parin päivän ajan ohjattua perehdytystä, jonka aikana uuden työntekijän on mahdollista nähdä ja päästä tutustumaan käytännön työhön. Ohjattu käytännön perehdytys on tärkeää myös sen vuoksi, että sen aikana perehdyttäjä voi tehdä havaintoja, kuinka hyvin uusi työntekijä pärjää käytännön työssä ja toisaalta, missä asioissa uusi työntekijä tarvitsee mahdollisesti lisätukea ja ohjeistusta.

Perehdytyspaikkojen vaihtelevuutta on järkevintä miettiä työn vaativuuden ja luonteen mukaan. Jos esimerkiksi tiedetään, että työntekijän työt tulevat olemaan lähinnä lastenhoitoon liittyviä työtehtäviä, kannattaa perehdytysaika käyttää siihen, että työntekijää opastetaan tämäntyyppisissä työtehtävissä. Jos taas tiedetään työn sisältävän monipuolisesti erityyppisiä työtehtäviä, on syytä miettiä, kannattaako perehdytysvaiheessa tutustuttaa työntekijää laajemmin erilaisiin työtehtäviin. Perehdytysvaiheessa työnantaja voi nähdä, kuinka hyvin työntekijä pärjää käytännön työssä ja millaisiin asioihin työntekijä kaipaa eniten tukea ja perehdytystä.

Perehdytyksen haasteet työnantajan näkökulmasta

Yrittäjän mukaan perehdytyksen suurimpia haasteita ovat liikkuva työ ja ajanpuute. Toinen haaste ovat uudet asiakkaat, joista ei ole vielä käytännön kokemusta. Kun yritykseen palkataan uusia työntekijöitä, olisi tärkeää, että perehdytykselle varataan riittävästi aikaa, jotta perehdytys on riittävä ja laadukasta. Perehdytystä varten kannattaa luoda toimintasuunnitelma ja aikatauluttaa se yrityksen muuhun toimintaan sopivaksi.

Erillisestä perehdytysoppaasta (Liite 3) työntekijä voi perehtyä perusasioihin myös silloin, kun työnantajalla ei ole aikaa järjestää käytännön perehdytystä. Perehdytyksen helpottamiseksi yrityksessä voitaisiin käyttää erillistä perehdyttäjän muistilistaa (Liite 4), jossa olisi listattuna kaikki tärkeimmät muistettavat asiat perehdytyksen kannalta. Hyvin perehdytetty työntekijä on usein tehokkaampi ja palvelun laatukin on usein parempaa silloin, kun työntekijä tietää, kuinka hänen tulee toimia. Tämän vuoksi perehdytysvaihe on äärimmäisen tärkeä.

Uusien asiakkaiden kohdalla käytännön perehdytys voi olla haasteellista käytännön kokemuksen puuttuessa. Perehdytystä voidaan helpottaa esimerkiksi keräämällä mahdollisimman paljon taustatietoja.

Yhteiset keskustelutilaisuudet

Yrityksessä ei erikseen järjestetty yhteisiä keskustelutilaisuuksia, joihin kaikki työyhteisön jäsenet olisivat voineet osallistua keskustelemaan työasioista. Työntekijät olisivat toivoneet enemmän yhteisiä tapaamisia, joissa olisi ollut mahdollista jakaa kokemuksia ja esimerkiksi saada vinkkejä omaan työskentelyyn.

Yrityksessä kannattaisikin harkita keskustelutilaisuuksien järjestämistä tietyin väliajoin. Niistä voisi olla hyötyä niin työnantajalle kuin työntekijälle. Työntekijöiden olisi mahdollista saada keskusteluista vinkkejä omaan työskentelyyn ja kaiken kaikkiaan jakaa työkokemuksiaan muun työyhteisön kanssa. Työnantaja taas voi oppia tuntemaan työntekijänsä paremmin, mikä voi helpottaa työnohjausta jatkossa. Keskustelut voivat tuoda myös yhteisöllisyyden tunnetta muuten suurimmaksi osaksi itsenäiseen työskentelyyn.

Lastensuojeluasiat, työturvallisuusasiat ja ensiaputaidot

Yhden työntekijän mielestä palvelun laadun kannalta olisi hyvä, jos esimerkiksi asiakaskäynneille varattaisiin ns. suunnittelu-aikaa, jonka aikana työntekijä voisi valmistautua paremmin tulevaan käyntiin. Käyntien suunnittelusta hyötyisivät myös asiakkaat, kun kaikki olisi suunniteltu etukäteen eikä vasta asiakaskäynnin yhteydessä. Työnantajan mukaan käyntejä voi suunnitella aina silloin, kun ylimääräistä aikaa on.

