

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU
LIIKETALOUS, KUOPIO

**PEREHDYTTÄMISKANSIO ESPERI CARE OY KUOPION
KOTIHOITO- JA TURVAPUHELINPALVELUILLE**

Rantsi Mervi
Tradenomin opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma
Terveys ja talous

Marraskuu 2009

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU SAVONIA BUSINESS Koulutusohjelma, suuntautumisvaihtoehto (jos on) Liiketalouden koulutusohjelma, terveyden ja talouden suuntautumisvaihtoehto		
Tekijä(t) Rantsi Mervi		
Työn nimi Perehdyttämiskansio Esperi Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluille		
Työn laji Opinnäytetyö	Päiväys 2.12.2009	Sivumäärä 37 + 5
Työn ohjaaja(t) Jääskeläinen Petri, Juutilainen Anneli		Toimeksiantaja Esperi Care Oy
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Esperi Care Oy Kuopion kotihoito- turvapuhelinpalveluille perehdyttämiskansio perehdyttämisen kehittämisen apuvälineeksi. Perehdyttämiskansiosta haluttiin helposti muokattava ja mahdollisimman hyvin työntekijöitä palveleva. Kansiosta tehtiin kaksiosainen. Toinen koko Esperi Care Oy:tä koskeva osio ja toinen käytännönläheisempi yksikkökohtainen osio.</p> <p>Lähtötilanne Esperi Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluissa oli, että perehdyttämiskansio ei ollut ajantasainen, jonka vuoksi sitä ei ole voitu hyödyntää. Perehdyttäminen oli muistinvaraista ja siten hajanaista. Perehdyttämisen suunnittelua ja kehittämistä helpottamaan haluttiin aineistoa, johon tukeutua. Toimiminen sosiaali- ja terveydenhuollossa luo erilaisia haasteita myös perehdyttämiselle.</p> <p>Tieto perehdyttämiskansioon kerättiin havaintojen ja kokemusten perusteella sekä työntekijöiden ja toimeksiantajan toiveiden pohjalta. Perehdyttämiskansion yksikkökohtaista osiota varten kysyttiin Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluiden työntekijöiltä, mitä heidän mielestään uuden perehdyttämiskansion tulisi sisältää. Tätä varten yksikön seinällä oli kesän 2008 ajan juliste, johon työntekijät saivat kirjoittaa kommentteja.</p> <p>Perehdyttämiskansiosta on hyötyä perehdytyksen laadun takaamiselle, sen avulla perehdytys on johdonmukaisempaa ja tehokkaampaa. Perehdyttämiskansion muokkaaminen on tehty helpoksi, joten sitä voidaan hyödyntää myös tulevaisuudessa. Perehdyttämiskansion päivitysvastuu jää toimeksiantajalle.</p>		
Asiasanat Perehdyttäminen, perehdyttämiskansio, sosiaali- ja terveydenhuolto		
Huomioitavaa		

SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SAVONIA BUSINESS

Degree Programme, option

Bachelor of Business and Administration, Business and health

Author(s)

Rantsi Mervi

Title of study

Orientation guide for Esperi Care Oy, Home care and safety telephone services, Kuopio

Type of project

Date

Pages

Thesis

2.12.2009

37 + 5

Supervisor(s) of study

Executive organisation

Jääskeläinen Petri, Juutilainen Anneli

Esperi Care Oy

Abstract

The aim of the thesis was to develop the orientation in Esperi Care Oy, Home care and safety telephone services in Kuopio, by creating an orientation guide. The goal was to make an orientation guide that is easy to modify and serves the employees' needs. The guide consists of two parts; first part includes information on the whole company and latter part consists of information on the home care and safety telephone unit in Kuopio.

The earlier orientation guide in Esperi Care Oy, home care and safety telephone services in Kuopio was not up-to-date; therefore it was impracticable. The content of orientation was discursive because it was relying on the memory of the employee giving the orientation. The guide would also make the planning and developing of orientation easier. Working in social- and healthcare services creates challenges also for orientation.

The information for the orientation guide was collected by using observation, experience and the wishes from employees and executive organisation. The employees in Kuopios unit were asked what they thought the orientation guide should include. There was a poster on the wall of the unit during summer 2008 where all the employees could write their opinion.

The orientation guide is going to guarantee the quality of orientation by making it more effective and logical. The guide can be used in the future because its modification has been made easy. The executive organisation is responsible for updating the orientation guide.

Keywords

Orientation, orientation guide, social- and healthcare

Note

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	YLEISTÄ PEREHDYTTÄMISESTÄ	7
2.1	Perehdyttämisen vastuun jakautuminen.....	8
2.2	Perehdyttämissuunnitelma	9
2.3	Perehdyttämisprosessi.....	11
2.4	Hyödyt ja ongelmat perehdyttämisessä.....	12
2.5	Perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen.....	15
2.6	Perehdyttämismateriaali.....	16
2.6.1	Intranet.....	17
2.6.2	Perehdyttämiskansio	18
3	PEREHDYTTÄMINEN SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA	20
4	ESPERI CARE OY	22
4.1	Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalvelut.....	23
4.2	Lähtötilanne perehdyttämisessä Esperri Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluissa.....	24
5	PEREHDYTTÄMISKANSION TEKEMINEN ESPERI CARE OY KUOPION KOTIHOITO- JA TURVAPUHELINPALVELUILLE.....	28
5.1	Tiedon hankinta perehdyttämiskansioon	29
5.2	Perehdyttämiskansion työstö.....	30
6	POHDINTA.....	33
	LÄHTEET	36
	LIITE 1 ARVOT	38
	LIITE 2 ASIAKKUUDET.....	39
	LIITE 3 SISÄLLYS.....	41

1 JOHDANTO

Perehdyttämisestä on paljon hyötyä yritykselle. Laadukkaalla perehdytyksellä nopeutetaan työntekijöiden sosiaalistumista työyhteisöön, samalla tuetaan työssä jaksamista ja työmotivaatio paranee. Sitoutuminen työhön ja työntekijöiden osaaminen lisääntyy, kun perehdytykseen panostetaan. Työn laadun parantuessa yrityksen maine paranee ja kustannukset vähenevät poissaolojen ja virheiden vähentyessä. Perehdyttämisen laatuun taas pystytään vaikuttamaan hyvällä perehdyttämismateriaalilla.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Esperi Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluille ajantasainen ja muuttuvaan toimintaympäristöön soveltuva perehdyttämiskansio. Perehdyttämiskansio tulee olemaan kaksiosainen, toinen osa on koko Esperi Care Oy:n yleisistä toimintaperiaatteista koostuva kokonaisuus ja toinen Kuopion yksikölle tehty käytännönläheinen opas.

Luvussa 2 tutustumalla yleisesti perehdyttämiseen ymmärretään paremmin Esperi Care Oy Kuopion kotihoidon- ja turvapuhelinpalveluiden perehdyttämisen nykytilannetta ja sen kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveydenhuollossa toimittaessa on työllä erikoisvaatimuksia. Siksi luvussa 3 käsitellään perehdyttämistä sosiaali- ja terveydenhuollossa omana kokonaisuutenaan. Työ sosiaali- ja terveysalalla on henkisesti kuormittavaa, koska työtä tehdään omalla persoonalla ja asiakassuhteet ovat tiiviitä. Työn raskautta pystytään keventämään laadukkaalla perehdytyksellä.

Kokonaiskuva tilanteesta Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluissa muodostuu yritysesittelyn myötä. Monelle Esperi Care Oy on tuntematon, vaikka se on yksi Suomen suurimpia hoivapalveluyrityksiä. Esperi Care Oy tuottaa asumis-, kotihoito-, turvapuhelin- ja sairaankuljetuspalveluja. Suurin osa asiakkaista on ikääntyneitä.

Esperi Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluissa oli perehdytyksen osalta kehitettävää. Uuden työntekijän perehdyttäminen on ollut lähiesimiehen sekä perehdyttävän työntekijän muistin varassa, koska ajantasaista perehdyttämiskansiota Kuopion yksikössä ei ole ollut. Perehdyttämiskansion tekemisessä tavoitteena olikin, että siitä työntekijä voi tarkastaa asioita, joita ei tiedä tai muista. Sisällysluettelosta

tulee nopeasti löytää kohta, jota kaivataan. Toinen haaste perehdyttämiskansion tekemiselle oli, että sen tulee olla helposti muokattava, jotta sitä on helppo pitää ajantasaisena nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä.

Perehdyttämiskansiota varten tietoa kerättiin toimeksiantajalta, työntekijöiltä sekä oman kokemuksen ja havaintojen pohjalta. Koko Esperi Care Oy:tä koskevaa osiota varten tieto kerättiin Espelistä, Esperin intranetistä. Kansioon otettiin ne tiedot, joiden katsottiin olevan olennaisia työntekijöille. Osioista yritettiin saada mahdollisimman selkokielinen, vaikka aiheet eivät ole niin käytännönläheisiä.

Työntekijöiltä tietoa kerättiin kesän 2008 aikana. Toimipisteen seinällä oli juliste, johon kaikki saivat kirjoittaa asioita, joita heidän mielestään perehdyttämiskansiossa tulisi olla. Kommentteja saatiin riittävästi ja niistä oli paljon apua perehdyttämiskansion yksikkökohtaista osiota tehtäessä. Työntekijöiltä kysyttiin asioista, joita perehdyttämiskansiossa tulisi olla, koska he ovat työnsä asiantuntijoita ja kansion haluttiin olevan mahdollisimman hyvin työntekijöitä palveleva.

Perehdyttämiskansio parantaa perehdyttämisen laatua Esperi Care Oy:llä, koska perehdytys tulee jatkossa sisältämään samat asiat kaikille perehdytettävälle ja perehdyttäminen on suunnitelmallisempaa. Perehdyttämiskansion avulla työntekijät pystyvät työskentelemään itsenäisemmin ja tehokkaammin lyhyemmässä ajassa. Perehdyttämiskansion päivitysvastuu ja hyödyntäminen perehdyttämisessä jäävät toimeksiantajan vastuulle.

2 YLEISTÄ PEREHDYTTÄMISESTÄ

Perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä työyhteisössä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean sekä toimintaperiaatteet ja toimintatavat. Perehdyttämisen tarkoituksena on myös, että perehdytettävä oppii tuntemaan työtoverinsa, esimiehensä ja asiakkaat. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.) Perehdyttämällä pyritään säilyttämään organisaation yhteiset käytännöt ja toiminnan selkeys (Kjelin & Kuusisto 2003, 15).

Perehdyttämisen tarkoituksena on, että perehdytettävä oppii oman työnsä odotukset sekä ymmärtää vastuunsa työyhteisön toiminnassa. Myös työturvallisuuteen liittyvät ohjeet ovat osa perehdytystä (Kangas & Hämäläinen 2007, 2). Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantaja antaa riittävän perehdytyksen työolosuhteisiin, työvälineisiin, tuotantomenetelmiin, turvallisuuteen ja terveyteen liittyvistä asioista (Liski, Horn & Villanen 2007, 9).

Perehdytettävä voi olla uusi työntekijä tai henkilö, joka on ollut pitkään poissa työstään, esimerkiksi hoitovapaalla tai sairauslomalla. Lyhyessäkin ajassa asiat ovat voineet muuttua niin paljon, että työntekijä on hyvä perehdyttää ainakin tapahtuneisiin muutoksiin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.) Muutostilanteissa koko henkilöstön perehdytys esimerkiksi uuteen laitteeseen tai työmenetelmien muuttuessa on tärkeää. Perehdyttämistä ei tulisikaan pitää irrallisena toimintana, vaan sen tulisi olla luonteva osa henkilöstön kehittämistä. (Kupias & Peltola 2009.)

