

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Vanhustyön koulutusohjelma

Enni Lahti ja Petra Laitila

PEREHDYTYSOPAS PEREHDYTTÄJÄLLE KOUVOLAN KAUPUNGIN  
KOTIHOITON

Opinnäytetyö 2013

# TIIVISTELMÄ

## KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

### Vanhustyön koulutusohjelma

LAHTI, ENNI	Perehdytysopas perehdyttäjälle Kouvolan kaupungin
LAITILA, PETRA	kotihoitoon
Opinnäytetyö	48 sivua + 8 liitesivua
Työn ohjaaja	Lehtori Merja Laitoniemi
Toimeksiantaja	Kouvolan kaupunki, kotihoito
Marraskuu 2013	
Avainsanat	perehdytys, kotihoito, perehdytysopas

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tärkeimpänä tavoitteena oli suunnitella ja valmistaa perehdytysprosessia tehostava perehdytysopas Kouvolan kaupungin kotihoidon käyttöön. Työ on tehty yhteistyössä Kouvolan kaupungin kotihoidon edustajien kanssa. Perehdyttäjällä on suuri vastuu uuden työntekijän perehdyttämisessä, joten siihen on oltava kunnollinen materiaali.

Tämä opinnäytetyö käsittää teoriaosuuden, raportin prosessista sekä tuotoksen, perehdytysoppaan. Teoreettinen viitekehys pohjautuu tietoperustaan perehdytyksestä ja kotihoitosta, niihin liittyvistä tutkimuksista, keskeisistä käsitteistä ja alan näkemyksestä. Perehdytys on tärkeä asia, mutta se saattaa helposti jäädä puolitehden kiireisellä työpaikalla. Onnistunut perehdytys on avuksi kaikille: uudelle työntekijälle ja hänen työkavereilleen, koko organisaatiolle sekä välillisesti myös yrityksen asiakkaille. Laajalaiseen ja kokonaisvaltaiseen kotihoitotyöhön, kuten muidenkin alojen työhön, tarvitaan laadukasta ja johdonmukaista perehdytystä.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena valmistunut perehdytysopas on tarkoitettu perehdyttäjälle avuksi uuden työntekijän perehdytykseen. Perehdytysoppaaseen koottiin tärkeää teoretietoa perehdytyksestä sekä muistilista tärkeimmistä asioista, jotka perehdytyksen aikana on syytä käydä läpi. Nämä tiedot koottiin kerätyn teoreettisen tietoperustan sekä Kouvolan kaupungin kotihoidolta saadun materiaalin pohjalta.

Valmistunut perehdytysopas on pilottiversio, jonka toimivuuden Kouvolan kaupungin kotihoidon henkilöstö testaa vielä käytännössä. Tämän kehitysprosessin jälkeen tässä opinnäytetyössä kehitetty perehdytysopas on tarkoitus ottaa käyttöön Kouvolan kaupungin kotihoidossa.

Tulevaisuudessa voisi tutkia valmistuneen perehdytysoppaan käyttöä ja toimivuutta käytännössä, sekä sitä, ovatko perehdyttäjät tarpeeksi orientoituneita perehdytysmateriaaliin sekä sitä ohjaavaan tietoon.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Elderly Care

LAHTI, ENNI

Orientation Guide for Mentors in Kouvola Home Care

LAITILA, PETRA

Bachelor's Thesis

48 pages + 8 pages of appendices

Supervisor

Merja Laitoniemi, senior lecturer

Commissioned by

Kouvola, home care

November 2013

Keywords

familiarization, home care, a work orientation guide

The major aim of this thesis was to plan and create a work orientation guide to strengthen the orientation process of the home care of Kouvola. The thesis was carried out in cooperation with the representatives of the home care of Kouvola. A mentor has a huge responsibility for the new employee's orientation and therefore proper material is needed.

This thesis consists of the theoretical part, the report on the process and the output, the work orientation guide. The theoretical framework of this thesis is based on knowledge of work orientation and home care, related researches, crucial concepts and the view of the professional field. Work orientation is necessary, but can easily be left unfinished at a busy workplace. Successful work orientation aids the new employees and their colleagues, the whole organization and indirectly the clients of the company. For the wide-ranging and comprehensive work of home care, as well as for other professional fields, high quality and consistent orientation is needed.

The work orientation guide created in this thesis is meant for the mentor to help with the new employee's orientation. The guide consists of essential theoretical knowledge of work orientation and a checklist of the most important things to go through when orientating a new employee. These details were gathered based on the theoretical knowledge and the material received from the home care of Kouvola.

The produced work orientation guide is a pilot version, whose functionality will be tested in practice by the employees of the home care of Kouvola. After this development process the work orientation guide is intended to be taken into use in the home care of Kouvola.

In the future the use and functionality of the orientation guide could be tested in practice. It should also be checked whether the employers are qualified to do the orientation or not, and if they have familiarized themselves with the orientation material and the knowledge directing the orientation process.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1 JOHDANTO	6
2 KOTIHOITO KÄSITTEENÄ JA KOTIHOITO KOUVOLAN KAUPUNGISSA	7
2.1 Kotihoito	7
2.1.1 Kotihoitoa ohjaava lainsäädäntö ja suositukset	8
2.1.2 Kotihoidon johtaminen	10
2.1.3 Työn haasteellisuus kotihoidossa	11
2.2 Kotihoito Kouvolan kaupungissa	14
2.2.1 Säännöllinen kotihoito	17
2.2.2 Tilapäinen kotihoito, palveluseteli ja kotiutustiimi	17
2.2.3 Tukipalvelut	18
2.2.4 Kotihoidon palvelujen myöntämisen perusteet Kouvolan kaupungissa	18
3 PEREHDYTTÄMINEN JA SEN TAVOITTEET, TOTEUTUS JA VAIKUTUKSET	19
3.1 Henkilöstöjohtaminen ja perehdyttäminen	19
3.2 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö	20
3.3 Perehdytykseen vaikuttavat asiat	21
3.4 Hyvä perehdytys ja sen vaikutukset	22
3.4.1 Perehdytyksen suunnittelu	24
3.4.2 Malli perehdytyksen etenemisestä	26
3.5 Perehdyttäminen muutoksessa	26
3.6 Ulkomaalaisen työntekijän perehdytys	27
4 HANKKEEN TOTEUTTAMINEN	27
4.1 Hankkeen tavoitteet	27
4.2 Hankkeen osapuolet	28
4.3 Hankkeen eteneminen	29
4.4 Riskien kuvaus	31

4.5	Resurssit ja kustannukset	32
4.6	Kuvaus tuotoksesta	32
4.6.1	Perehdytysopas kokonaisuudessaan	32
4.6.2	Muistilistan kokoaminen	34
4.6.3	Perehdytysoppaan arviointi	37
5	POHDINTA JA ARVIOINTI	38
	LÄHTEET	43
	LIITTEET	

Liite 1. Perehdytysopas

## 1 JOHDANTO

Laaja-alainen ja kokonaisvaltainen hoitotyö kotihoidossa edellyttää monenlaista osaamista. Tärkeimpinä pidetään itsensä ja hoitotyön kehittämisen taitoja, vuorovaikutus- ja viestintätaitoja sekä ammattieettisiä taitoja. Myös tuntemus kotihoitotyön perustana olevasta tiedosta, kotihoitotyön työprosesseista, kotihoidon työtehtävistä sekä turvallisuudesta on oleellinen osa osaamista. Itse työntekijältä edellytetään säännöllistä opiskelua sekä itsensä kehittämistä. (Ikonen 2013, 173–174.) Kuitenkin osaaminen kehittyy myös itse työssä opittujen taitojen kautta (Kiviharju-Rissanen 2006, 101). Näin ollen kotihoitotyöhön, kuten muidenkin alojen työhön tarvitaan laadukasta ja johdonmukaista perehdytystä uusille työntekijöille sekä vanhoille työntekijöille mahdollisessa muutoksessa.