Suunnitteluajan varaamista tietyissä tapauksissa asiakaskäyntejä varten kannattaa harkita, sillä sen avulla on mahdollista parantaa asiakaskäynnin laatua ja monipuolisuutta. Tämä taas voi lisätä huomattavasti asiakastytytyvääsyyttä sekä toimia joissain tapauksissa erottavana tekijänä verrattuna kilpailijoihin. Alan kasvaessa ja toimijoiden määrän lisääntyessä asiakastytytyväisyys on tärkeää, ja sen ylläpitämiseen tulee varata riittävästi resursseja.

Yksi työntekijöistä pohti, kuuluuko asianmukaisten ensiaputarvikkeiden olemassaolo asiakkaan vai työnantajan vastuulle ja pitäisikö työntekijöillä itsellään olla ensiapupakkaus mukanaan. Tämä on asia, joka on syytä ratkaista. Työnantajan vastuulla on järjestää työolot sellaisiksi, ettei niistä aiheudu haittaa työntekijälle. Se käsittää myös turvallisen työskentelyn. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että työntekijöillä on aina ensiaputarvikkeet saatavilla siltä varalta, jos jotain sattuu.

Joskus voi olla tilanteita, jolloin työssä sattuu jokin tapaturma, mutta asiakkaalla itsellään ei ole asianmukaisia ensiaputarvikkeita. Tästä syystä järkevintä olisikin, että yrityksen työntekijöille hankittaisiin omat ensiapupakkaukset, joita he voivat pitää mukanaan. Ensiapupakkausta voidaan pitää investointina työntekijöiden turvallisuuteen.

Seuranta ja kehityskeskustelut

Perehdytyksen tuloksia olisi hyvä seurata, jotta tiedetään paremmin, tulisiko sitä jatkossa kehittää. Yksi keino seurata perehdytyksen onnistumista on esimerkiksi järjestää esimiehen ja alaisen välinen kehityskeskustelu, jossa voidaan käydä läpi sekä työn että perehdytyksen onnistumista sekä sopia mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

Viitalan mukaan kehityskeskustelu on keino tutustua työyhteisön jäsenen työhön, osaamiseen sekä kehittymistarpeisiin. Sen avulla voidaan sekä kerätä tietoa yrityksen kehittämissuunnittelua varten että järjestää henkilökohtaista ohjausta. Kehityskeskustelun yhtenä etuna voidaan pitää sen henkilökohtaisuutta. Lisäksi sen avulla voidaan vaihtaa tietoja, antaa palautetta puolin ja toisin sekä saada aikaan kehittämissuunnitelma. (Viitala 2002, 197 – 198.)

Kehityskeskustelun avulla työnantajan on mahdollista saada tärkeää tietoa työntekijöiltä, jonka avulla toimintaa voidaan muuttaa parempaan suuntaan. Saatujen vastusten avulla esimiehen on helpompaa ohjata työntekijää jatkossa, kun tiedossa on, miten työntekijä on asiat siihen mennessä kokenut.

Viitalan mukaan kehityskeskustelun tavoitteena on edistää työilmapiiriä, motivaatiota sekä osaamisen kehittämistä. Kehityskeskustelu onnistuu parhaiten yleensä silloin, kun esimiehellä on keskustelua varten runko tukena ja sovitut asiat kirjataan muistiin mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Kehityskeskustelussa voidaan käydä läpi esimerkiksi seuraavat asiat:

- Työntekijän nykyisen työn kuvailu sekä sen mieluisat ja epämieluisat puolet
- Työn keskeiset ongelmat ja ratkaisuehdotukset
- Työntekijän kokemukset työstä ja tulevaisuuden tavoitteet
- Työntekijän vahvuudet, kehittymishalut sekä osaamistarpeet
- Työntekijän ajatukset organisaatiosta ja omasta työyksiköstä
- Työntekijän kokemukset työilmapiiristä
- Työntekijän palaute esimiehelle esimiesroolin kehittämistä varten

(Viitala 2002, 197 – 198.).

Perehdytysopas

Yrityksessä ei ole vielä käytössään erillistä perehdytysopasta. Sen luominen olisi kuitenkin järkevää, sillä esimerkiksi työntekijät pitivät erillistä perehdytysopasta hyödyllisenä. Perehdytysoppaassa olisi hyvä olla kaikki ne asiat, jotka ovat oleellisia työn kannalta. Perehdytysoppaan avulla työntekijän on helppo tarkistaa asiat, jotka ovat alkuvaiheen suuresta tietomäärästä johtuen päässeet unohtumaan.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Reliaabelius eli luotettavuus kertoo mittaustulosten toistettavuudesta eli kyvystä antaa tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. Jos esimerkiksi kaksi tutkijaa saa saman tuloksen tai samaa henkilöä tutkittaessa saadaan kahdella erillisellä tutkimuskerralla sama tulos, voidaan tuloksia pitää reliaabeleina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226.)