Perehdyttäminen tulisi suunnitella ja toteuttaa tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytyksen perusrunko on sama, mutta se tulee soveltaa jokaiseen tilanteeseen erikseen. Uudelle tulokkaalle kaikki työpaikassa on uutta. Työhönsä liittyvät perusasiat tulokas voi oppia helposti, mutta työn todelliseen oppimiseen kuluu enemmän aikaa, jopa kuukausia. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.) Vaikka työntekijällä on alalle vaadittava koulutus, tulee hänet perehdyttää työpaikkakohtaisiin asioihin (Penttinen & Mäntynen 2006).

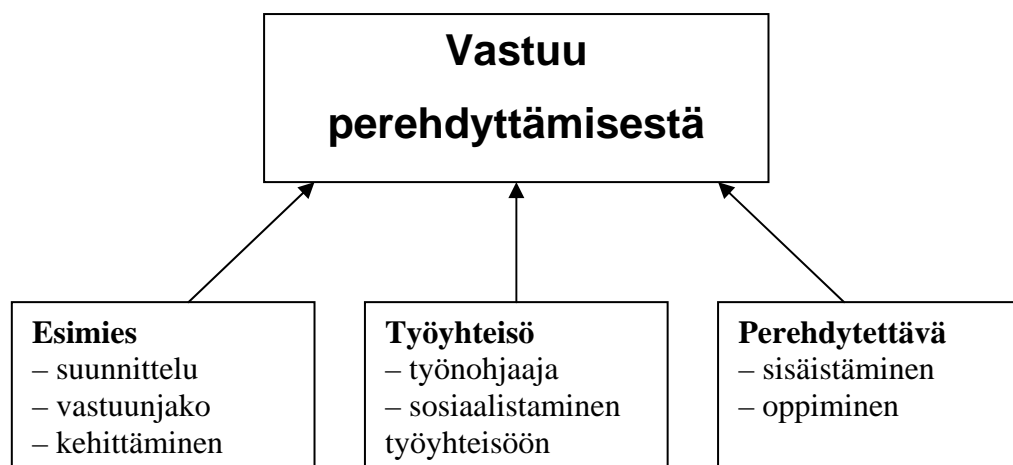
Perehdyttämisessä tulee yhdistää sekä yksilön että yrityksen tarpeet. Yrityksen näkökulmasta perehdyttämisen tulee olla kiinteässä yhteydessä yrityksen strategiaan.

Etenkin muuttuvassa toimintaympäristössä on tärkeää, että perehdyttämistoimintaa muutetaan strategisten muutosten myötä. Tärkeää kaikkien kannalta on, että yrityksessä on tarkkaan mietitty, millaista perehdyttämistä juuri tällä hetkellä tarvitaan ja on mahdollista toteuttaa. (Kupias & Peltola 2009, 46.)

Yritys ei toimi irrallisena yksikkönä, vaan on sidottu ympäristöönsä. Strategiassa ja toiminnassa tulee huomioida ympäristön vaatimukset ja tarpeet. Ympäristön vaikutuksia ovat muun muassa yhteiskuntavastuu, lainsäädäntö ja sidosryhmät. (Kupias & Peltola 2009.)

2.1 Perehdyttämisen vastuun jakautuminen

Vastuun jakautuminen perehdyttämisen toteuttamisessa esitetään tässä luvussa Kupiaan ja Peltolan (2009) mukaan. Kuviossa 1 esitetään, kuinka vastuu perehdyttämisestä jakautuu esimiehen, koko työyhteisön ja itse perehdytettävän työntekijän kesken.



Kuvio 1. *Vastuu perehdyttämisestä.*

Esimies on vastuussa työyhteisönsä osaamisen kehittämisestä ja tehokkaasta perehdyttämisestä. Perehdyttämisestä sekä työnohjauksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta kantaa vastuun lähin esimies. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että esimiehen tulisi perehdyttää jokainen työntekijä itse työhön. Kuten muissakin tehtävissä yrityksessä myös perehdyttämisessä vastuuta voidaan jakaa. Etenkin perehdytyksen työnopastus voidaan antaa koulutetun työopastajan vastuulle.

Tällöin kyseinen työntekijä vastaa perehdyttämismuorojen aikana perehdytettävän työntekijän opastuksesta. Esimies luo edellytykset hyvälle perehdytykselle.

Koko työyhteisö vaikuttaa voimakkaasti perehdyttämiseen, siksi on tärkeää kytkeä se perehdyttämiseen. Jotta työyhteisö olisi valmistautunut ottamaan uuden työntekijän vastaan, tulee heille viestiä asiasta ajoissa. Työyhteisölle on hyvä kertoa kuka on tulossa, mihin tehtävään ja miksi. Näin välttyään ristiriidoilta, etenkin tilanteissa, joissa työtehtävään on ollut hakijoita työyhteisön sisällä. Avoimuudella luodaan hyvä pohja uuden työntekijän vastaanotolle ja perehdyttämislle.

Hyvän perehdyttämisen kannalta olisi hyvä, että kaikki työyhteisön jäsenet osallistuisivat jollakin tavalla uuden työntekijän perehdyttämiseen. Näin uuteen työntekijään tutustutaan helpommin ja hän pääsee mukaan työympäristön sosiaaliseen verkostoon. Sen lisäksi, että työyhteisön kaikki jäsenet osallistuvat osaltaan uuden työntekijän perehtymiseen ja sosiaalistumiseen uudessa yhteisössä, he voivat myös oppia uudelta työntekijältä uusia tapoja toimia tutuissa tilanteissa.

Perehdyttämiseen osallistuu monta eri tahoa ja näkökulmaa. Itse perehtyminen työhön tapahtuu kuitenkin sen mukaan, kuinka hyvin uusi työntekijä sisäistää ja toteuttaa hänelle opetettuja asioita. Kun uusi työntekijä ymmärtää ja omaksuu hänelle opetetut toimintatavat, hän osaa toimia tarkoituksenmukaisesti työyhteisössä.

2.2 Perehdyttämissuunnitelma

Yrityksellä on hyvä olla perehdyttämissuunnitelma, josta käy ilmi muun muassa, kuka vastaa perehdyttämisestä ja mitkä ovat sen tavoitteet. Perehdyttämisprosessia varten suunnitellaan myös perehdyttämisen kulku. Näin perehdyttämisestä saadaan suurin mahdollinen hyöty. Perehdyttämisen suunnittelusta vastaa ensisijaisesti esimies.

Perehdyttämissuunnitelma pitää sisällään, mitkä ovat perehdyttämisen tavoitteet yrityksen, perehdytettävän ja muun henkilökunnan näkökulmasta, mikä on perehdytyksen kohderyhmä, esimerkiksi vakituinen työntekijä, sijainen, tehtävää vaihtava tai vuokratyöntekijä. (Liski, Horn & Villanen 2007, 24.)

Perehdyttämisen lähtökohtana on yrityksen henkilöstöpolitiikka ja sen yleiset periaatteet. Jos yritykseen palkataan koulutettuja, ammattitaitoisia henkilöitä, perehdyttämisessä keskitytään yrityksen toimintatapoihin, jolloin ammattiasioihin perehdytystä ei tarvita. Jos taas palkataan kouluttamattomia tai kokemattomia henkilöitä, on perehdyttämiseen varattava enemmän aikaa ja resursseja. (Kangas 2000, 7.)

Perehdyttämisen suunnitteluun kuuluu aina tavoitteiden asettaminen: mitä tietoja, taitoja ja asenteita on tarkoitus oppia ja kuinka hyvin? Perehdyttämisen tavoitteet voivat olla yleisesti määritellyt, mutta niitä tulee pystyä muokkaamaan tilanteen vaatiessa. Esimerkiksi palkattaessa sijaista kesälomien ajaksi, perehdyttämisen ei ole syytä olla niin syvällistä kuin vakituista työntekijää palkattaessa. Perehdyttämissuunnitelma tehdään jokaisen perehdytyksen tavoitteiden mukaan. (Kangas 2000, 7.)

Perehdyttämisohjelman tekeminen on osa perehdyttämisen suunnittelua. Voidaan tehdä yleinen sovellettava perehdyttämisohjelman runko, jota muokataan tilanteen vaatiessa. Perehdyttämisohjelman tulee sisältää käsiteltävät asiat, aikataulu sekä vastuuhenkilöt. Perehdyttämisohjelmana voidaan käyttää seuraavassa luvussa esiteltävää tarkastuslistaa, jota käytetään myös perehdyttämisen arvioinnissa ja kehittämisessä. (Kangas 2000, 7.)

Perehdyttämissuunnitelmassa tulee ilmetä, ketkä ovat vastuussa perehdyttämisestä. Yritykseen voidaan nimetä perehdyttäjät erikseen tai vastuu voidaan jakaa kaikille. Ensisijainen vastuu perehdyttämisestä on kuitenkin aina lähiesimiehellä. On hyvä päättää valmiiksi, ketkä perehdyttämisestä vastaavat, sillä kaikki eivät ole hyviä perehdyttämään. Kauan työtä tehnyt osaa työnsä ilman, että hänen tarvitsee ajatella asiaa koko ajan. Tästä huolimatta hän ei välttämättä ole hyvä perehdyttäjä, sillä hänen osaamisensa on hiljaista tietoa. Tämä tarkoittaa, että työntekijä osaa työnsä erinomaisesti, mutta ei osaa selittää muille kuinka sen tekee (Toivonen & Asikainen 2004, 12). Kun perehdyttäjät on valittu valmiiksi, voidaan heitä myös kouluttaa ja kehittää heidän tarpeidensa mukaan. (Kangas 2000, 7.)

2.3 Perehdyttämisprosessi

Liskin, Hornin ja Villasen (2007, 11) mukaan perehdyttämisen vaiheet ovat ennakkotoimenpiteet, työhönoton yhteydessä perusasiat, työtä aloitettaessa vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistäminen, tehtäväkohtainen työnopastus, perehdyttämisen jatkaminen työnteon ohella sekä perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen. Perehdyttämisen kehittäminen edellyttää, että sen tärkeys ymmärretään. Perehdyttämisen merkityksestä täytyy korostaa ja pitää koulutustoimintaa yllä silloinkin kun perehdyttämistoimintaa ei ole. (Lepistö 1998, 5.)

Ennakkotoimenpiteitä on esimerkiksi perehdyttämissuunnitelman laatiminen. Tällöin perehdyttämisprosessiin valmistaudutaan ja on selvitetty, mitä se pitää sisällään sekä mitä sillä tavoitellaan. Perehdyttämiskansion tekeminen on myös ennakkotoimenpide.

Kun uusi työntekijä ensimmäistä kertaa tulee uuteen työpaikkaansa, käydään hänen kanssaan läpi perusasiat, esimerkiksi kerrotaan työhön liittyvistä asioista, organisaatiosta, asiakkaista, työsuhteasioista ja talon tavoista. Tässä vaiheessa voidaan antaa perehdytettävälle luettavaksi kirjallista materiaalia, esimerkiksi perehdyttämiskansio. (Kangas 2000, 9.)

Kun perehdytettävä aloittaa työnsä, käynnistyy varsinainen perehdyttäminen. Useimmiten tässä vaiheessa perehdytettävälle annetaan luettavaksi perehdyttämiskansio, ellei sitä ole annettu jo aiemmin. Sitä käydään läpi yhdessä ja lopuksi jätetään perehdytettävän vastuulle lukea sitä tarkemmin. Ensimmäisenä päivänä perehdytettävältä ei usein odoteta vielä työsuorituksia vaan hän kulkee perehdyttäjänsä mukana ja tutustuu työhön. Samalla he keskustelevat ja perehdytettävä voi esittää kysymyksiä. Perehdytettävän opastamista konkreettiseen työhönsä sanotaan työnopastukseksi. Työnopastusta tulisi jatkaa niin kauan kuin on tarpeellista, usein kuitenkin ajan puutteen ja vähäisten resurssien vuoksi työnopastuksesta tingitään. (Kangas 2000, 9.)