Turun ammattikorkeakoulun projektipäällikkö Sinikka Leino on todennut kolumnissaan Turun Sanomissa 25.5.201, että yksi perehdyttämisen keskeisimmistä tavoitteista on myönteisen asenteen tukeminen. Hänen mukaansa työ pitäisi nähdä monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana, jolloin päästään tavoitteeseen: ei tyydytä vain opettamaan työtehtäviä, vaan tuetaan myös myönteistä asennetta sekä kannustetaan omatoimisuuteen. On tärkeää, että työntekijä pystyy myös mukautumaan tilanteen muutoksiin muuttamalla toimintatapojaan sekä toimimaan muuten tavoitteellisesti ja aktiivisesti. Positiivisen asenteen omaava työntekijä ottaa asioista itse selvää ja haluaa kehittää itseään ja osaamistaan. Parhaimmillaan kaikkien perehdytykseen osallistuneiden osaaminen kasvaa. Hyvän perehdytyksen hyötyinä Leino mainitsee kolumnissaan innostumisen, kiinnostuneisuuden työpaikkaa kohtaan, sitoutumisen sekä osaamisen lisääntymisen. (Leino 2013.)

Vilkan ja Airaksisen (2003, 16) mukaan hyvä toiminnallisen opinnäytetyön aihe on sellainen, että sen avulla pystytään muodostamaan yhteyksiä työelämään, ylläpitämään jo luotuja suhteita esimerkiksi harjoittelupaikkoihin sekä syventämään alaan liittyviä tietoja ja taitoja. Tämän opinnäytetyön aihe nousi juuri työelämän käytännön tarpeesta. Opintoihin liittyvän harjoittelun aikana Kouvolan keskisen alueen kotihoitossa loppuvuodesta 2011 tuli esille tarve perehdytysmateriaalin kehittamisestä. Aihe koettiin heti ajankohtaiseksi, tärkeäksi ja mielenkiintoiseksi.

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena ei ole esittää tutkimuskysymyksiä eikä tutkimusongelmia ellei selvitysten tekeminen kuulu toteutustapaan. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tarvitaan tietoperustaa sekä teoreettista viitekehystä. (Vilka & Airaksinen 2007, 30.) Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys pohjautuu tietoperustaan perehdytyksestä ja kotihoidosta, niihin liittyvistä tutkimuksista, keskeisistä käsitteistä ja alan näkemyksestä. Asiaa on pyritty katsomaan eri näkökulmista, työntekijän ja työnantajan ja itse organisaation näkökulmasta, vertailemalla näitä keskenään sekä myös oman koulutuksen kerryttämiin tietoihin ja taitoihin. Näkökulmien välillä on kuitenkin pyritty pitämään yllä selkeää ”punaista lankaa”.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena valmistunut perehdytysopas on suunnattu perehdyttäjälle avuksi uuden työntekijän perehdyttämiseen. Valmistuneen perehdytysoppaan pilottiversio on tämän opinnäytetyön liitteenä 1.

## 2 KOTIHOITO KÄSITTEENÄ JA KOTIHOITO KOUVOLAN KAUPUNGISSA

### 2.1 Kotihoito

Kotipalvelut, tukipalvelut sekä sairaanhoitopalvelut muodostavat kokonaisuuden, jota kutsutaan kotihoidoksi (Ikonen 2013, 15). Asiakaskunta kotihoidossa monimuotoistuu, ja näin ollen tarvitaan myös monimuotoisia palveluita tarpeeseen vastaamaan (Heinola 2007, 10). Kotihoidon asiakkaat tulevat eri ikäryhmistä ja erilaisista ympäristöistä, ja heidän tarpeensa ovat yksilöllisiä. Perustarpeet asiakkailla ovat samanlaisia, mutta lisäksi joillakin on myös omia erityistarpeita. Asiakasryhmät koostuvat vanhuksista, vammaisista, pitkäaikaissairaista ja lapsiperheistä. Toisaalta asiakkaita ei pitäisi luokitella eri ryhmiin vaan jokainen tulisi kohdata omana itsenään, yksilöllisiä tarpeita korostaen. (Suominen & Vuorinen 1999, 21–22.)

Erityinen haaste kotihoidon kehitystä ajatellen on väestön nopea ikääntyminen: asiakasmäärä kotihoidossa kaksinkertaistuu, kun suuret ikäluokat saavuttavat 75 vuoden iän (Heinola 2007, 9; Kuusivaara 2006, 93). Vanhusten määrä suhteutettuna muuhun väestöön kasvaa jatkuvasti. Siitä johtuen hoidon ja tuen tarve lisääntyy ja kotihoidolliset palvelut painottuvat ikäihmisiin. Vanhetessa toimintakyky usein laskee ja arkiruutiineista selviytyminen vaikeutuu, joten ulkopuolinen apu saattaa olla tarpeen. (Su-

minen & Vuorinen 1999, 22.) Muistisairauksien ja pitkäaikaissairauksien yleistyminen ja monisairaiden potilaiden lukumäärän kasvaessa tarvitaan lisää sosiaali- ja terveyspalvelujen koulutettua henkilöstöä (Kuusivaara 2006, 35; Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012–2015, 15–16; Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia 2011, 5).

Asiakkaan toimintakyvyn ja elämänhallinnan tukeminen sekä mahdollisimman pitkään turvallisesti kotona asuminen kuuluvat kotihoidon tavoitteisiin. Palvelut, joilla päästään näihin tavoitteisiin, ovat palvelutarpeen arviointi, terveyspalvelut, asumis- palvelut, kotihoito, lyhytaikainen laitospalvelu ja omaishoidon tuki. (Ikonen 2013, 18.) Palvelut integroidaan eri toimijoiden kesken. Yhteistyötä tehdään mm. asiakkaan, omaisten, yksityisten yritysten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (Tepponen 2007, 62.)

Kotihoidon vanhusasiakkaiden avuntarpeet ovat erilaisia. Hoitosopimuksen alkaessa asiakkaalle tehdään henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma, johon asiakas pääsee itse vaikuttamaan. Sopimukseen kirjattuja asioita pyritään noudattamaan ja ne helpottavat työntekijöiden päätöksentekoa ristiriitaisissa tilanteissa, esimerkiksi muistihäiriöstä kärsivän asiakkaan kohdalla. (Suominen & Vuorinen 1999, 25–26.)