Validius eli pätevyys taas tarkoittaa kykyä mitata juuri sitä, mitä on ollut tarkoitus mitata. Esimerkiksi kyselylomakkeeseen vastannut vastaaja on saattanut käsittää kysytyt kysymykset eri tavalla kuin tutkija on ajatellut. Jos tutkija käsittelee saadut tulokset oman ajattelumallinsa mukaan, eivät saadut tulokset ole päteviä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226 – 227.)

Tutkimuksen luotettavuutta kyseenalaistaa jonkin verran se, että tutkija on itse työskennellyt toimeksiantajayrityksessä työnantajan roolissa, joten näin ollen on pohdittava, kuinka totuudenmukaisia vastauksia tutkija on saanut entisiltä alaisiltaan eli haastatetuilta työntekijöiltä ja voidaanko saatuja vastauksia pitää täysin luotettavina. Tutkijalla itsellään on myös tietynlainen näkemys toimeksiantajayrityksen perehdyttämisestä ja sen käytännön toteutuksesta, joten vaarana on ollut, että haastatteluisa kysymysten asettelu ja ohjailu ovat olleet sellaisia, miten tutkija on nähnyt asiat.

Tutkimuksessa haastateltiin kolme yrityksen työntekijää, joilta saatujen vastausten ja mielipiteiden avulla pystyttiin muodostamaan suhteellisen kattava kokonaiskäsitys yrityksen tämänhetkisen perehdytyksen onnistuneisuudesta. Vaikka tutkittavien määrä on pieni, ei sillä tämän kyseisen tutkimuksen kannalta ole väliä. Tutkittava yritys on kooltaan noin viiden hengen yritys, jonka vuoksi haastateltavia ei ollut tarvetta olla enempää. Saadut tulokset osoittavat, että työntekijät kokivat monet perehdytyksen onnistumiset ja epäonnistumiset lähes samalla tavalla, joten tulokset eivät ole olleet sattumanvaraisia.

Tutkimuksen validiutta puoltaa se, että tehtäessä yksilöhaastattelut haastateltaville henkilöille on pystytty varmistamaan, että haastateltavat ovat ymmärtäneet kysymykset ja haastateltavan on ollut mahdollista ymmärtää oikein haastateltavien antamat vastaukset. Tutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää, miten hyvin perehdytys on onnistunut ja miten sitä voisi kehittää, ja tutkimustulosten avulla on saatu vastauksia näihin kysymyksiin.

7.3 Jatkotoimenpiteet

Jatkossa perehdytystä kannattaa edelleen tutkia yrityksessä, sillä sen tutkimisen avulla voidaan myös jatkossa parantaa perehdytyksen laatua ja tehdä siitä toimeksiantajayritykselle sopivampaa. Hyvin perehdytetty henkilöstö on avain yrityksen menestymiseen, joten perehdytystä ja sen onnistumista kannattaakin tutkia aina silloin, kun tutkimiselle on aihetta. Tarkempaan tutkimiseen voi olla aihetta esimerkiksi silloin, kun yrityksessä aloittaa uusi työntekijä, työntekijän työnkuva vaihtuu, asiakkailta saadaan asiaan liittyen palautetta tai kun työntekijän edellisestä työnohjauksesta on kulunut jokin tietty aika.

Perehdytyksen lisäksi yrityksessä olisi hyvä tutkia laajemmin myös työnohjausta sekä johtamista, jotta voidaan saada tarkempia tietoja niiden onnistumisesta ja mahdollisista muutostarpeista. Koska toimeksiantajayritys on vielä nuori, löytyy yrityksestä monia mielenkiintoisia tutkimuskohteita, joita ei ole vielä aikaisemmin tutkittu.