Työnopastuksessa perehdytettävälle annetaan valmiudet työn tekemiseen, tuetaan omatoimisuuteen ja itsenäiseen oppimiseen. Hyvällä työnopastuksella perehdytettävä oppii tekemään työnsä hyvin nopeasti. Työn laatu ja tehokkuus paranevat taitojen

lisääntyessä. Aluksi tarkoituksena onkin, että uusi työntekijä pystyy mahdollisimman pian työskentelemään itsenäisesti. (Kangas 2000, 13.)

Perehdyttämistä tulee arvioida ja kehittää. Yhtä tärkeää kuin perehdyttämisen suunnittelu on sen arvioiminen. Perehdyttämistä voidaan arvioida tarkistuslistan ja seurantakeskustelujen avulla. (Kangas 2000, 16.)

Perehdyttämisen tarkistuslista voi olla vain lyhyt muistilista tai laajempi lista asioista, joita perehdytyksessä tulee käsitellä. Perehdyttäjä voi perehdyttäessään käydä asioita läpi listan mukaan. Tarkistuslistaan voidaan perehdytyksen aikana rastittaa asiat, jotka on käyty läpi. Näin perehdytyksessä tulee käsiteltyä kaikki asiat, eivätkä ne ole vain perehdyttäjän muistin varassa. Perehdyttämisen lopuksi tarkistuslista voidaan varmistaa läpikäydyksi molempien osa-puolten allekirjoituksilla. (Kangas 2000, 16.)

Perehdyttäminen on parhaimmillaan molemminpuolista keskustelua. Näin voidaan samalla arvioida, kuinka perehdytettävä on asiat oppinut. Esimies voi varata kahdenkeskisen ajan keskustelua varten perehdytettävän kanssa esimerkiksi kuukauden kuluttua työn aloittamisesta. Keskustelun avulla esimies voi arvioida oppimista sekä saada ideoita perehdyttämisen kehittämiseksi perehdytettävän omakohtaisten kokemusten avulla. (Kangas 2000, 16-17.)

2.4 Hyödyt ja ongelmat perehdyttämisessä

Tässä luvussa käsitellään perehdyttämisen tuomia hyötyjä yritykselle sekä sen henkilökunnalle ja asiakkaille. Tämän myötä esiin tulee myös ongelmia ja tilanteita, joissa perehdyttäminen laiminlyödään. Perehdyttäminen onkin yksi laiminlyödyin prosessi yrityksissä, vaikka Kjelinin ja Kuusiston (2003, 14) mukaan perehdyttämistä pidetään tärkeänä yrityksille. Etenkin tilanteissa, joissa työhön palkataan kokenut henkilö, perehdyttämisen merkitystä pidetään vähäisenä, koska työntekijän odotetaan jo osaavan työnsä.

Perehdyttäminen on tärkeää henkilöstön kehittämisessä. Perehdyttämällä lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista sekä vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. (Penttinen & Mäntynen 2006.) Perehdyttämisen avulla

luodaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä kohtaan sekä vaikutetaan myönteisesti uuden työntekijän mielialaan ja motivaatioon (Kangas & Hämäläinen 2007, 4).

Perehdyttämisellä helpotetaan sopeutumista ja oppimista. Samalla vähenevät epävarmuus, virheet, tapaturmariskit ja työn psyykinen kuormitus. Tapaturmia sattuu yleensä erityisesti uusille työntekijöille, siksi työturvallisuusasiat kuuluvat keskeisenä osana perehdytykseen (Kangas & Hämäläinen 2007, 4). Perehdytyksellä turvataan työyhteisön toiminnan jatkuminen sekä omatoimisen asenteen syntyminen. (Lepistö 1998, 4.)

Laadukkaalla perehdyttämisellä säästetään kustannuksia ja vähennetään virheitä, näin ollen yritys voi saavuttaa kilpailuetua. Kustannuksia säästyy, kun hyvällä perehdyttämisellä vältetään turhat tapaturmat, hävikki, poissaolojen lisääntyminen ja henkilöstön vaihtuvuus. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4). Perehdyttämisen puutteellisuudesta johtuvat virheet johtavat reklamaatioihin ja aiheuttavat näin välittömiä kustannuksia. Pahimmassa tapauksessa virheiden vuoksi menetetään asiakkaita ja yrityksen maine vahingoittuu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.)

Virheet ja puutteet asiakaspalvelussa vaikuttavat yrityksen uskottavuuteen ja yrityskuvaan. Yrityskuva on mielikuva, joka asiakkailla yrityksestä on. Siihen vaikuttavat omat sekä muilta kuullut kokemukset yrityksestä. Mielikuvat yrityksestä leviävät nopeasti niin asiakkaiden kuin mahdollisten uusien työntekijöiden korviin. Hyvällä perehdytyksellä luodaan positiivista yrityskuvaa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4.) Uskottavuus vaikuttaa myynnin lisäksi myös henkilöstön mielialaan ja sitoutumiseen. Työntekijät turhautuvat huonoon laatuun ja se vaikuttaa heidän toimintaansa. Työmäärän lisääntyessä laadusta aletaan helpommin tinkiä. Jos henkilöstö joutuu jatkuvasti tinkimään laadusta, sitoutuminen työhön vähenee ja henkilöstön vaihtuvuus yrityksessä lisääntyy. (Kjelin & Kuusisto 2003, 21.)

Uuden työntekijän työmotivaatiota lisää, jos hän saa hyvän ensivaikutelman uudesta työyhteisöstä ja hän tuntee itsensä tervetulleeksi. Motivaatio vaikuttaa paljon poissaolojen määrään ja henkilöstön vaihtuvuuteen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4). Henkilöstön vaihtuvuus taas voi vaikuttaa asiakasuskollisuuteen. Kokenut asiakassuhteen luonut työntekijä voi yrityksestä lähtiessään viedä asiakkaan mennessään. Jos asiakassuhteen taas ottaa hoitaakseen uusi työntekijä, jolla ei vielä

ole ymmärrystä asiakkaan tarpeista ja yrityksen palveluista, jää asiakkaan saama lisähyöty vähäiseksi. Näin asiakas voidaan myös menettää. Kunnollinen perehdyttäminen varmistaa, että yrityksen palvelut ja liiketoimintaperiaatteet omaksutaan nopeasti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 21.)

Nykyisin työntekijät vaihtavat työpaikkaa usein ja heidän sitouttamisensa on vaikeaa. Ammattitaitoisista työntekijöistä on usein yhtä kova kilpailu kuin asiakkaistakin. Perehdyttämällä voidaan vaikuttaa ihmisten sitoutumiseen työhönsä. Sitoutuminen tarkoittaa siteen luomista uuteen työpaikkaan. Sitoutunut työntekijä on motivoitunut, hyväksyy työn tavoitteet sekä solmii siteitä työyhteisöön ja sen jäseniin. (Kupias & Peltola 2009, 59.) Perehdyttämis- ja rekrytointivaiheet ovat tärkeitä sitoutumisen kannalta, koska tässä vaiheessa läpi käytäessä keskeiset odotukset, vältetään turhilta työntekijäinvestoinneilta. Myöskään työntekijä ei valitse tehtävää, jossa hän ei tulisi viihtymään, kun hän tietää työnantajan odotukset. Hyvä perehdyttäminen luo paremman pohjan kestäväälle työsuhteelle ja vähentää vaihtuvuutta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 24.)

Perehdyttämisen kehittämistä voivat estää kielteiset asenteet. Perehdyttäminen nähdään usein kustannuksena, vaikka kaikki esimerkit ja kokemukset osoittavat päinvastaista. (Lepistö 1998.) Uutta työntekijää pidetään yleisesti kalliina investointina ja hänestä halutaan mahdollisimman pian tuottava, jolloin perehdyttämistä laiminlyödään. Jos uusi työntekijä joutuu aloittamaan työt ilman perehdytystä, tulevat virheet yritykselle paljon kalliimmaksi kuin kunnollinen perehdytys. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

Yleisin syy perehdyttämisen laiminlyöntiin on kuitenkin kiire. Hektisessä työelämässä ei aina riitä aikaa uuden työntekijän kunnolliseen perehdyttämiseen. Omat työt viivästyvät, kun aika kuluu perehdyttämiseen, jos sille ei ole varattu erikseen aikaa. Rekrytoinnin ja perehdyttämisen ajoitus on tärkeää, sillä esimerkiksi kiireisen sesongin aikaan ei perehdyttämiseen ole mahdollisuutta panostaa kunnolla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–242.)

Jotta perehdyttämisestä saadaan laadukasta, on työyhteisön jäsenille osoitettava sen hyödyt. Aina ei myöskään osata siirtää omaa osaamista toisille. Kouluttamalla ja tukemalla perehdyttäjiä voidaan vaikuttaa näihin ongelmiin. Tärkeää perehdyttämisen

onnistumiseksi on, että perehdytys on suunniteltu hyvin ja henkilökuntaa on tiedotettu uudesta työntekijästä. Jos perehdyttämissuunnitelma on puutteellinen ja vastuunjako on epäselvä, uusi työntekijä saa irrallista tietoa usealta eri taholta eikä hänelle muodostu ymmärrettävää kokonaiskuvaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242–243.)

Vaikka rekrytointi ja perehdyttäminen olisi toteutettu huolellisesti, työ ei aina suju. Tällaisissa tilanteissa yrityksen johdon tulee puuttua asiaan. Syynä voi olla, että uuden työntekijän ja yrityksen johdon käsitykset työn sisällöstä ja tavoitteista eivät kohtaa. Tällöin ratkaisu ongelmaan on avoin kommunikaatio. Tällaisessa tilanteessa tulee selvittää, ovatko molemmat osapuolet täyttäneet oman osuutensa tavoitteiden ja odotusten suhteen. Jos ongelmana kuitenkin on uuden työntekijän epäonnistuminen, tulee asia ottaa puheeksi mahdollisimman pian. Monesti epäonnistumisiin ei uskalleta puuttua ajoissa ja asia paisuu ja lisää virheitä syntyy. Hyvään johtamiseen kuuluu toisen osapuolen kuuleminen ja johtopäätöksiä tehdään vasta, kun työntekijälle on annettu mahdollisuus parantaa suoritustaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243–244.)

2.5 Perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen

Perehdyttämisen arvioinnin tarkoitus on arvioida uuden työntekijän tilannetta sekä yrityksen perehdyttämisjärjestelmää. Uuden työntekijän oppimista tulee arvioida koko perehdyttämisen ajan. Keskustelemalla perehdytettävän kanssa selvitetään hänen kokemuksiaan ja mielipiteitään. Perehdyttämisjärjestelmää arvioitaessa kiinnitetään huomio uuden työntekijän lisäksi myös perehdyttämisestä vastuussa olevien henkilöiden toimintaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen edellyttää lähtötilanteen perusteellista selvittämistä. Lähtötilannetta selvitetessä tulee huomioida, mitkä perehdyttämiseen liittyvät asiat ovat kunnossa ja mitkä eivät. Samalla selvitetään tärkeimmät kehittämistarpeet. (Kangas & Hämäläinen 2007, 25.)