Tilanteissa, joissa asiakas kotiutuu pitkän laitosjakson jälkeen, on tärkeää suunnitella kotiutuminen sujuvaksi ja turvalliseksi, koska avohoitoon siirtyminen saattaa olla pelottavaa. Kotiutuminen on järjestettävä kuitenkin niin, että asiakkaan omatoimisuutta ja omia voimavaroja tuetaan. (Suominen & Vuorinen 1999, 33.)

### 2.1.1 Kotihoitoa ohjaava lainsäädäntö ja suositukset

Tärkein tavoite ikäihmisten palvelujen kehittämisessä on mahdollisimman pitkään kotona asumisen mahdollistaminen (Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia 2011). Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (2013) todetaan väestön elämänlaadun kannalta keskeimmäksi asumispaikaksi oma koti. Tämä tukee suosituksen mukaan parhaalla tavalla itsemääräämisoikeutta, osallisuutta sekä mielekkään tekemisen mahdollistamista. Suo-

situksen mukaan suurin osa iäkkäistä haluaa asua omassa kodissaan. Vuonna 2011 yli 75-vuotiaista asui kotona lähes 90 prosenttia.

Suosituksilla Kuntaliitto ja Sosiaali- ja terveysministeriö laativat ohjeistuksia iäkkäille kunnissa järjestettävistä sosiaali- ja terveystalvuluista. Suosituksilla ei ole kuitenkaan samanlaista voimaa verrattaessa lakeihin ja asetuksiin. (Kivelä 2012, 131.) Keskeisimmät lait, jotka ohjaavat kotihoitoa, ovat kansanterveyslaki, terveydenhuoltolaki ja sosiaalihuoltolaki (Ikonen 2013, 23).

Sosiaalihuoltolain (710/82, 20. §) mukaan asumisessa, henkilökohtaisessa hoivassa ja huolenpidossa, lasten hoidossa ja kasvatuksessa sekä muussa tavanomaisessa elämään kuuluvissa tehtävissä avustaminen määritellään kotipalveluksi. Alentunut toimintakyky, perhetilanne, rasittuneisuus, sairaus, synnytys, vamma tai muu vastaavanlainen syy on lain mukaan peruste saada kyseisiä palveluja (710/82, 21. §).

Sosiaalihuoltoasetuksen (607/83, 9. §) mukaan kotipalvelu määritellään kodissa tapahtuvaksi yksilön ja perheen työavuksi, henkilökohtaiseksi huolenpidoksi ja tukemiseksi. Lain mukaan kotipalveluihin kuuluvat tukipalvelut, kuten ateriat-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Kotisairaanhoido on määritelty terveydenhuoltolaissa (1326/10, 25. §). Lain mukaan kunnan tulee järjestää alueensa asukkaiden kotisairaanhoido. Kotisairaanhoidoksi määritellään hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen tai tilapäinen potilaan asuinpaikassa, kotona tai siihen verrattavassa paikassa tapahtuva moniammatillisesti suoritettava terveyden ja sairaanhoidon palvelu.

Kansanterveyslaista (66/72, 13 c §) löytyy kokeilulainsäädäntö (laki sosiaalihuoltolain L 1328/2008 ja kansanterveyslain (1329/2004) väliaikaisesta muuttamisesta), jonka mukaan kotipalvelut ja kotisairaanhoidon tehtävät voidaan kokeilussa järjestää osittain tai yhdistettynä kotihoidoksi. Tämä kokeilulainsäädäntö on voimassa väliaikaisesti 1.1.2005–31.12.2014.

Ensimmäisenä päivänä heinäkuuta 2013 astui voimaan laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (12/980). Lain mukaan iäkkäälle suunnatut talvelut tulee toteuttaa iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta tukien. Kuntoutumista edistävät ja kotiin annettavat talvelut nähdään laissa ennaltaehkäisevänä tekijänä. Pitkäaikainen hoito ja huolenpito on toteutettava ensisijaisesti yksityiskodissa tai muussa kodinomaisessa asuinpaikassa. Järjestettävät sosiaali- ja terveystalvelut tulee sovittaa sisällöllisesti ja määrällisesti vastaamaan iäkkään senhetkistä talveluntarvetta. (12/980, 13 §, 14 §.)

### 2.1.2 Kotihoidon johtaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoa sekä kehittämis- ja tutkimustietoa on tärkeää soveltaa kotihoidon johtamisessa. Talvelut organisoidaan tukemaan asiakkaiden silloista elämäntilannetta ja omatomaisuutta kotona. Kotihoidon johto huolehtii asiakaslähtöisten toimintatapojen kehittämisestä ja tunnistaa, että talvelujen tuottamisen perustana ovat asiakkaiden yksilölliset tarpeet. (Ikonen 2013, 36–37.)

Kotihoidon esimieheltä vaaditaan organisaation strategioihin perustuvaa johtamista. Hyvä johtaminen vaikuttaa henkilöstön osaamiseen ja määrään. (Ikonen 2013, 37.) Osaava henkilöstö on kotihoidon suurin voimavara. Henkilöstön tulee tiedostaa omien tehtävien ja toiminnan vaikutukset yksikön tavoitteisiin ja strategiaan. (Paasivaara 2007, 84–85.) Myös työhyvinvointi, työturvallisuus ja henkilöstön vaihtuvuus kuuluvat näihin muuttujiin, jotka kulkevat käsi kädessä talvelujen laadun ja vaikuttavuuden kanssa (Ikonen 2013, 37).

Etenkin muutokset sekä haastavat hoito- ja talvelutilanteet sujuvat paremmin, kun henkilöstö saa esimieheltään valmentavaa ja osallistuvaa tukea ja johtamista. Tämä auttaa myös henkilöstön jaksamiseen. (Ikonen 2013, 37.) Työntekijöitä rekrytoitaessa esimiehen tehtäviin kuuluu arvioida hakijan fyysiset ja myös henkiset valmiudet suhteutettuna työyksikön riskialttiuteen. Henkilökunnan määrään on erityisen painava syy kiinnittää huomiota etenkin niillä työpaikoilla, joilla tapahtuu usein häiriökäyttäytymistä tai uhkaavia tilanteita. Parhaiten sopivan työntekijämäärän pystyvät määrittelemään työpaikan esimies ja työtä tekevä henkilöstö yhteistyössä. Jos henkilökunnalla

on huoli turvallisuudesta, sitä ei saa vähätellä. Tarvittaessa on palkattava lisää henkilökuntaa, jotta työntekijöitä on riittävästi. (Jaakkola, Koivunen & Lehestö 2004, 103, 105.)

Ammattitaitoisen esimiehen merkkejä ovat työntekijöiden kuunteleminen sekä näiden saatujen mielipiteiden hyödyntäminen. Esimiehen kuuluu ottaa huomioon kotihoidon erityiskysymykset, kuten asiakkaan kotona työskentely, hoidon vaativuuden muuttuvuus, moniammatillinen tiimi- ja yhteistyö sekä henkilöstön eläköitymisen vaikutukset henkilöstön osaamiseen kotihoidossa. (Ikonen 2013, 37.)