7.4 Oman työn arviointia

Suurimpana haasteena tutkimuksen tekemiselle oli tutkijan läheinen suhde toimeksiantajayritykseen. Se asetti omat haasteensa, kun tutkijan täytyi pystyä ottamaan kantaa yrityksen toimintatapoihin myös kriittisesti ja samalla olemaan puolueeton. Kuitenkin se, että tutkija tunsi entuudestaan yrityksen ja sen toiminnan, helpotti esimerkiksi haastattelujen ohjausta siihen suuntaan, mistä asioista tarvittiin eniten tietoja. Alkuun helpoltakin vaikuttanut tutkimuksen aihe oli loppujen lopuksi haasteellinen, sillä tutkimuksen aikana tutkijan oli opeteltava ottamaan asioihin kantaa eri roolissa kuin millaisena hän toimeksiantajayrityksessä oli ja välttää tuomasta tutkimukseen omia henkilökohtaisia mielipiteitään. Tutkimuksen teko onnistui kaiken kaikkiaan hyvin ja sen avulla saatiin osittain vastauksia niihin asioihin, joihin haettiin vastauksia. Osittain tutkimus jäi suppeaksi ja osaan kysymyksistä ei saatu tutkimuksen kannalta riittäviä vastauksia.

Tutkimusmenetelmänä tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelulle olennaiset piirteet eivät kuitenkaan täysin toteutuneet, sillä haastatteluissa kysyttiin myös tarkkoja kysymyksiä. Tarkkoja kysymyksiä kysyttiin osittain siksi, että haastattelua oli helpompi ohjata oikeaan suuntaan. Tarkentavien kysymysten avulla saatiin paremmin vastauksia niihin kysymyksiin, joita haluttiin ratkaista. Haastatteluissa annettiin kuitenkin tilaa myös vapaalle puheelle ja vastaajien omille näkemyksille. Vastaajien omia näkemyksiä tuotiin tutkimuksen tuloksissa esille esimerkiksi erilaisina asiakasesimerkki-tilanteita.

LÄHTEET

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita 13.p. Helsinki: Otava.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen. Helsinki: Edita Prima.

Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskuksen julkaisu. Viitattu 21.9.2012.

http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

Palveluseteli. 2012. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 26.10.2012.

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakasmaksut/palveluseteli.

Palvelusetelitoiminta. 2012. Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelut. Viitattu 26.10.2012. <http://www.jyvaskyla.fi/sote/palveluseteli>.

Perehdytys n.d. Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin ohjeet perehdytykseen. Viitattu 21.9.2012.

<http://www.hus.fi/default.asp?path=1,32,660,548,27420,27421,27656,28280>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, P. 2006. Teemahaastattelu. KvaliMOTV - menetelmänopetuksen tietovaranto. Viitattu 3.10.2012.

http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Saloheimo, J. 2006. Työturvallisuus. 2.p. Talentum: Karisto.

Työsuojelun peruskurssi. 1999. Espoo: Työterveyslaitos & Työturvallisuuskeskus.

Työsuojelun valvonta. 2005. 3.p. Tampere: Työterveyslaitos.

Viitala, R. 2002. Henkilöstöjohtaminen. 2.p. Helsinki: Edita Prima.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset työntekijöille

1. Haastattelukysymykset työntekijöille
1. Ennakko-odotukset työstä ja vastasiko työ sitä, mistä oli kerrottu?
2. Mihin asioihin kaipasit perehdytystä?
3. Perehdytyksen toteutus käytännössä
4. Perehdytyksen kesto
5. Saitko perehdytystä niihin asioihin, joihin kaipasit?
6. Oliko perehdytys riittävä vai jäikö jotain puuttumaan?
7. Perehdytyspaikkojen vaihtelevuus
8. Perehdyttäjien määrä
9. Perehdytyksen kokonaisuunnistuminen asteikolla 4-10
10. Vahvuuksien huomioinen työtehtävissä
11. Epävarmuus työssä ja siihen vaikuttaneet syyt
12. Työnantajien tavoitettavuus ja tuen saaminen alkuvaiheessa
13. Yhteiset keskustelutilaisuudet
14. Vinkkejä perehdyttäjille ja mitä voisi jatkossa tehdä toisin?
15. Erillinen perehdytysopas ja sen sisältö

Liite 2. Haastattelukysymykset työnantajalle

1. Perehdyttämisen haasteet työnantajan näkökulmasta
2. Tämän hetken perehdyttämiskäytänteet
3. Perehdytyspaikkojen määräytyminen ja monipuolisuus
4. Lähtö-odotukset uudelta työntekijältä: millaisia taitoja odotat työntekijällä olevan/
mitä oletat työntekijän osaavan jo ennen perehdytystä?
5. Miten määrittelet riittävän perehdytyksen? (kesto, luonne, vaihtelevuus jne.)
6. Millä tavoin työntekijöiden työturvallisuudesta huolehditaan?
7. Perehdytysoppaan sisältö
8. Asiakaskäyntien suunnittelu ja niille varattava ylimääräinen aika, mitä mieltä yrittäjä on?