Uusien työntekijöiden kokemukset heidän perehdyttämisestään ovat tarpeellista tietoa perehdyttämistä kehitettäessä. Haastatteleamalla heitä kirjallisin kysymyksiin tai keskustelemalla saadaan kehittämiseen uudenlaista näkemystä. Seurannan tulee olla yksinkertaista, luottamuksellista ja sen tulee antaa sellaista tietoa, jonka avulla perehdyttämistä voidaan arvioida (Kjelin & Kuusisto 2003, 245).

Johdon näkemys perehdyttämisen laadusta voi olla erilainen kuin vasta perehdytettyjen työntekijöiden. Jokainen katsoo asioita omasta näkökulmastaan, siksi lähtötilannetta selvitetessä on hyvä kuulla eri ihmisten mielipiteitä perusteluineen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 25.) Perehdyttäminen voidaan käsittää joko uuden työntekijän koko aloitusvaiheena, perehdyttämisprosessina tai yksittäisenä perehdyttämiseksi nimettynä tilanteena. Tällöin eri tahojen välille voi syntyä väärinkäsityksiä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 246.)

Kun lähtötilanne on selvitetty, asetetaan perehdyttämisen kehittämiselle tavoitteet. Samalla tavalla kuin lähtötilannetta selvitetessä, asioita arvioidaan henkilökunnan ja johdon näkökulmasta. Tavoitteita asetettaessa voidaan käyttää samaa haastattelupohjaa kuin lähtötilanteessa. Miten niitä asioita voidaan parantaa, jotka eivät ole kunnossa? Voidaanko asioita, jotka ovat jo hyvin, tehdä vielä paremmin? Kun asioista on keskusteltu yhdessä ja asia ovat perusteltuja, valitaan yhdessä keskeiset kehityskohteet ja tavoitteet. (Kangas & Hämäläinen 2007, 25.)

Kehityskohteet on yhdessä valittu ja tehdään kehittämisohjelma. Kehittämis-ohjelman tekemistä varten on hyvä koota työryhmä, joka vastaa sen toteuttamisesta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 25.) Suurissa organisaatioissa perehdyttämisen seuranta on luonnollista ottaa osaksi säännöllisiä työyhteisötutkimuksia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 246.)

Perehdyttämisen kehittäminen jää usein tekemättä, vaikka kehittämistä olisi paljon. Syynä tähän voi olla, että liian lyhyessä ajassa on yritetty saada liian paljon aikaan, jolloin aikatauluissa ei ole pysytty. Kun kehittäminen on tehty, kannattaa ohjelman onnistuminen ja tavoitteiden saavuttaminen arvioida. Näin saadaan tietoa tulevaisuutta varten perehdyttämisen kehittämiseksi. (Kangas & Hämäläinen 2007, 26.)

2.6 Perehdyttämismateriaali

Perehdyttämisen tukena käytetään usein kirjallista materiaalia ja yrityksen intranetiä. Oheismateriaali tehostaa oppimista ja asioiden muistamista (Kangas & Hämäläinen 2007, 10). Perehdyttämiskansio tai tervetuloa taloon -oppaat ovat keinoja esittää tietoa yrityksestä kirjallisena. Perehdyttämiskansio sisältää tietoa, josta on hyötyä koko

henkilöstölle. Yrityksen intranetin käyttö perehdyttämisessä on myös suositeltavaa. Kirjallisella tai intranetin materiaalilla ei tule kuitenkaan korvata koko perehdyttämistä. Perehdyttämismateriaalina voidaan käyttää myös asiakas- ja henkilöstölehtiä, vuosikertomusta ja muita yhteenvetoja yrityksen toiminnasta. Erilaiset työhjeet sekä videot ja DVD:t voivat myös olla perehdyttämisen tukena (Kangas & Hämäläinen 2007, 10). Tärkeää on kuitenkin, että uusi työntekijä perehtyy vain siihen materiaaliin, joka auttaa häntä omassa työssään (Kjelin & Kuusisto 2003, 206).

2.6.1 Intranet

Intranet on organisaation lähiverkko, jota käytetään yrityksen sisäiseen viestintään ja tietojenkäsittelytoimiin. Intranetiä voidaan käyttää monipuolisesti henkilöstöjohtamisen ja perehdyttämisen apuvälineenä. Yrityksen johto voi hyödyntää intranetiä johtamisprosesseissa. Intranetiin voidaan sijoittaa erilaista yleistietoa yrityksestä, joihin tutustuminen on osa perehtymistä. Yleistietoa voi olla esimerkiksi yrityksen visio, missio, strategia, arvot sekä tulosseuranta. Intranet on hyödyllinen varsinkin silloin, kun yrityksen toimipisteitä ja henkilöstöä sijaitsee eri puolilla Suomea. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Intranetin avulla voidaan toteuttaa perehdyttämistä niin, että uusi työntekijä tutustuu siihen itsenäisesti. Tällöin intranetissä tulee olla selvästi rajattuna asiat, joita työntekijän on tarpeen tietää oman työnsä kannalta. Usein intranetin sisältö ei kuitenkaan ole suunniteltu ja toteutettu niin, että se kävisi perehdyttämismateriaaliksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 209.)

Kjelin & Kuusisto mukaan (2003, 210–211) johtamisen työvälineenä intranetistä tulisi löytyä looginen kokonaisuus, jonka avulla esimies löytää helposti tarvitsemansa aineiston perehdyttämistä varten. Aineistoa perehdyttämistä varten voi olla esimerkiksi perehdyttämisen prosessin kuvaus, perehdyttämissuunnitelma, kokouksien suunnittelua ja ideointia helpottavia ohjelmistoja sekä kaikki perehdyttämiseen liittyvät lomakkeet, kuten tarkastuslista. Esimiehet voivat myös toteuttaa perehdyttämisen arvioinnin ja seurannan intranetissä.

2.6.2 Perehdyttämiskansio

Perehdyttämiskansio laaditaan usein uusia tulokkaita varten, mutta siitä on hyötyä koko henkilökunnalle. Perehdyttämiskansiosta voidaan esimerkiksi tarpeen vaatiessa tarkastaa toimintaohjeita eri tilanteisiin. On hyvä että toimintaohjeet on kirjattu ylös, jotta tieto ei ole vain henkilökunnan muistin varassa.

Perehdyttämiskansion tekeminen vie aikaa, mutta samalla se säästää varsinaiseen perehdyttämiseen tarvittavaa aikaa. Uusi työntekijä voi tutustua perehdyttämiskansioon etukäteen ja kerrata asioita omatoimisesti myöhemminkin. Kun perehdyttämiskansio tehdään, on samalla sovittava myös siitä, kuka on vastuussa sen tarkistamisesta ja ajantasaisena pitämisestä. Myöhemmin perehdyttämiskansiota muokattaessa, tulee siihen aina merkitä päivämäärä, milloin muutos on tehty. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4).

Kjelinin ja Kuusiston mukaan (2003, 211) perehdyttämiskansiota tehdessä tulee miettiä, millainen kuva uusille työntekijöille halutaan yrityksestä antaa. Kansion yleishenkeen kannattaa kiinnittää huomiota, sillä se on usein uuden työntekijän ensimmäinen kontakti työyhteisön toimintaan. Kansion tulisi viestiä sellaista ilmapiiriä, johon työyhteisössä pyritään. Kontrolli ja säännöt antavat kielteisen kuvan yrityksestä. Positiivisen vaikutelman taas saa luotua esimerkiksi käsitteillä arvot, asiakkaat ja yhteistyö. Perehdyttämisen tarkoituksena ei ole lisätä uuden työntekijän jännitystä, vaan tehdä hänen olonsa mukavammaksi uudessa ympäristössä. Tämä kannattaa huomioida perehdyttämiskansiota tehdessä.

Tärkeää perehdyttämiskansiota laadittaessa on kiinnittää huomiota helppolukuisuuteen ja yksinkertaisuuteen. Perehdyttämiskansiossa tulee keskittyä vain olennaisiin asioihin, jotta lukijan mielenkiinto pysyy yllä. Useimmat eivät jaksakaan lukea montaa kymmentä sivua, varsinkaan jos tiedot ovat epäoleellisia. Parhaimmillaan perehdyttämiskansio on tiivis paketti, joka keskittyy vain olennaisiin asioihin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 212.)

Perehdyttämiskansion sisältö kannattaa miettiä tarkkaan. Sisältö ja ulkoasu ovat olennaisia asioita, kun halutaan herättää lukijan mielenkiinto ja pitää se yllä. Siisti ulkoasu helpottaa lukemista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 212.) Rakenne tulee olla

loogisesti etenevä ja jäsentynyt. Yksittäiset toimintaohjeet tulee olla helposti löydettävissä, joten perehdyttämiskansiossa tulee olla sisällysluettelo. Esimerkiksi tilanteissa, joissa perehdytystä annetaan vanhalle työntekijälle, on turha käydä läpi koko kansiota. Tällöin haluttu kohta on hyvä olla helposti löydettävissä.

Perehdyttämiskansio voi pääpiirteittäin sisältää seuraavia asioita:

- kuvaus yrityksestä
- talon tavat ja pelisäännöt
- työsuhteeseen liittyvät asiat
- työturvallisuus
- ympäristöasiat
- asiakaspalvelu
- koulutus
- työkyvyn ylläpitäminen
- työterveyshuolto
- tärkeitä nimiä ja yhteyshenkilöitä.

Esimerkiksi tämän listan pohjalta voidaan lähteä kokoamaan ja muokkaamaan omalle yritykselle sopiva perehdyttämiskansio. (Kangas & Hämäläinen 2007, 11.)

3 PEREHDYTTÄMINEN SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA

Työ sosiaali- ja terveydenhuollon alalla on muutostyötä, jossa huolehditaan ihmisten arkielämän sujuvuudesta ja jatkuvuudesta. Työtä säätelevät ihmisten, yhteiskunnan ja yhteistyökumppaneiden tarpeet. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset ovat palvelujen toteuttamisen ja tuottamisen asiantuntijoita. Heidän toimintakykynsä, osaamisensa, luovuutensa, työhön motivoitumisensa ja siinä jaksaminen ovat koko toiminnan kannalta ratkaisevia tekijöitä. (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 11.)

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla on pulaa osaavista ja ammattitaitoisista työntekijöistä. Alan vetovoiman, palkkauksen ja arvostuksen puutteet sekä työn psyykinen ja fyysinen rasittavuus kasvattavat ongelmaa. (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 12.) Terveystyövoiman kysyntä tulee lisääntymään väestön ikääntyessä ja hoidon tarpeen kasvaessa. Kilpailu hyvistä työntekijöistä on kovaa, siksi työntekijöiden sitoutuminen työhönsä on erityisen tärkeää. Sitoutumista ja motivaatiota lisätään hyvällä perehdyttämällä.