Kotihoidon johdolta vaaditaan jämäkkää johtamista. Organisaation arvot, visiot ja strategiat ohjaavat onnistunutta tiimityötä. Tiimien kokiessa riittävää johdon tukea, jaksavat he myös haastavissakin hoito- ja palvelutilanteissa sekä muutoksissa. Kun tiimeille asetetaan osaamistavoitteet ja sovitaan kehityssuunnitelmista, saadaan tehokkaasti käyttöön varatut voimavarat. Tällä tavalla työntekijän ja tiimin on helpompi tietää mitä heiltä odotetaan, ja mahdollistetaan myös oman työn laatuvaatimusten realisointi sekä työssä onnistumisen arviointi. Hoitajan saadessa itse vaikuttaa oman osaamisensa kehittämiseen, myös kokemus työn sisältöön vaikuttamisesta vahvistuu. Lisäksi vuorovaikutus tiimien, esimiehen ja johdon välillä on tärkeää, jotta epäselvyydet voidaan havaita ajoissa ja tiimin työntekijät kokevat itsensä tasavertaisiksi johdon kanssa. (Kiviharju-Rissanen 2006, 98–99.)

### 2.1.3 Työn haasteellisuus kotihoidossa

Kotihoidossa voi työskennellä lähihoitaja, kodinhoitaja, perushoitaja, sosionomi, sosiaaliohjaaja, fysioterapeutti, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja sekä vanhustyön erikoisammattitutkinnon tai geronomin tutkinnon suorittanut ammattilainen (Ikonen 2013, 172).

Kotihoitotyötä tehdessä asiakkaan yksityisyys kapenee, sillä työtä tehdään hänen kotonaan. Asiakkaan koti on osa häntä itseään sekä hänen identiteettiään. Koti kuvastaa siellä asuvan ihmisen elämäntyyliä ja arvoja. Pienikin asiakkaan elämäntyylin, kodin, tavaroiden tai tyylin arvostelu voi tuntua loukkaavalta. (Lindroos, Nevala, Virtanen & Vuori - Kemilä 2005, 123–125.)

Kentällä työskennellessä kotihoidon työntekijän tulee hallita hoiva- ja hoitotyön menetelmät: asiakkaan kohtaaminen, lääkehoito, haavahoito, näytteiden otto ja mittaus-ten suorittaminen. Hyvän asiakastyön kulmakivinä pidetään myös ravitsemuksesta, hygieniasta ja ympäristön puhtaudesta huolehtimista. Kotihoidon työntekijän tulee ymmärtää asiakkaan kokonaistilanne sekä osata käyttää tiimityötaitoja. (Kuusivaara 2006, 35.) Kotihoidon työntekijän tulee kannustaa asiakasta itsestä huolehtimiseen. Asiakas tulee kohdata arvostavasti ja kunnioittavasti, maksimoida toimintakyvyn säilyminen käyttämällä ehkäisevää ja toimintakykyä tukevaa toimintaa (kuntouttava työote), arvioida ympäristön esteettömyyttä, hankkia tarvittavia apuvälineitä ja tarvittaessa kannustaa kodin muutostöihin. (Ahonen, Backman, Paasivaara & Ronkainen 2002, 102–103; Heinola 2007, 23.)

Kotihoito on työnä kuormittavaa niin fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisestikin. Kotihoidossa työntekijän on osattava mm. hallita stressiä, mukautua muutoksiin sekä selviytyä asiakasmäärän paljoudesta. (Kuusivaara 2006, 39.) Hoitoa toteutettaessa on huomioitava, että vanhuksella on itsemääräämisoikeus koskien omaa elämää ja hoitoa. Kotihoidon asiakkaan omien toiveiden huomioon ottaminen ja noudattaminen sekä asiakkaan kunnioittaminen kuuluvat kotihoidon työntekijöiden velvollisuuksiin. (Ahonen ym. 2002, 102; Suominen & Vuorinen 1999, 22–23.) Asiakkaan omat näkemykset terveydentilansa ja kuntonsa edellyttämästä hoidosta eivät aina vastaa hoitajan näkemystä. Joskus kotihoidon työtä tehdessä työntekijän on mietittävä, onko hänellä kuitenkin syytä puuttua asiakkaansa elämäntyyliin tai kodin puhtauteen. Juuri tällaisissa tilanteissa korostuu työntekijöiden ammattietiikka ja työntekijä saattaa joutua tekemään päätöksen hoidon toteutuksesta asiakkaan puolesta. Noudatettaessa asiakkaan omaa tai omaisten tahtoa ristiriitaisissa hoitotilanteissa, hoitaja on vaarassa syyllistyä jopa hoitovirheeseen. (Lindroos ym. 2005, 124; Suominen & Vuorinen 1999, 22–24.) Jos asiakkaalla on erilainen kulttuuritausta kuin työntekijällä, tulee tilanteesta vieläkin mutkikkaampi (Lindroos ym. 2005, 124).

Muita haasteita kotihoidon työssä voivat olla tilanteet, joissa hoitajilla on erilaiset käsitykset kotona tapahtuvasta hoidosta. Asiakas hämmentyy helposti, jos hoitotyöntekijöillä ei ole yhteistä linjaa eikä hän tiedä, miten tulisi toimia hoitoonsa liittyen. (Lindroos ym. 2005, 125.) Kotihoidossa työntekijän tarvitsee myös käyttää ammatillista yh-

teis- ja verkostotyötä, asiakasnäkökulmaa sekä osata myös hyvinvointiteknologiaa ja lainsäädäntöä (Kuusivaara 2006, 82–83).

Kun tehdään asiakastyötä erilaisten ihmisten kanssa, on mahdollisuus joutua vaaratilanteisiin (Suominen & Vuorinen 1999, 69). Minkäänlaista väkivaltaa tai uhkaavaa käytöstä ei pidä hyväksyä työympäristössä. Jos tällaisia tilanteita kuitenkin tapahtuu, on niihin puututtava saman tien. On väärin olla puuttumatta työpaikalla turvallisuutta vaarantaviin asioihin ja pitää niitä ammattiin liittyvinä normaaleina asioina, sillä se antaa vääränlaisen viestin mm. hoidettaville asiakkaille, heidän läheisilleen ja lopulta myös koko yhteiskunnalle. (Jaakkola ym. 2004, 100–101.) Tekijä, jonka avulla väkivaltatilanteita voidaan estää, on tilanteiden ennakointi. Jokaisen hoitajan on tärkeää työvuoron alussa tunnistaa mahdollisten väkivaltatilanteiden riskitekijät ja poistaa tai minimoida ne tilaisuuden mukaan. (Jaakkola ym. 2004, 137.)

Helameri (2004, 49) mainitsee kotihoidon työntekijöiden keski-ikänsä olevan suhteellisen korkea. Ennenaikaiselle eläkkeelle jääminen voi olla seuraus ammatin tuomista rasituksista. Kotihoidossa korostuvat varsinkin ergonomiset ongelmat, kun töitä tehdään asiakkaan kotona (Helameri 2004, 49; Suominen & Vuorinen 1999, 68). Näihin työympäristöihin voidaan vaikuttaa esimerkiksi kodin muutostöillä, kuitenkin kunnioittaen asiakkaan kotia. Kunta on velvollinen huolehtimaan, että työntekijöillä on sopivat työolosuhteet työntekoon myös kotihoidossa. (Suominen & Vuorinen 1999, 69.) Myös toimivaa työterveyshuoltoa ja työsuojelua voidaan pitää ennaltaehkäisevänä tekijänä puhuttaessa työkyvyn säilymisestä ja ylläpitämisestä (Helameri 2004, 49). Haikonen ja Saari (2012, 32) ovat tutkineet opinnäytetyössään kotihoidon hoitohenkilökunnan työhyvinvointia. Heidän tutkimuksensa vastaajista suuri osa (77 %) piti työtä kotihoidossa fyysisesti kuormittavana. Lähes kaikki vastaajat (90 %) pitivät työtä myös henkisesti kuormittavana, mutta toisaalta myös palkitsevana. Tutkimuksen mukaan enemmistö vastanneista oli yli 30-vuotiaita ja puolet vastaajista omasi työkokemusta yli kymmenen vuoden ajalta. He kokivat työhyvinvoinnin koostuvan työyhteisön toimivuudesta, esimiehen läsnäolosta ja tuesta, henkilöstön palkitsemisesta, työn miellyttävyydestä ja haastavuudesta sekä henkilöstöön satsaamisesta.