Liite 3. Perehdytysoppaan sisällysluettelo

1. Yrityksen toimintatavat, arvot, visio ja liikeidea
2. Tärkeät yhteystiedot (puhelinnumerot ym.)
3. Työterveysasiat
 - a. Työterveyshuollon yhteystiedot
 - b. Työterveyslääkärin yhteystiedot
4. Sairastuminen ja poissaolokäytänteet
 - a. Toimintaohjeet poissaolotilanteissa
 - b. Poissaolotodistus
5. Asiakasryhmien esittely ja niihin liittyvät toimintaohjeet
 - a. Palveluseteliasiakkaat
 - b. Lapsiperheasiakkaat
 - c. Virikeasiakkaat
 - d. Omaishoidon asiakkaat
 - e. Siivousasiakkaat
 - f. Muut asiakkaat
6. Työturvallisuusasiat
 - a. Turvalliset työskentelytavat
 - b. Toimintaohjeet uhkaavissa tilanteissa
7. Työaika ja tauot
 - a. Päivittäinen työaika ja työpäivän pituus
 - b. Taukokäytänteet
8. Työpukeutuminen
 - a. Pukeutumisohteet työhön
 - b. Lävistysten, rakennekynsien ym. ohjeistus hoitotyössä
9. Asiakkaan kohtaaminen
10. Työmatka-ajot ja kilometrikorvaus
 - a. Työmatka-ajon määritelmä
 - b. Kilometrikorvauksen suuruus

Liite 4. Perehdyttäjän muistilista

Perehdytettävä: _____

Perehdyttävä(t): _____

ENNEN KUIN TYÖNTEKIJÄ TULEE TALOON:

	Suoritettu (x)	Lisätietoja	Kuittaus
Sopimusten valmistelu			
Työsopimus			
Salassapitosopimus			
Kilpailukieltosopimus			
Avainten vastaanottamislomake			
Tarvittavien välineiden hankinta			
Työvaatteet			
Kilometriviikko			
Työavaimet			
Muut asiat			
Ensimmäisen viikon työvuorot			
Perehdytyspaikat			
Perehdyttäjän valinta			
Työntekijätunnusten teko ohjelmistoon			

TYÖNTEKIJÄ TULEE TALOON:

	Suoritettu (x)	Lisätietoja	Kuittaus
Yritysesittely			
Toimistotilan esittely			
WC- ja taukotilojen esittely			
Työtovereiden esittely			
Yrityksen toimintatapojen läpikäynti			
Yrityksen arvojen läpikäynti			
Sopimusten läpikäynti ja täyttäminen			
Työsopimus			
Salassapitosopimus			
Kilpailukieltosopimus			
Avainten vastaanottolomake			
Salassapitoasiat			
Palkka-asiat			
Palkanmaksukausi ja palkanmaksupäivä(t)			
Palkan suuruus ja määräytyminen			
Ylityöt ja niiden korvaus			
Työntekijän verokortti ja tilinumero palkanmaksua varten			
Materiaalin luovutus työntekijälle			
Perehdytysmateriaali			
Kilometriviikko			
Työpaikan avaimet			
Työvaatteet			
Tärkeät yhteystiedot (puhelinnumerot ym.)			
Työterveyshuolto			
Sijainti			
Työterveyslääkärin yhteystiedot			

PEREHDYTYS KÄYTÄNNÖN ASIOIHIN:

	Suoritettu (x)	Lisätietoja	Kuittaus
Työntekijän työnkuva			
Työtehtävien läpikäynti			
Odotukset työntekijältä			
Asiakkaan kohtaaminen			
Työntekijän vastuut ja oikeudet			
Työaika ja tauot			
Työaika			
Tauot ja niiden pituus			
Poissaolokäytännöt			
Poissaolosta ilmoittamisen käytännöt			
Poissaolotodistus			
Työmatka-ajot ja kilometrikorvaus			
Työmatka-ajon määritelmä			
Työmatka-ajojen kirjaaminen kilometrivihkoon			
Kilometrikorvauksen suuruus			
Ohjelmisto			
Käyttäjätunnus			
Ohjelmiston käytön opastus			
Työpäivien kuittaus			
Asiakastiedot			
Asiakasryhmien läpikäynti			
Palveluseteliasiakkaat			
Lapsiperheasiakkaat			
Siivousasiakkaat			
Yksityiset asiakkaat asiakkaat			
Muut asiakkaisiin liittyvät tiedot			
Työturvallisuus			
Turvalliset työskentelytavat			
Toimiminen vaaratilanteissa			
Ensiaputaitojen tarkastus			
Pukeutuminen työssä			
Työvaatteet			
Lävistyksen, rakennekynnet ym.			