Yksityinen sektori laajenee jatkuvasti työnantajana sosiaali- ja terveydenhuollossa, mikä asettaa työlle omat haasteensa. Yksityisten yritysten välillä kilpailu asiakkaista, työntekijöistä ja hinnoissa on kasvussa, mutta kuitenkin ei laadusta ole varaa tinkiä. Hyvällä perehdytyksellä voidaan taata yrityksen positiivinen yrityskuva, laatu, virheiden minimointi sekä työntekijöiden pysyvyys. Tämä parantaa yrityksen mahdollisuuksia kilpailutilanteissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa työväliseenä on hoitajan oma persoona, mikä tekee työstä psyykkisesti kuormittavaa. Asiakassuhteet ovat tiiviitä ja voivat kestää useita vuosia. Henkisten voimavarojen säilyttäminen työssä on tärkeää. Työyhteisön ilmapiiri vaikuttaa paljon työssä viihtyvyyteen. Tähän tulisikin sosiaali- ja terveydenhuollossa kiinnittää erityistä huomiota. Avautuminen asioista työyhteisössä on psyykkisen jaksamisen kannalta hoitotyössä tärkeää, sillä työtä säätelee vaitiolovelvollisuus. Työn psyykkistä kuormittavuutta lisää myös väkivallan uhka asiakkaiden osalta. Monissa sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisöissä työn psyykkistä kuormittavuutta kevennetään työnohjauksella. Työnohjauksessa ulkopuolinen työnohjaaja työyhteisön jäsenten kanssa yhdessä keskustelelee asioista

viikoittain tai harvemmin. (Erkkilä 2007.) Perehdyttämisen kannalta työyhteisöön tutustuminen ja sosiaalistuminen ovat tärkeitä. Työyhteisön tuki on tärkeää, kun minimoidaan työn psyykkistä kuormittavuutta.

Työ sosiaali- ja terveydenhuollossa on myös fyysisesti kuormittavaa. Erityisesti selkää kuormittavia liikkeitä ja nostoja tulee työssä päivittäin, siksi ergonomia ja oikeat työasennot ovat erityisen tärkeitä. Nämä asiat käsitellään tarkasti hoitoalalla jo koulutuksen aikana, mutta työelämässä ergonomiaa on hyvä painottaa perehdytyksessä ja työpaikkakoulutuksessa.

Miettisen, Kaunosen ja Tarkan (2006, 63–70) tekemän tutkimuksen mukaan laadukas perehdyttäminen hoitotyössä perustuu perehdytyksen vastuullisuuteen, tavoitteellisuuteen ja sisältöön. Tutkimuksen mukaan vastuu perehdytyksestä voidaan jakaa esimiehen vastuuseen, valitun perehdyttäjän vastuuseen sekä perehdytettävän omaan vastuuseen. Ilman vastuunjakoa perehdytys on suunnittelematonta ja sen laatua ei voida varmistaa. Laadukkaan perehdytyksen luomiseksi tarvitaan perehdyttämishjelma. Tavoitteellisuus perehdytyksessä vaikuttaa myönteisesti perehdytettävien työhyvinvointiin, lisää ammatillista osaamista ja nopeuttaa sopeutumista uuteen työyhteisöön.

4 ESPERI CARE OY

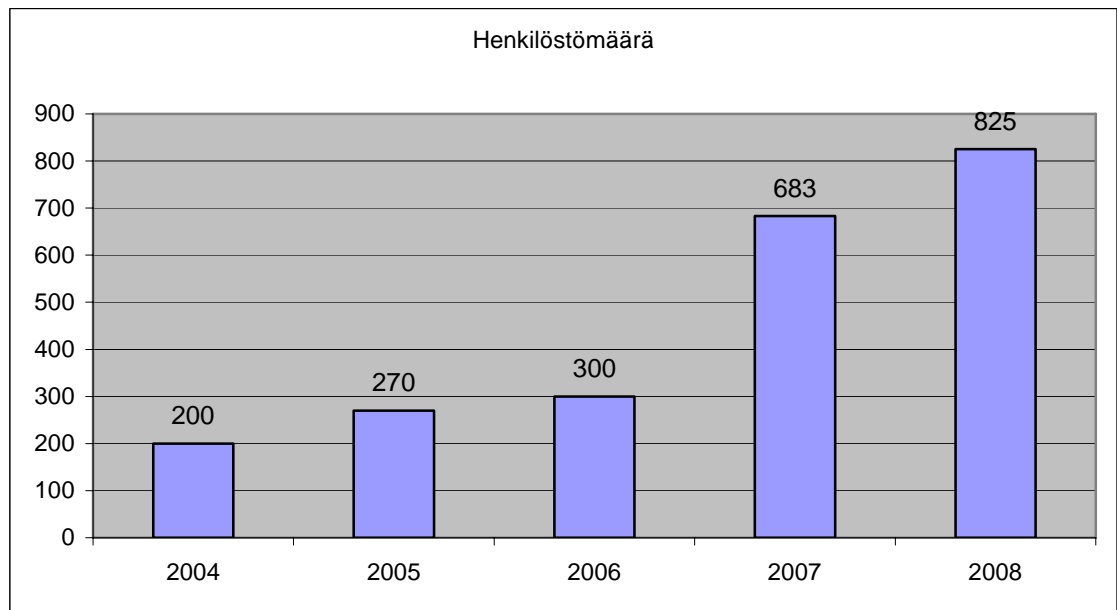
Esperi Care Oy, lyhemmin Esperi, on maanlaajuinen yritys, joka on tarjonnut vuodesta 2001 palveluja ikääntyneille ja mielenterveyskuntoutujille sekä sairaankuljetusta. Sen toiminta koostuu asumispalveluista, kotihoidosta, turvaphelinpalveluista sekä sairaankuljetuksesta. Vuoden 2009 alusta on alettu Esperillä jalkauttaa hoivapalvelukeskus toimintaa. Helsinkiin tammikuussa 2009 avattu Hoivapalvelukeskus Tilkka on Esperin päätoimipiste, jossa kaikkien neljän toimialan lisäksi toimii myös hallinto. Hoivapalvelukeskuksen idea on, että kaikki toimialat toimivat synergiassa keskenään.

Esperi Care Oy:n missio on olla tulevaisuuden näkijä ja paremman elämän tekijä. Visio on olla alansa johtavin ja arvostetuin edelläkävijä. Esperillä on koko yhtiötä koskeva strategia, joka on johdettu visiosta. Strategiassa on määritelty kuinka visio saavutetaan.

Esperin strategiana on kannattava kasvu, joka perustuu orgaanisen kasvun lisäksi yritysostoihin. Tavoitteena on tuottaa sosiaali- ja terveysalan palveluita laadukkaasti ja kustannustehokkaasti. Tämän mahdollistavat ammattitaitoinen henkilökunta, laadukas palvelu sekä tehokkaat prosessit. Strategiassa korostetaan toimialojen synergiaa ja tarkoituksena on perustaa hoivapalvelukeskukset suurimpiin kasvukeskuksiin. Toiminnassa tavoitellaan kannattavuutta. Kaikki henkilökunta Esperillä osallistuu tuottavaan työhön.

Esperin toiminta perustuu arvoihin, jotka ovat lämminhenkisyys, luotettavuus, avoimuus, asiakaskeskeisyys ja tuloksellisuus. Arvot ovat vahvasti mukana kaikessa toiminnassa ja muodostavat Esperin toiminnan selkärangan. (Esperi 2009.)

Vuoden 2008 aikana Esperin henkilöstömäärä kasvoi yli 20 prosenttia (ks. kuvio 2) ja liike-vaihto 51 prosenttia. Myös tulevien vuosien aikana Esperi aikoo palkata lisää henkilökuntaa ja laajentaa toimintaansa strategian mukaisesti. Nopea kasvu on haaste, joka edellyttää hyvää johtamista. Myös laadukkaan perehdyttämisen tärkeys korostuu toiminnan laajentuessa ja uusia työntekijöitä palkattaessa. (Esperi 2009.)



Kuvio 2. *Esperi Care Oy:n henkilöstömäärä (Esperi 2009).*

Palvelun laatua Esperillä kehitetään ja valvotaan laatujärjestelmien sekä sertifiointin avulla. Vuonna 2008 on aloitettu EFQM-mallin mukainen itsearviointi toiminnan ja laadun kehittämiseksi. (Esperi 2009.) Toiminta- ja laatujärjestelmän viitekehyksenä on SFS-EN ISO 9001:2000-standardi. Esperin toimipisteiden toiminnan tulee kaikilla paikkakunnilla noudattaa samaa toimintatapaa. Toimipisteiden esimiehet käyttävät tässä apunaan Espeliä, joka on sähköinen toimintajärjestelmä, josta löytyy Esperin toimintakäsikirja. Yhtenäisellä toiminnalla ja sen valvonnalla turvataan laadukkaan palvelun kehittyminen ja säilyminen.

4.1 Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalvelut

Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalvelut ovat osa hoivapalvelukeskusta, johon kuuluu myös asumispalvelu. Kuopiossa asumispalvelua on 28-paikkainen Hoivakoti Alava. Hoivapalvelukeskuksen toiminnasta vastaa palveluvastaava, jonka apuna toimivat toimialojen tiiminvetäjät. Työntekijöitä Kuopion hoivapalvelukeskuksessa on noin 50, joista 30 kotihoito- ja turvapuhelinpalvelun puolella. Kotihoito- ja turvapuhelinpalvelut toimivat synergiassa erinomaisesti. Kotihoitoa tekevät hoitajat hoitavat samalla turvapuhelinasiakkaiden auttamiskäynnit.

Kotihoito- ja turvapuhelinpalvelut mahdollistavat ikääntyneen ihmisen kotona asumisen mahdollisimman pitkään. Turvapuhelinpalvelu sisältää turvarannekkeen, turvapuhelinlaitteen sekä ympärivuorokautisen hälytyspäivystyksen. Hälytykset

ohjautuvat Esperin hoitajille vuorokauden ympäri. Kuopiossa turvapuhelinasiakkaita on lähes 800.

Kotihoitoa Esperin tarjoaa yksityisasiakkaille sekä Kuopion kaupungin osoittamille asiakkaille. Kotihoitoon sisältyy kaikissa päivittäisissä toiminnoissa avustaminen, joka mahdollistaa kotona asumisen. Kotihoito- ja turvapuhelinpalveluiden hoitajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia. Myös kotisairaanhoidon käynnin järjestäminen asiakkaalle on mahdollista.

Esperi Care Oy:n suurimpia asiakkaita ovat kunnat. Kuopiossa kaupungin osoittamia asiakkaita on kotihoitopalveluiden asiakkaista suurin osa. Kuopion kaupungin kanssa vuoden 2006 alussa alkanut sopimus on päättymässä vuoden 2009 lopussa, jolloin kaupunki tulee kilpailuttamaan osan kotihoito palveluistaan sekä turvapuhelinpalvelut.

Turvapuhelinasiakkaista noin puolet on yksityisiä asiakkaita ja loput kaupungin osoittamia asiakkaita. Kotihoitopalvelun asiakkaista yksityisiä asiakkaita on vain murto-osa, mutta määrä on kuitenkin kokoajan kasvussa. Vuoden 2009 aikana yksityisten asiakkaiden määrä Kuopion kotihoitopalveluissa on kaksinkertaistunut.

4.2 Lähtötilanne perehdyttämisessä Esperin Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluissa

Esperi Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluiden toiminta on jatkuvassa muutoksessa. Puolentoista vuoden aikana on tilanne työyhteisössä ehtinyt muuttua jo useita kertoja. Asiakkaat ovat vaihtuneet ja vuorot muuttuneet. Etenkin yksityisiä asiakkaita on tullut lisää vuoden 2009 aikana. Muuttuva toimintaympäristö luo haasteita myös perehdyttämiselle ja sen suunnittelulle.

Sidosryhmien tarpeet ja vaatimukset luovat paineita ja mahdollisuuksia toiminnan tuottamiselle. Sidosryhmiä Kuopiossa Esperin kotihoito- ja turvapuhelinpalveluille ovat muun muassa asiakkaat ja heidän omaiset, Kuopion kaupungin kotipalvelu, Kuopion yliopistollinen sairaala, Harjulan sairaalan vuode- ja kuntoutusosastot sekä kilpailevat yritykset. Sidosryhmien tarpeet vaikuttavat hyvin voimakkaasti tuotettaviin palveluihin ja niiden kysyntään. Laadukkaalla palvelulla pystytään takaamaan

palveluiden kysyntä ja saadaan aikaan positiivinen yrityskuva. Perehdyttämisellä on paljon myönteisiä vaikutuksia laadun kannalta.