Tietty vaihtuvuus voi parantaa työyhteisön ilmapiiriä. Esimerkiksi opiskelijat ja harjoittelijat tuovat uudenlaista näkökulmaa työhön, ja lisäksi ohjaajalle voi olla antoisaa

ohjata opiskelijan eettistä ajattelua ja ammatillista kasvua oikeaan suuntaan. Toisaalta jos opiskelijoiden ja harjoittelijoiden ohjaukseen ei ole varattu tarpeeksi aikaa, voi se olla myös kuormittava tekijä työyhteisölle. (Suominen & Vuorinen 1999, 71–72.)

Jokaiselle työyksikölle muotoutuu ajan kuluessa omat toimintatavat. Työtoiminnot kotihoitoyksikön toiminnan eri tasoilla muovautuvat prosesseiksi, jotka seuraavat toisiinsa tai ovat sidoksissa toisiinsa. Kotihoidon prosesseja ovat mm. asiakkaaksi tulo, lääkehoito, lähihoito, kirjaaminen ja arviointi. On tärkeää, että eri prosessien linjauksista ollaan samaa mieltä ja tiedetään, mitä ne tarkoittavat ja miten niissä toimitaan. (Heinola & Paasivaara 2007, 52–54.)

Kotihoito on pääasiassa moniammatillista tiimityötä (Helameri 2004, 48; Tepponen 2007, 67). Tiimien työntekijät täydentävät toisiaan, sitoutuvat yhteiseen päämäärään, omaavat yhteiset tavoitteet ja toimintamallit sekä pitävät myös vastuun yhteisenä. Ongelmia moniammatillisen tiimin käytännön työssä voivat olla työnjaon vaikeus, työnkuvien ja käytäntöjen eroavaisuudet sekä ennakkoluuloiset asenteet. Verkostoitumis- ja vuorovaikutustaidot tulevat siis tarpeeseen. (Tepponen 2007, 67.) Myös sujuvalla tiedonkululla voidaan parantaa moniammatillisen tiimityöskentelyn toimivuutta (Paasivaara 2007, 83). Pekkanen (2013, 48) on opinnäytetyössään tutkinut kotihoidon työntekijöiden näkemyksiä tiimityöstä ja sen kehittämisestä. Hänen mukaansa tutkimukseen osallistuneet mielsivät moniammatillisen yhteistyön olevan kehittävä tekijä työyhteisössä. Tutkimukseen vastanneet olivat tyytyväisiä kollegoilta saatuun apuun, neuvoihin ja tukeen sekä hankalien asioiden jakamisen mahdollisuuteen. Tutkimuksesta käy myös ilmi, että siihen vastanneet olivat pääasiassa tyytyväisiä tiimin sisällä tapahtuvaan yhteistyöhön, mutta toisaalta eri tiimien välille haluttiin enemmän yhteistyötä.

## 2.2 Kotihoito Kouvolan kaupungissa

1.1.2009 alkaen Anjalankosken kaupunki, Elimäen kunta, Jaalan kunta, Kouvolan kaupunki, Kuusankosken kaupunki ja Valkealan kunta yhdistyivät uudeksi kunnaksi, Kouvolan kaupungiksi (Kouvolan kaupunki 2013b). Kouvolan kaupungin kotihoito käsittää kotipalvelun, kotisairaanhoidon, kotihoidon tukipalvelut sekä saattohoidon (Kouvolan kaupunki 2013a). Dölling-Hasu (2009, 31) on tutkinut opinnäytetyössään

Kouvolassa tapahtuneen kotipalvelun ja kotisairaanhoidon yhdistymisen herättämiä ajatuksia henkilökunnan keskuudessa. Tutkimuksen mukaan työntekijät odottivat moniammatillisten tiimien lisäävän asiantuntemusta ja osaamista sekä palveluiden joustavuutta ja laadukkuutta. Erikoisosaamisen lisääntyessä myös kotihoidon arvostuksen oletettiin parantuvan. Jaakkola (2010, 40, 55) on tutkinut tätä kotihoidon organisatiomuutosta esimiesten näkökulmasta. Hänen mukaansa lähes kaikki tutkimusta varten haastatellut esimiehet olivat sitä mieltä, että yhdistynyt kotihoito on paras mahdollinen tapa kotihoidon järjestämiselle. Tutkimustulosten mukaan kehittämishaasteita muuttuneessa organisaatiossa ovat esimerkiksi parantaa tiedottamista ja viestintää sekä ongelmanratkaisua. Näihin haasteisiin voidaan vastata koulutuksella ja konsultoinnilla. (Jaakkola 2010, 59.)

Kouvolan kaupungin kotihoito jaetaan kolmeen alueeseen: pohjoiseen (Kuusankoski, Valkeala ja Jaala), keskiseen (entinen Kouvola ja Kaipiainen) ja eteläiseen alueeseen (Anjala, Elimäki, Korja, Inkeroinen ja Myllykoski). Vuoden 2013 alussa pohjoisella alueella asiakkaita on ollut n. 700 ja henkilökuntaa 109: kymmenen tiimiä, yöpartio, neljä kotihoidon ohjaajaa sekä aluejohtaja. Keskisellä alueella on vastaavasti ollut asiakkaita n. 800 ja henkilökuntaa 128: 11 tiimiä, yöpartio, viisi kotihoidon ohjaajaa sekä aluejohtaja. Eteläisellä alueella asiakkaita on ollut n. 600 ja henkilökuntaa 86: seitsemän tiimiä, yöpartio, kolme kotihoidon ohjaajaa sekä aluejohtaja. Lisäksi jokaisella alueella toimivat päiväkeskukset sekä tukipalvelut ja koko kaupungin alueella kotihoidon palvelupäällikkö. (Kouvolan kaupunki 2013c, 17.) Vaikka Kouvolassa kotihoidon palvelujen järjestämisessä pyritään noudattamaan yhdenvertaisuuden periaatetta, voi järjestämiseen ja saantiin vaikuttaa alueelliset eroavaisuudet sekä muuttuvat henkilöstöresurssit (Kouvolan kaupunki 2012a, 6).

Kouvolassa kotihoito toimii yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Palvelut myönnetään asiakkaan henkilökohtaisen palvelutarpeen perusteella, ja niiden toteuttamiseen vaaditaan osaavaa sosiaali- tai terveydenhuollon henkilökuntaa. Kotihoidon ohjaaja tekee kirjallisen päätöksen palveluista, joita muokataan asiakkaan toimintakyvyn muutosten mukaan. (Kouvolan kaupunki 2012a, 3.) Lapsiperhepalvelut järjestävät lapsiperheiden kotipalvelut (Kouvolan kaupunki 2012a, 4).