Esperi Care Oy:n Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluiden perehdyttäminen on lähiesimiehen eli palveluvastaavan vastuulla sekä työnopastuksen osalta henkilökunnan vastuulla. Palveluvastaava käy työhön otettaessa uuden työntekijän kanssa läpi asioita perehdyttämisen muistilistan pohjalta. Muistilista sisältää yleiset asiat Esperi Care Oy:stä, omat työtehtävät sekä toimipistekohtaiset asiat. Asiat löytyvät Espelistä, josta lähiesimies on ne lukenut, mutta uudella työntekijällä ei ole mitään kirjallista aineistoa, johon voisi keskustelun jälkeenkin palata.

Työnopastus tapahtuu ensimmäisen työvuoron aikana, jolloin uusi työntekijä saa työnopastuksen kyseiseen vuoroon palveluvastaavan valitsemalta perehdyttäjältä. Asiakkaisiin ja toimintatapoihin vuorossa perehtyminen tapahtuu yhden perehdytysvuoron aikana. Perehdytyksen sisältö on perehdyttäjän vastuulla ja hänen muistin varassa, koska kirjallista materiaalia asioista ei ole. Perehdytyksen onnistumiseen voidaan vaikuttaa valitsemalla perehdyttäjäksi kokenut perehdyttäjä, mikä ei kuitenkaan aina ole mahdollista. Perehdytysvuoron jälkeen työntekijä alkaa tehdä työtä itsenäisesti. Itsenäisesti työskennellessä uusi työntekijä voi kysyä neuvoa muilta työntekijöiltä tilanteissa, jotka ovat hänelle uusia.

Jatkossa perehdytettävä on itse vastuussa oppimisestaan. Satunnaisia keskusteluja lähiesimiehen kanssa tulee arjessa, mutta varsinaisia perehdyttämisen kehittämiskeskusteluja ei pidetä. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa on mahdollisuus keskustella myös perehdytyksestä. Työntekijän halutessa järjestetään aikaa keskustelulle lähiesimiehen kanssa perehdyttämisen onnistumisesta.

Sosiaali- ja terveysalalla toimiminen asettaa erityisvaatimuksia myös perehdyttämiselle. Toimintaa ohjaavien lakien noudattaminen, salassapitovelvollisuuden ja potilaan oikeuksien ja turvallisuuden huomioiminen sekä vaadittavan ammattitaidon ylläpitäminen ovat tärkeä osa arkea sekä työhön perehdyttämistä kotihoidossa.

Hoitoala on nopeasti muuttuva toimintaympäristö, joten pelkkä työhön perehdyttäminen työsuhteen alkaessa ei riitä. Perehdytystä tarvitaan usein esimerkiksi

uuden asiakkaan kohdalla tai uuden toimintatavan jalkauttamisessa. Ammattitaidon ylläpitäminen työsuhteen aikana on tärkeää, sen mahdollistavat perehdyttäminen uusiin asioihin sekä koulutukset. Koulutusta järjestetään vuosittain. Lääketiede kehittyy nykyään nopeasti ja työelämässä uusia asioita opitaan koulutuksen avulla.

Työ hoitoalalla on raskasta sekä fyysisesti että psyykkisesti. Hoitaja tekee työtä monesti omalla persoonallaan, mikä lisää työn henkistä kuormittavuutta. Ergonomiset työasennot opetetaan koulussa, mutta muistia on hyvä virkistää ajoittain. Koulutusten avulla huolehditaan, että työntekijöillä on ajantasaista tietoa ergonomiasta. Työnohjauksella edistetään työntekijöiden psyykkistä jaksamista. Myös hyvä työilmapiiri ja motivaatio työhön parantavat jaksamista. Esperin Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluissa halutaan parantaa henkilökunnan jaksamista ja työilmapiiriä. Työ on itsenäistä ja työtovereita ei nähdä kuin ohimennen työvuoron aikana. Tämän vuoksi on tärkeää muodostaa työntekijöiden välille yhteishenkeä muilla keinoin. Työhyvinvointi toiminnalla pyritään lisäämään yhteishenkeä ja näin ollen työmotivaatiota. Sosiaalistaminen perehdytyksen avulla heti työsuhteen alussa helpottaa uutta työntekijää pääsemään osaksi ryhmää.

Laadukkaan perehdytyksen lähtökohtia ovat sen vastuullisuus, tavoitteellisuus sekä sisältö. Sisällön hajanaisuus ja ihmisten muistin varassa oleminen ovat olleet perehdyttämisen puutteita Esperin Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluissa. Yhteisten kirjattujen toimintatapojen puuttuminen aiheuttaa turhautumista uusissa ja pidempään työtä Esperillä tehneissä ihmisissä. Virheitä sattuu useammin, jos ei osata toimia sovittujen toimintalinjausten mukaan.

Perehdyttämistä Esperin Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluissa halutaan kehittää erityisesti sen sisällön osalta. Ajantasaista perehdyttämiskansiota ei yksikössä tällä hetkellä ole ja sen puuttuminen heikentää perehdyttämisen laatua. Strategian mukainen toimiminen edellyttää perehdyttämiskansion. Laadun takaaminen asiakkaille ja henkilökunnalle perustuu osittain hyvään perehdytykseen. Perehdyttämiseen panostaminen parantaa laatua ja kannattavuutta. Toiminta on kustannustehokkaampaa, kun virheet ja poissaolot vähenevät. Laatu ja yrityskuva paranevat, kun työntekijät tietävät oman toimenkuvansa ja yhteiset toimintatavat. Asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyys lisääntyy ja näin ollen vaihtuvuus

vähenee. Perehdyttämiseen tulee siis panostaa strategian mukaisen toiminnan takaamiseksi.

Lähtökohdat ja tarpeet perehdyttämiskansiolle Esperi Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluissa koostuvat:

1. Muuttuvasta toimintaympäristöstä, jossa riippuvuus sidosryhmistä ohjaa voimakkaasti toimintaa.
2. Perehdyttämisen tuomista hyödyistä yrityksen laadun hallinnalle.
3. Kirjallisten toimintaohjeiden tarpeesta perehdyttämisen ja palvelun laadun parantamiseksi sekä virheiden ja poissaolojen vähentämiseksi.
4. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla toimimisen tuomista reunaehdoista.

5 PEREHDYTTÄMISKANSION TEKEMINEN ESPERI CARE OY KUOPION KOTIHOITO- JA TURVAPUHELINPALVELUILLE

Perehdyttämisen suunnitelmallisuudessa ja sisällössä oli Esperi Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluissa kehitettävää. Perehdyttämiskansion tekeminen on ensimmäinen askel kohti suunnitelmallisempaa perehdytystä. Kun kansiota käydään läpi uuden työntekijän kanssa, saa hän paremman kuvan kokonaisuudesta kuin pelkän kuuleman perusteella. Perehdyttämiskansiosta uusi työntekijä voi myös tarpeen tullen palata tarkastamaan asioita. Työsuhteen alussa käydyn keskustelun muistaminen on lähes mahdotonta. Ensimmäisenä työpäivänä uusia asioita tulisi muistaa niin paljon, että kaiken tiedon sisäistäminen on mahdotonta. Perehdyttämiskansio lyhentää työhön perehtymiseen kuluva aikaa kokonaisuudessa. Uusi työntekijä oppii tuntemaan yhteiset toimintalinjaukset ja pystyy työskentelemään itsenäisesti nopeammin. Näin perehdyttäminen tulee olemaan kustannustehokkaampaa.

Toimeksiantajan tavoitteena oli parantaa perehdyttämiskansion avulla perehdyttämisen ja palvelun laatua. Perehdyttämisen sisällön laatu paranee, kun perehdyttäminen toteutetaan perehdyttämiskansion pohjalta, jolloin kaikki uudet työntekijät saavat tasapuolisesti samanlaisen perehdytyksen. Laatua parantaa myös se, että uudet ja vanhatkin työntekijät voivat tarkastaa asioita kansiosta.

Perehdyttämiskansion haluttiin olevan helposti muokattavissa ja sähköisessä muodossa kansion lisäksi. Muuttuvassa toimintaympäristössä ja kasvavassa yrityksessä toimittaessa, on tärkeää, että myös perehdyttämiskansiota on helppo muokata tarvittaessa. Olemassa olevaa perehdyttämiskansiota on ollut mahdotonta pitää ajan tasalla, jonka vuoksi se ei ole vastannut nykytoimintoja. Kyseistä perehdyttämiskansiota ei ole perehdytyksessä enää käytetty.

Lähdettäessä suunnittelemaan perehdyttämiskansion sisältöä, toimeksiantaja halusi kansioon kaksi erillistä osiota, joista toinen on koko yhtiötä koskeva, yleiset toimintalinjaukset ja informaation sisältävä osio ja toinen yksikkökohtainen, käytännönläheisempi osio. Työnantaja näkee asiat monesti eri tavalla kuin työntekijät, siksi toimeksiantaja halusi kuulla työntekijöitä siinä, mitä yksikkökohtaisen osion

tulisi sisältää. Perehdyttämiskansion yksikkökohtaisen osion haluttiin palvelevan erityisesti työntekijöitä ja olevan helposti luettavissa.

5.1 Tiedon hankinta perehdyttämiskansioon

Koko yhtiötä koskevaan osioon tietoa sain Espelistä, Esperin intranetistä ja toimeksiantajalta, jotta siitä tuli valtakunnallisesti pätevä tietopaketti Esperin Care Oy:stä. Tässä osiossa käsitellään yhtiön toimialat, toimipisteet, missio, visio, strategia, tavoitteet, arvot, asiakkuudet, toiminnan suunnittelu, seuranta ja ohjaus, toiminta- ja laatuvarmistus, poikkeavan palvelun hallinta sekä palautejärjestelmä. Osio on yleistietopaketti, joka kertoo Esperin yleisestä toimintalinjauksesta. Kansion avulla henkilökunnasta kaikki tulevat olemaan tietoisia yhteisistä toimintalinjauksista ja palvelun laatua on helpompi seurata ja kehittää. Tietopaketti auttaa työntekijöitä hahmottamaan paremmin kokonaisuuden ja valtakunnallisen toiminnan perustan.

Työntekijöiden tietoa ja kokemusta käytännön tilanteista haluttiin käyttää hyödyksi perehdyttämiskansion yksikkökohtaista osiota tehtäessä. Tietoa työntekijöiltä kerättiin kesän 2008 aikana.

Kaikilla työntekijöillä oli mahdollisuus vaikuttaa perehdyttämiskansion sisältöön kesän 2008 aikana, jolloin kerättiin työntekijöiden kommentteja siitä, mitä he haluaisivat perehdyttämiskansion sisältävän. Yksikön seinällä oli kolmen kuukauden ajan juliste, johon jokainen sai kirjoittaa mieleensä tulevia asioita, joita perehdyttämiskansiossa tulisi olla.

Tiedon hankinta kyseisellä keinolla todettiin hyväksi, sillä työvuoron aikana asioita tuli helpommin mieleen. Työvuorossa eteen tulleissa tilanteissa, saatiin hyviä ideoita perehdyttämiskansiota varten. Jos erillisessä tilanteessa olisi kysytty, mitä perehdyttämiskansion tulisi sisältää, olisivat vastaukset luultavimmin olleet paljon yksipuolisempia ja yleistäviä. Kommentteja saatiin yhteensä kolmen A4-arkin verran. Ajankohtana kesä oli hyvä valinta kyselyn järjestämiselle, sillä silloin töissä oli muita ajanjaksoja enemmän sijaisia ja kesätyöntekijöitä. Uusilla työntekijöillä tuli useammin eteen tilanteita, joissa ei osattu toimia.

Työntekijöiden kommentit koskivat asiakastietoja ja kirjaamista, autojen hallintaa, avainten hallintaa, poikkeavia tilanteita, turvapuhelinhälytyksiä ja turva-auttamiskäyntejä, työterveydenhuoltoa, palkanmaksua ja työaikoja.

Esimerkkejä kommentteista:

”Pidä auto siistinä ja tankkaa sitä.”

”Jos autossa enää ”3 pykälää” polttoainetta -> tankkaa.”

”Kun pulma esim. illassa, soita työkaverille äläkä pähkäile yksinäs!

”Viestivihko on tärkeä!”

”Palkkataulukon selostus tai pelkkä kuva.”

Hoitotoimenpiteisiin ja ammattiin liittyviä asioita ei kommenteissa esiintynyt, vaan toivottiin käytännön toimintaohjeita tilanteisiin, joita työvuorossa tulee eteen. Tämä johtunee siitä, että työntekijät ovat koulutukseltaan lähihoitajia ja heillä on jo ammatillinen osaaminen. Yleisiä käyttäytymissääntöjä sekä työntekijöiden vastuusta toivottiin kansiossa myös olevan.

5.2 Perehdyttämiskansion työstö

Kun työntekijöiden kommentit oli saatu, aloin suunnitella perehdyttämiskansion sisältöä. Kansiota halutaan löytyvän kaikki tieto, mitä työntekijä tarvitsee. Tarkoituksena ei ollut, että uusi työntekijä opettelisi kansion ulkoa työsuhteen alussa. Tarkoituksena oli, että työntekijä pystyy tarkastamaan perehdyttämiskansioista, jos ei muista, mikä Esperin toimintaohje tietyn asian suhteen on.

Perehdyttämiskansioon keräsin tiedot omien kokemusten, yleisten toimintalinjausten, työntekijöiden sekä toimeksiantajan toiveiden mukaan. Lisäksi sain ideoita perehdyttäjän muistilistasta ja lähteinä käyttämistäni yleisistä perehdyttämisen oppaista. Aluksi hahmoteltiin pääpiirteittäin, mitä aiheita perehdyttämiskansiossa tulee olla. Aihealueita pääpiirteittäin olivat työterveys, työsuojelu, työhyvinvointi,

asiakkaat, kirjaaminen, työvuorot, työvuorosuunnittelu, autojen hallinta, avainten hallinta, työvälineet ja yleiset ohjeet. Aiheita lähdettiin avaamaan ja kirjoittamaan toimintaohjeita tilanteisiin.

Omia kokemuksia työyhteisöstä käytin paljon perehdyttämiskansiota tehdessä. Osallistuvalla havainnoinnilla keräsin aineistoa lähes puolentoista vuoden ajan. Myös aiempi kokemukseni käytännön hoitotyöstä Esperillä antoi paljon mahdollisuuksia ja ideoita perehdyttämiskansiolle. Päiväkirjan pitäminen perehdyttämiskansion työstön aikana auttoi lopullisen version tekemisessä. Ajatusten ylös kirjaaminen helpotti asioihin palaamista. Kokonaisuuden hahmottaminen helpottui, kun asioita oli hahmoteltu eri työn vaiheissa paperille.

Tärkeä osa perehdyttämiskansion työstä oli tutustua aiempaan tutkimustietoon ja kirjallisuuteen perehdyttämisestä. Tutustuminen perehdytykseen yleisellä tasolla, sen hyötyihin ja erityisesti siihen, mitä hyvä perehdytys vaatii työyhteisöltä, auttoi hahmottamaan Esperin Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluiden lähtötilanteen ja kehitystarpeet perehdyttämisen suhteen. Perehdyttämiskansion tarpeellisuus vahvistui tiedon lisääntyessä perehdyttämisestä.

Yleisessä osiossa perehdytetään uusi työntekijä Esperin Care Oy:n yleisellä tasolla, siinä selitetään lyhyesti yleiset toimintalinjaukset, kuten Esperin arvot (liite 1). Jokaisen uuden työntekijän tulee tietää Esperin arvot, sillä strategian mukaan kaikki toiminta Esperillä perustuu arvoihin. Asiakkuuksien avaaminen perehdyttämiskansiossa on tärkeää, jotta uudelle työntekijälle muodostuu kuva kokonaisuudessaan Esperin asiakkaista, vaikka omassa yksikössä kaikkia asiakkuuksia ei olisikaan (liite 2). Kuopion yksikössä ei ole kaikkia asiakkuuksia, mutta työntekijöiden on silti hyvä tietää kaikista Esperin tarjoamista palveluista eri asiakkaille. Perehdyttämiskansion Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluiden yksikkökohtainen osio sisältää paljon tietoa, joka on salassa pidettävää. Perehdyttämiskansiota ei näin ollen voida kokonaisuudessaan julkaista tämän raportin yhteydessä.

Vuoden 2009 syksyllä annoin luonnoksen toimeksiantajan ja työntekijöiden kommentoitavaksi. Aikaa kommentointiin oli kuukausi. Toimeksiantajalla oli joitakin muutosehdotuksia kansioon kun taas työntekijöiltä ehdotuksia ei tullut ollenkaan.

Mistä johtui työntekijöiden kommenttien puuttuminen? Syynä saattoi olla, että alkuun tehty kysely oli niin tehokas, että kaikki olennainen henkilökunnan mielestä oli kansiossa. Toisena syynä saattoi olla, että aika kommentoida perehdyttämiskansiota oli liian lyhyt, eivätkä työntekijät ehtineet paneutua sen lukemiseen.

Lopuksi perehdyttämiskansioon tehtiin tarvittavat muutokset ja lisäykset. Ulkoasultaan perehdyttämiskansiosta haluttiin selkeä ja helppolukuinen. Ulkoasun muotoilussa käytettiin pääasiassa samoja asetteluja kuin opinnäytetyön raportissa. Fonttina käytettiin Arialia, sen selkeyden ja helppolukuisuuden vuoksi. Pyrin pitämään perehdyttämiskansion tyylin positiivisena, jotta uusi työntekijä saisi hyvän kuvan Esperistä työnantajana. Pääosin perehdyttämiskansio on kuitenkin hyvin neutraalia tekstiä, koska lähtökohta kansiolle oli, että kaikkiin tilanteisiin löytyy toimintaohje. Perehdyttämiskansion haluttiin olevan tiivis tietopaketti, mutta kuitenkin sisällöltään lukijan mielenkiinnon herättävä ja helppolukuinen. Sisällysluettelosta haluttiin selkeä, jotta siitä on helppo löytää kohta, jota etsii (liite 3). Periaate on, että perehdyttämiskansion pariin palataan aina uudelleen.

Perehdyttämiskansion muokattavuuden varmistin siten, että tulostetun perehdyttämiskansion lisäksi löytyy helposti muokattava sähköinen versio. Perehdyttämiskansioon uudet asiat saadaan helposti, kun asiat ovat toimintaohjeina omilla sivuillaan, jolloin ei tarvitse tulostaa muutoksen yhteydessä koko perehdyttämiskansiota uudelleen. Näin voidaan muokata perehdyttämiskansiosta vain se kohta, joka kaipaa muutosta. Tulevaisuudessa uusia lisäyksiä tai muutoksia tehtäessä, tulee niihin kirjata, milloin ja kuka muutoksen on tehnyt. Perehdyttämiskansion päivittäminen tulisi suunnitella yhden ihmisen vastuulle, jotta se tulisi tehtyä tarvittaessa. Näin voidaan varmistaa perehdyttämiskansion hyödynnettävyys tulevaisuudessakin.

6 POHDINTA

Perehdyttämiskansiolle on hyötyä Esperin Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluille useasta näkökulmasta. Muuttuva toimintaympäristö, sidosryhmien tarpeet, kirjallisten toimintaohjeiden puuttuminen, laadun valvonta sekä sosiaali- ja terveysalalla toimiminen olivat tärkeimmät tarpeet perehdyttämiskansion tekemiselle. Perehdyttämiskansio ei yksin vastaa tarpeisiin, mutta on osa sitä prosessia, jonka avulla tavoitteisiin voidaan päästä.

Perehdyttämiskansio on toimeksiantajalle tarpeellinen, sillä työ kotihoito- ja turvapuhelinpalveluissa on itsenäistä ja työntekijöiltä odotetaan omatoimisuutta ja itsenäiseen päätöksentekoon tulee kyetä, usein jo varhaisessa vaiheessa työsuhteen alussa. Kun työntekijä tietää toimintaohjeet ja mistä ne löytyvät, pystyy hän toimimaan itsevarmemmin, laadukkaammin ja tehokkaammin. Tehokkuus on Esperin kotihoidossa yksi strategian mukainen tuloksen tekijä, jota mitataan kuukausittain.

Perehdyttämiskansion kirjoittaminen oli monivaiheinen prosessi. Työn edetessä, tuli esille koko ajan uusia asioita, jotka perehdyttämiskansiosta on löydettävä. Päiväkirjan pitäminen auttoi asioiden muistamista ja helpotti lopullista perehdyttämiskansion kirjoittamista. Perehdyttämiskansion helposti muokattavuus mahdollistaa kuitenkin, että siihen voidaan lisätä asioita milloin tahansa. Suotavaa olisikin, että perehdyttämiskansiota muokattaisiin aina kun toimintaohjeisiin tulee muutoksia tai syntyy uusia toimintamalleja.

Muuttuvan toimintaympäristön vuoksi on tärkeää, että perehdyttämiskansion muokkaaminen on helppoa. Tämä vähentää riskiä, että perehdyttämiskansio ei pysyisi ajantasaisena. Tämän hetkessä muodossaan perehdyttämiskansio tulee olemaan voimassa joiltain osin vain vuoden 2009 loppuun, jolloin Kuopion kaupungin kilpailutus kotihoidon ostopalveluiden suhteen ratkeaa. Aihealueet ja muoto kansiolle on nyt olemassa. Perehdyttämiskansion sisällön muuttaminen joiltain osin tulee jatkossa olemaan väistämättä edessä. Työn määrä, joka muokkaamiseen tullaan käyttämään, tulee kuitenkin olemaan huomattavasti lyhyempi ja helpommin toteutettava kuin aiemmin.

Toimeksiantajan vastuulle jää suunnitella, kuinka perehdyttämiskansiota tullaan hyödyntämään perehdyttämisessä ja kuka tulee olemaan vastuussa perehdyttämiskansion päivityksistä ja sen ajantasaisena pitämisestä. Jatkotutkimusmahdollisuutena on perehdyttämissuunnitelman laatiminen Esperri Care Oy Kuopion kotihoito- ja turvapuhelinpalveluille sekä perehdyttämisen kehittäminen. Perehdyttämiskansio on osa perehdytystä ja oikein käytettynä parantaa perehdyttämisen laatua. Ilman, että perehdyttämistä arvioidaan ja kehitetään, pystytään kuitenkin tekemään arvottomaksi hyvät edellytykset perehdyttämisen laadun parantamiseksi.

Perehdyttämisen kehittäminen ja arviointi tulevat olemaan oma prosessinsa, jossa apuna voidaan käyttää perehdyttämiskansiota. Avoimen keskustelun ja kommunikoinnin kautta perehdyttämistä päästään todella kehittämään. Esimerkiksi perehdyttämiskansion testaaminen vasta aloittaneilla työntekijöillä voisi tuoda uusia näkökulmia perehdyttämiseen.