Hoidon yksilöllinen toteutuminen määritellään hoito- ja palvelusuunnitelmassa, jonka laatimiseen asiakkaan suostumuksella voivat osallistua myös omaiset ja palveluja järjestävät muut tahot. Asiakkaan omahoitajan vastuulle jää asiakkaan tarvitsemien kotihoidon palvelujen ja eri yhteistyötahojen koordinointi, väliarvioinnin teko kolmen kuukauden välein, palvelusuunnitelman tarkistaminen puolen vuoden välein sekä asiakkaan voimavarakartoituksen täydentäminen ja kotihoitokansion kokoaminen. Kotihoitokansio kootaan asiakkaan luvalla kotiin, ja siihen tulevat tärkeimmät hoitoon liittyvät asiakirjat (hoito- ja palvelusuunnitelma, väliarvio, lääkelista ja lääkkeenjakohje). Se kulkee myös mukana mahdollisilla sairaalakäynneillä sekä hoitopaikkojen lyhytaikaisjaksoilla. Vähintään kerran vuodessa lääkäri päivittää lääkelistan, diagnoosilistan sekä hoitosuunnitelman. (Kouvolan kaupunki 2012a, 5–6.)

Kouvolan kotihoidossa käytetään sosiaali- ja terveystoimen yhteistä asiakastietojärjestelmä Efficaa. Asiakkaalta pyydetään lupa tietojen kirjaamiseen ja katseluun palveluiden alkaessa. Lähimiehen vastuulla on tietoturvaohjeistuksen valvonta. Kotihoidon työntekijöillä on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, ja asiakkaiden asioita tulee käsitellä huolellisesti ja luottamuksellisesti. (Kouvolan kaupunki 2012a, 6, 12.)

Kotihoidon lääkäripalvelut toteutetaan alueellisesti avoterveydenhuollon lääkäreiden toimesta. Kouvolan kotihoidon asiakkaiden lääkehoitoa ohjaa lääkehoitosuunnitelma, joka perustuu Kymenlaakson sairaanhoitopiirin lääkehoitosuunnitelmaan sekä valtakunnalliseen Turvallinen lääkehoito -oppaaseen. Kotihoito ja vanhuspalveluiden yllä lääkäri sekä kotihoidon aluejohtajat ovat vastuussa kotihoidon lääke- ja sairaanhoidon ohjeistuksesta ja niiden kehittämisestä. Kotihoidossa nimetään vastuuhoitajat saattohoitoon, joka toteutetaan moniammatillisesti sekä tiimin sisällä, että yhteistyössä perus- ja erikoissairanhoidon kanssa (Kouvolan kaupunki 2012a, 5).

Kotihoidon palvelut pyritään tekemään ergonomisesti. Ohjaus, apuvälineet ja parityöskentely huomioidaan työn järjestelyissä. Hoitoympäristön tulee olla mahdollisimman turvallinen sekä asiakkaan, että työntekijän näkökulmasta. Parityöskentelyä käytetään ja käyntien työntekijöitä vaihdellaan silloin, kun käynneistä aiheutuu psyykkistä kuormitusta ja ilmenee uhkaavaa käytöstä. Tarvittaessa mukaan otetaan turvamies. (Kouvolan kaupunki 2012a, 6.)

### 2.2.1 Säännöllinen kotihoito

Säännöllisessä kotihoidossa asiakkaan avuntarve on jatkuvaa ja ilmenee vähintään kerran viikossa. Kotihoidon maksut perustuvat sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain ja asetusten mukaisen maksutaulukon perusteella ja ne määräytyvät asiakkaan bruttotulojen, palveluun käytetyn aika-arvion sekä perheen koon mukaan. (Kouvolan kaupunki 2012a, 12; Kouvolan kaupunki 2013a.) Kouvolassa kotihoidon palveluita annetaan tarvittaessa myös tehostetusti, esimerkiksi asiakkaan kotiutuessa, ja sen toteuttaa yhteistyössä kotiutustiimi ja aluetiimi (Kouvolan kaupunki 2012a, 5).

### 2.2.2 Tilapäinen kotihoito, palveluseteli ja kotiutustiimi

Tilapäisellä kotihoidolla tarkoitetaan yksittäisiä kotihoidon käyntejä. Tilapäisessä kotihoidossa avuntarve ilmenee harvemmin kuin kerran viikossa ja jatkuu pääsääntöisesti alle kuukauden. Tilapäisiin kotihoitokäynteihin luetaan esimerkiksi haavahoitokäynnit tai sairaalasta kotiutuminen ja käynnin maksu määräytyy käytetyn ajan mukaan. Omaishoidettavan asiakkaan tilapäinen hoivan palveluntarve täytetään kotihoidon palveluilla tapauskohtaisesti. (Kouvolan kaupunki 2012a, 4, 12; Kouvolan kaupunki 2012b, 4.)

Kaupungin kotihoidon vaihtoehdoksi tilapäistä kotihoitoa varten voidaan myöntää palveluseteli, jonka tarkoitus on asiakkaan valinnan mahdollisuuksien lisääminen sekä kaupungin ja yksityisten palveluntuottajien välisen yhteistyön edistäminen (Kouvolan kaupunki 2012b, 4; Kouvolan kaupunki 2013d, 4). Palveluseteli on tarkoitettu vain tilapäisen kotihoidon palvelumaksuun, jolloin kaupunki maksaa yksityisen palveluntuottajan kustannuksista summan, jonka kaupunki on myöntänyt setelille. Asiakkaan omavastuuosuus koostuu palvelusetelin arvon ylittävästä summasta. (Kouvolan kaupunki 2013d, 4.)

Kotiutustiimin tehtävänä on tukea akuutteja ja haasteellisia kotiutuksia erityisesti iltaisin ja viikonloppuisin. Kotiutustiimi toimii enintään kaksi viikkoa yhtäjaksoisesti, jonka jälkeen avuntarpeen jatkuessa säännöllisesti kotihoidon aluetiimi vastaa hoidosta. (Kouvolan kaupunki 2012a, 5, 12.)

### 2.2.3 Tukipalvelut

Kotihoidon tukipalveluita järjestetään tukemaan asiakkaan kotona selviytymistä (Kouvolan kaupunki 2012a, 6). Kouvolassa kotihoitoa täydennetään maksullisilla tukipalveluilla. Tukipalveluihin kuuluvat ateria-, kauppa-, sauna- ja turvapuhelinpalvelut sekä päiväkeskustoiminta. Tukipalveluita on mahdollista saada myös ilman säännöllisen kotihoidon tarvetta, jolloin asiasta sovitaan kotihoidon ohjaajan kanssa. (Kouvolan kaupunki 2012b, 5; Kouvolan kaupunki 2013a, Köninki 2013.)