Perehdyttämiskansiolla ei voida korvata koko perehdyttämisprosessia, sillä työnopastus on tärkeä osa perehdytystä. Etenkin kun kyse on työstä, jossa mennään asiakkaiden kotiin ja hoidetaan heille hyvin henkilökohtaisia asioita, ei voida väheksyä työnohjauksen arvoa. Asiakkaisiin ja työkavereihin jatkossakin uusi työntekijä tulee tutustumaan perehdyttämisen vuorossa ja perusteellisemmin työtä tehdessään. Perehdyttämiskansion tarkoituksena on tutustuttaa uusi työntekijä yhteisiin toimintatapoihin. Tarkoituksen mukaista olisi, jos perehdytysvuorossakin perehdytettävä ja perehdyttäjä kävisivät yhdessä läpi kansiota.

Perehdyttämiskansio palvelee nykyisessä muodossaan kaikkia uusia työntekijöitä. Kesätyöntekijät ja keikkatyötä tekevät voidaan ohjata lukemaan kansiota heitä koskevat osiot ja vakituiseksi tulevat työntekijät ohjataan perusteellisemmin.

Kokonaisuudessa perehdyttämiskansio tekee perehdyttämisestä suunnitelmallisempaa ja johdonmukaisempaa. Useimmat ihmiset pystyvät osallistumaan perehdytykseen, koska se tulee pohjautumaan kansioon eikä työntekijän osaamiseen ja muistiin. Laatu ja yrityksen maine paranevat, kun perehdytyksellä pystytään vähentämään työssä tapahtuvia poissaoloja ja virheitä, joilla hoitoalalla on vieläkin suurempi merkitys, kun työssä käsitellään asiakkaille ja heidän omaisilleen arkoja asioita.

Ilman kolmen vuoden työkokemustani Esperillä sekä lähihoitajana että nykyisessä työssäni turvapuhelinpalveluiden tiiminvetäjän olisi perehdyttämiskansion tekeminen ollut paljon vaativampaa. Tietoa olisi pitänyt kerätä työntekijöiltä ja toimeksiantajalta yksityiskohtaisemmin. Toimeksiantaja hyötyi tilatessaan perehdyttämiskansion minulta, koska osallistuminen perehdyttämiskansioon toimeksiantajalta oli lähinnä tarkastustyötä.

Perehdyttämiskansio onnistui hyvin, sillä siinä ovat työntekijöiden ja toimeksiantajan tarpeet ja toiveet sulautuneet yhdeksi yhteiseksi kokonaisuudeksi. Työn ohella opinnäytetyön tekeminen pitkitti sen valmistumista, mutta helpotti sen sisäistämistä, kun asioita ajatteli koko prosessin ajan oman työn kautta.

LÄHTEET

Erkkilä, S. 2007

Työhyvinvointi lähihoitajan työssä. ”Hyvät työkaverit – mukava esimies – antoisa työ – kiitolliset potilaat”
Luettavana sähköisessä muodossa.
http://www.superliitto.fi/datafiles/userfiles/File/selvitykset/Tyohyvinvointi_lahihoitajan_tyossa.pdf

Esperi 2009

Parempaa hoitoa, Esperi Care Oy vuosikatsaus 2008.

Kangas, P. 2000

Perehdyttäminen palvelualoilla. Oy Edita Ab.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007

Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Karvinen-Niinikoski, S., Rantalaiho, U-M. & Salonen, J. 2007

Työnohjaus sosiaalityössä. Edita Prima Oy. Helsinki.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003

Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Talentum. Helsinki.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009

Perehdyttämisen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä. Tampere.

Lepistö, I. 2004

Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Lepistö, I. 1998

Työhön perehdyttäminen – taidon ja laadun varmistaja.
Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Liski, M., Horn, S. & Villanen, S. 2007

Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä – OR-BITS. Hyvä perehdytys-
opas. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Lahti.
<http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>

Miettinen, M., Kaunonen, M. & Tarkka, M-T. 2006

Laadukas perehdyttäminen. Osa I, hoitotyön perehdytyksen perusta.
Hallinnon tutkimuksen seura. Luettavissa sähköisessä muodossa
elektra.helsinki.fi.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2006

Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua.
Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Toivonen, V-M. & Asikainen, R. 2004

Yrityksen hiljainen osaaminen – kehittämisen uusi taso. Ai-ai Oy.
Helsinki.

LIITE 1 ARVOT

Lämminhenkisyys

Lämminhenkisyys on asenteemme, joka heijastuu asiakkaisiin ja työtovereihin. Se tarkoittaa inhimillistä ihmisen kohtaamista, hyviä vuorovaikutustaitoja, välittämistä ja toisen arvostusta. Lämminhenkisestä yrityksestä huokuu ystävällisyys, kannustus, nauru ja työn ilo.

Luotettavuus

Luotettavuus ja laatu on kaiken toimintamme perusta. Haluamme jatkuvasti kehittää laatua ja osaamista ja pitää kiinni lupauksistamme. Arvostamme ammattitaitoa.

Avoimuus

Suhtaudumme avoimesti ja ennakkoluulottomasti maailmaan, asiakkaisiin ja työtovereihin taustasta riippumatta. Haluamme keskustella ongelmista ja kohtaamme haasteet avoimin mielin. Arvostamme erilaisuutta ja haemme ennakkoluulottomasti ja rohkeasti uusia toimintatapoja ja ratkaisuja.

Asiakaskeskeisyys

Ymmärrämme, että asiakas maksaa palkkamme. Tyytyväinen asiakas maksaa sen joka kuukausi. Haluamme olla pitkäaikainen ja ammattitaitoinen kumppani ja tarjota kaikille asiakkaillemme vain parasta hoitoa.

Tuloksellisuus

Haluamme asettaa riman korkealle ja päästä tavoitteisiin niin yhteiskunnallisesti, laadullisesti kuin taloudellisestikin. Haluamme, että toimintamme kasvaa ja on kannattavaa. Vain sillä voimme taata kestävän kehityksen ja turvata työpaikat. Meitä yhdistää halu olla paras!

LIITE 2 ASIAKKUUDET

9.1 Asumispalveluiden asiakkaat

Asumispalveluiden palveluissa asiakkaat ovat pääasiassa ikääntyneitä. Kuntien merkitys asiakkaina on suuri kun taas yksityisasiakkaita on vähän. Esperin liiketoimintastrategian mukaisesti kuntakeskeisen palveluntarjonnan suhteellinen osuus tulee laskemaan ja vastaavasti yksityisasiakkaiden määrä kasvaa.

9.2 Kotihoitopalveluiden asiakkaat

Esperi tarjoaa kotihoito- ja kotisairaanhoidopalveluja kotona asuville ikääntyneille ja muille apua tarvitseville. Ikääntyneiden ryhmään kuuluvat yli 65-vuotiaat ja sotaveteraanit. Muita apua tarvitsevia ovat sotainvalidit, omaishoitajat, onnettomuudessa loukkaantuneet, leikkauksen jälkihoitoa tai lääkinnällistä hoitoa tarvitsevat, vammaispalvelun piiriin kuuluvat henkilöt, mielenterveyskuntoutujat, lapsiperheet sekä sosiaalisin perustein apua tarvitsevat. Kummassakin ryhmässä on itse maksavia tai palveluseteliä käyttäviä asiakkaita tai kunnan osoittamia ja maksamia asiakkaita. Kotihoitopalveluihin asiakkaat voivat käyttää kotitalousvähennystä verotuksessa.

9.3 Sairaankuljetuksen asiakkaat

Sairaankuljetuksen toiminnan luonteesta johtuen asiakassuhde on hyvin lyhytaikainen. Useimmiten asiakkuus perustuu jonkun avustavan tahon tekemään tilaukseen, esimerkiksi hätäkeskuspäivystäjä, kotisairaanhoidtaja, sairaalan, terveysaseman tai vanhainkodin henkilöstöön kuuluva henkilö.

9.4 Turvapuhelinpalveluiden asiakkaat

Turvapuhelinmarkkinat ovat myös jakaantuneet kahteen asiakkuusryhmään, kunta-asiakkuuksiin ja yksityisiin asiakkuuksiin. Kunta-asiakkuudet perustuvat

kuntien kilpailutuksen kautta saataviin asiakkaisiin, joissa useimmissa tapauksissa myös kunta toimii palveluiden maksajana. Yksityiset asiakkuudet taas perustuvat asiakkaan omaan maksukykyyn palveluiden hankinnassa, jolloin asiakas maksaa itse palvelunsa. Näistä merkittävämpi, mutta pienempi ryhmä on tällä hetkellä yksityiset asiakkuudet, jotka maksavat keskimäärin korkeampaa hintaa palveluistaan.

Turvapuhelinpalveluiden käyttäjät eivät ole ryhmänä yhdenmukainen, vaan asiakkaiden tarpeet vaihtelevat. Yhteisenä tekijänä heillä on tarve huolehtia korostuneesti omasta turvallisuudestaan kotioloissa. Toisena yhteisenä tekijänä on asiakkaiden iäkkäys.

Turvapuhelintoimialan yksityisasiakkaat muodostuvat keskimääräistä varakkaammista ihmisistä, jotka eivät saa turvapuhelinta tukipalveluna tai ovat omaehtoisesti ottaneet turvapuhelimen. Useimmiten heillä on käytössään myös muita palveluita, jotka liittyvät ikääntyvien ihmisten kotona asumiseen.

Yksityisasiakkaiden palvelu ei turvapuhelinalalla poikkea muiden asiakkaiden saamasta palvelusta. Palvelu on sisällöltään sama kuin kunta-asiakkaiden palvelu. Yksityisasiakkaat eivät myöskään saa erillistä palvelua millään muulla tavalla voinnintarkistussoittoa lukuun ottamatta. Tyypillinen yksityisasiakas on iältään 80+ palveluiden käyttäjä, jonka terveydellinen tila on heikennyt joko onnettomuuden tai sairauksien seurauksena.

LIITE 3 SISÄLLYS

1 Yhteystiedot.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2 Esperin arvot	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3 Työterveyshuolto	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4 Sairauspoissaolot	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5 Työsuojelu	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6 Työhyvinvointi.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7 Työntekijän vastuu ja valtuudet	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
8 Asiakkaat.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
8.1 Asiakkuudet.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
9 Asiakastiedot ja kirjaaminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
9.1 Kotihoito	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
9.2 Turvapuhelinasiakkaat	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
10 Uuden asiakkaan vastaanottaminen ilta- ja yöpartioon	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
11 Turvapuhelintilauksen vastaanotto ..	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
12 Turvapuhelimen irtisanominen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
13 Vuorot.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
14 Vastuuvuorolainen.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
15 Työvuorosuunnittelu	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
15.1 Työvuorokoodit.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
15.2 Toiveet.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
15.3 Toteumat	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
15.4 Palkanmaksu.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
15.5 Ylityöt.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
16 Autot.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
16.1 Tankkaus.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
17 Avaimet	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
17.1 Kotihoidon asiakkaiden avaimet	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
17.2 Turvapuhelinasiakkaiden avaimet	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

- 18 Turva-auttamiskäynti **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
18.1 Turva-auttamiskäynnin toimintaohje**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
18.2 Ovihälytykset **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
18.3 Ongelmatilanteet **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 19 Palautteet ja poikkeamat **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 20 Puhelimet **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 21 Näytteenottolaukku..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 22 Hoitolaukut **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 23 Hoitotarvikkeet..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 22 Työvaatteet..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 23 Henkilökortit..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 24 Henkilöstöpalaverit **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 25 Vuosilomat..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 26 Luottamusmies **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 27 Yleistä..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**