Ateriapalveluun kuuluu joko itsenäinen syömässä käyminen kaupungin palvelukeskuksissa tai lounaan saaminen kotiin, mikäli henkilöllä on liikkumisvaikeuksia eikä hän selviydy itsenäisesti aterian valmistuksesta. Kauppapalvelu on tarkoitettu henkilölle, jolle kaupassa käynti on haasteellista. Ostokset on mahdollista saada kotiin kuljetettuna kerran viikossa. Saunapalvelu hoitajan avustamana palvelukeskuksissa on tarkoitettu henkilöille, joilla ei ole peseytymismahdollisuutta kotona. Asiakkaan toiveesta palveluun on mahdollisuus liittää myös ruokailu ja kuljetus. Turvapuhelinpalvelu on tarkoitettu äkilliseen avuntarpeeseen kaikkina vuorokauden aikoina. Kaupunki on sopinut sopimuksen erillisen turvapuhelinyrityksen (Oy Esperia Ab) kanssa ja palvelu sisältää tarvittaessa auttajan hälytyskäynnin, jonka suorittaa tehtävään palkattu hoitaja (Turvatiimi Oy). Päiväkeskuspalvelut palvelukeskuksissa ovat tarkoitettu sosiaalista kanssakäymistä ja virkistäytymistä varten vanhuksille, jotka asuvat kotona. Kouvolan kaupungilla on eri puolella kaupunkia yhteensä yhdeksän päiväkeskusta, joihin on mahdollisuus päästä yhteiskuljetuksella. (Kouvolan kaupunki 2013e; 2013f; 2013g; 2013h; 2013i.)

### 2.2.4 Kotihoidon palvelujen myöntämisen perusteet Kouvolan kaupungissa

Kotihoitoon on oikeutettu palveluntarpeen ollessa jatkuvaa, vähintään kerran viikossa tarvittavaa hoivaa, hoitoa tai molempia. Poikkeustapauksissa (terveydelliset syyt, muisti- ja mielenterveysongelmat) sairaanhoidollisten palvelujen tarve voi olla harvemmin. Kotihoidon sairaanhoidolliset palvelut tulevat kysymykseen silloin kun ei itse pystytä käyttämään avoterveydenhuollon palveluja. (Kouvolan kaupunki 2012a, 4.)

Kouvolassa kotihoidon palveluntarpeen arvioi asiakasvastaava sairaanhoitaja kartoituskäynnillä. Akuuteissa tilanteissa arvio tehdään puhelimitse ja kartoituskäynti myöhemmin. Kotiutustiimin kautta ohjautuvat päivystyksen ja erikoissairaanhoidon osastojen akuutit kotiutukset. (Kouvolan kaupunki 2012a, 4; Köninki 2013.)

Palvelutarpeen arvioinnissa kiinnitetään huomiota asiakkaan toimintakykyyn, voimavaroihin, asuinolosuhteisiin, terveydentilaan, sosiaaliseen verkostoon sekä sosiaalisuuksiin, joihin vastataan yksilöllisesti järjestellyllä hoidolla ja hoivalla. Kotihoidon palveluita myönnettäessä käytetään arvioinnin apuna mittareita, kuten RAI, MMSE ja Rava. (Kouvolan kaupunki 2012a, 4–5.)

Kouvolan kotihoidossa asiakkaan palveluntarve määrittelee hoito- ja palvelusuunnitelmaan sisältyvät palvelut, jotka noudattavat yksilöllistä ja kuntouttavan työotteen näkökulmaa. Palveluihin kuuluu huolehtia asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta, ravitsemuksesta, sairaanhoidollisista tehtävistä, lääkehoidosta, siistimisestä, tekstiilihuollosta, sekä erityistilanteissa ulkoilu-, saatto- ja asiointiavusta. Viikonloppuisin ja iltaisin keskitytään vain välttämättömiin palveluihin ja kuntouttavaa työtä käytetään resurssien mukaan. Myös yöapu tulee tarvittaessa kysymykseen esimerkiksi kotiutumisen ja saattohoidon yhteydessä. (Kouvolan kaupunki 2012a, 8–10.)

### 3 PEREHDYTTÄMINEN JA SEN TAVOITTEET, TOTEUTUS JA VAIKUTUKSET

#### 3.1 Henkilöstöjohtaminen ja perehdyttäminen

Esimiestyöllä, niin kuin koko henkilöstöjohtamisella, on suuri merkitys yrityksen kilpailukykyisyydelle sekä työntekijöiden motivoinnin onnistumiselle, jotta saavutetaan yhteiset tavoitteet. Henkilöstöjohtamisen sisältö koostuu henkilöstötoimien suunnittelusta, henkilöstön hankinnasta, oikeanlaisesta motivoinnista, kehittämisestä sekä palkitsemisesta. Johdettavana on sekä yksilöitä että ryhmiä. Henkilöstöjohtamisen vaikutukset näkyvät työyhteisön ihmissuhteissa sekä ilmapiirissä. Esimiehen hyviä ominaisuuksia ovat avoimuus, rehellisyys, oikeudenmukaisuus, joustavuus ja luotettavuus. Käytännössä henkilöstöjohtaminen ja esimiestyö käsittävät palautteen antamisen, palvelerikäytännöt, motivoinnin, tiedonkulun ja delegoinnin sekä työntekijöiden perehdyttämisen. (Österberg 2009, 113–114.)

Niin uusille työntekijöille kuin vanhoille työntekijöillekin työtehtävien muuttuessa tulee valmentamisen ja kouluttamisen tarve mahdollisiin uusiin tehtäviin. Tätä kutsutaan perehdyttämiseksi. Perehdyttäminen sitoo aikaa ja henkilöresursseja, ja sitä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Näitä näkökulmia ovat esimerkiksi yritys itse, lainsäädäntö, esimies, perehtyjä, henkilöstöammattilainen, työyhteisö sekä nimetty perehdyttäjä. (Kupias & Peltola 2009, 9.) Sekä uudelle tulokkaalle että muutokseen perehdytettävälle pitkäaikaiselle työntekijälle tavoite on sama: nopeat valmiudet itseenäiseen työskentelyyn (Kangas & Hämäläinen 2007, 1). Perehdytys vähentää virheitä, sekä säästää aikaa niiden korjaamiselta (Österberg 2009, 101).

### 3.2 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Suomen lakiin on säädetty kohtia, jotka koskevat perehdyttämistä. Selkeimmin asia tulee esille Työturvallisuuslaissa (23.8.2002/738; 14. §), jonka mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot uuden työpaikkansa vaara- ja haittatekijöistä sekä huolehdittava työntekijän ammatillisesta osaamisesta ja ottaa myös aiempi työkokemus huomioon. Laki keskittyy pääasiassa työturvallisuuteen ja vaaratilanteiden välttämiseen.

Lain mukaan työntekijä tulee perehdyttää riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työvälineisiin sekä niiden oikeanlaiseen käyttöön, työ- ja tuotantomenetelmiin sekä turvallisiin työtapoihin. Lain mukaan perehdytystä on annettava erityisesti silloin, kun aloitetaan uusi työ tai tehtävä tai työtehtävä muuttuu, tai kun uudet työvälineet ja työ- tai tuotantomenetelmät otetaan käyttöön. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 14. §.)

Työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä mahdollisesti aiheutuvan turvallisuutta ja terveyttä uhkaavan vaaran tai haitan välttämiseksi työturvallisuuslaki (23.8.2002/738 14. §) korostaa työntekijälle annettavaa opetusta ja ohjausta myös tärkeänä ennaltaehkäisevänä tekijänä.

Laissa nuorista työntekijöistä (19.11.1993/998 10. §) säädetään, että työnantajan on huolehdittava vielä työhön ammattitaidottoman ja kokemattoman nuoren työntekijän riittävän opetuksen ja ohjauksen saannista. Lain tarkoituksena on välttää vaaratilan-

teet, kun nuori saa työolojen, ikänsä sekä muiden ominaisuuksiensa edellyttämää henkilökohtaista opastusta työssään.

Näiden lisäksi perehdyttämistä laissa ohjaa asetus nuorten työntekijöiden suojelusta (128/2002), valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003) sekä valtioneuvoston asetukset työntekijälle annettavasta opetuksesta, ohjauksesta ja kirjallisista työohjeista erityistä pätevyyttä vaativissa ammateissa ja tehtävissä (738/2002).

### 3.3 Perehdytykseen vaikuttavat asiat

Työntekijöiden perehdyttäminen, sen tarkoitus, merkitys ja tavoitteet eroavat eri organisaatioissa. Perehdytys ei koske vain nuoria tai uusia työntekijöitä, vaan perehdytystä tarvitaan myös vanhoille työntekijöille toimintaympäristön ja työtehtävien muutoksissa ja sen tuomissa uusissa vaatimuksissa. Lisäksi perehdytys ulkomaalaiselle työntekijälle eroaa tietenkin suomalaiselle suunnatusta perehdytyksestä. (Kupias & Peltola 2009, 13–15.)

Perehdyttämiseen vaikuttavat suuresti myös ympäristön vaatimukset ja ehdot. Yhteiskunnallisen vastuun perustana ovat lainsäädäntö, taloudellinen vastuu, ympäristövastuu sekä sosiaalinen vastuu, johon kuuluvat mm. henkilöstön osaaminen ja hyvinvointi. Hyvin hoidettuna vastuuntuntoinen perehdytys turvaa yrityksen kannattavuuden pitkällä tähtäimellä, sekä mahdollistaa myös maineen ja yrityskuvan parantumisen. Yhteiskunnan vaatimusten ja lainsäädännön lisäksi perehdytykseen ja sen laatuun vaikuttaa itse organisaatio ja sen strategia: rakenteet, pelisäännöt ja tehtävänjaot. Lisäksi kohtaaminen perehdytystilanteessa vaikuttaa suurelta osin perehdytyksen onnistumiseen ja tehokkuuteen. (Kupias & Peltola 2009, 10–11, 13–15.)

Perehdyttäjiltä ja työnopastajilta odotetaan hyvää ammattitaitoa, mutta myös lisäksi hyvää motivaatiota ja positiivista asennetta perehdyttämiseen sekä perehdytettäviä kohtaan. Opettamistaito, kyky saada erilaiset ihmiset oppimaan, kuuluu myös hyvän perehdyttäjän valttikortteihin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Samoihin tuloksiin ovat päätyneet myös Ahlqvist ja Vuorinen (2011, 12) tutkiessaan hoitajien kokemuksia perehdyttämisestä. Tutkimustuloksista käy ilmi, että perehdyttäjän omat näkemykset vaikuttivat suurilta osin sekä perehdytystilanteisiin sekä itse lopputulokseen. Osa

tutkimukseen haastatelluista koki, että perehdyttäjän ajanpuute omien töiden ohella oli ongelma ja vaikutti perehdytyksen laatuun. Lisäksi perehdyttäjän motivaatio ja aktiivisuus olivat suuressa osassa perehdytyksen onnistumisen kannalta. Salosen (2012, 31) mukaan perehdytyksen yksi suuri kehittämishaaste olisikin kiinnittää huomiota juuri työntekijöiden ohjaustaitoihin perehdytystilanteissa.

Perehdytykseen vaikuttavat myös henkilön ikä, työkokemus sekä ammatillinen osaaminen. Pitää kuitenkin muistaa, että vaikka uudella työntekijällä olisi jo alalta paljon työkokemusta, on uusi organisaatio kuitenkin aina erilainen: tavoitteissa, työskentelytavoissa ja ihmisissä saattaa olla suuriakin eroja. (Österberg 2009, 103.) Muita kulmakiviä perehdytykseen ovat lainmukaisuus, strategisuus ja suunnitelmallisuus. Laadukas suunnittelu ja räätälöinti yhtenäistävät perehdytystä. Myös perehdytyksen jälkeiset kehittämis- ja kohtaamistilanteet ovat tärkeitä perehdytyksen onnistumisen arvioimisen kannalta. (Kupias & Peltola 2009, 10–11.)

### 3.4 Hyvä perehdytys ja sen vaikutukset

Onnistuneesta perehdyttämisestä on monia hyötyjä, mm. osaamisen jakaminen, työtehtävien oppiminen, menestyminen, turvallisuus, kehittyminen, työhyvinvointi, tuloksellisuus ja kannattavuus. Parhaimmassa tapauksessa hyvä perehdytys opettaa perehtyjän itsensä lisäksi myös koko työyhteisöä ja organisaatiota. (Kupias & Peltola 2009, 17–20.) Vähäinenkin perehdyttäminen on kuitenkin paljon parempi kuin perehdyttämisen totaalinen laiminlyönti (Kjelin & Kuusisto 2003, 13). Kun uusi työntekijä tai opiskelija aloittaa työt, on toivottavaa, että työpaikoilla on ensimmäisten työvuorojen aikana normaalia enemmän henkilökuntaa (Jaakkola ym. 2004, 105).

Tarkasteltaessa asiaa tutkimusten valossa nousee käytännöstä esille jälleen samoja asioita kuin teoriassa esitetään. Lahti (2007, 36–38) on tutkinut työhön perehdyttämistä sairaanhoitajien näkökulmasta vuonna 2007 julkaistussa pro gradu -tutkielmassaan. Tutkimukseen osallistuneista sairaanhoitajista puolet koki perehdytyksen auttavan stressinhallinnassa. Ahlqvistin ja Vuorisen (2011, 22) tutkimuksen haastateltavat painottivat perehdytyksen saannin vaikutuksia työhön sisälle pääsyssä. Perehdytyksen puute koettiin vastaavasti työn aloittamisen hidasteena sekä kielteisesti vaikuttavana tekijänä puhuttaessa työntekijän asenteista työpaikkaa kohtaan. Toisaalta tuloksista

kävi myös ilmi, että negatiiviset kokemukset perehdytyksistä lisäsivät haastateltavien omaa motivaatiota perehdyttää uusia työntekijöitä paremmin.

Hyvän perehdytyksen tavoitteena on saada työntekijä tuntemaan itsensä tärkeäksi osaksi uutta työyhteisöä. Tehtävien omaksuminen ja hallinta sekä itsenäinen työskentely kehittyvät. Työpaikka, sen toiminta-ajatus, liike- tai palveluidea, tavat, työtoverit, asiakkaat, odotukset ja työtehtävät tulevat tutuiksi. (Kupias & Peltola 2009, 17–20.) Perehdytettävän on tärkeää saada myös itse työsuhteeseen liittyvistä asioista asianmukaista tietoa sekä valmiudet tarvittaessa etsiä itsenäisesti tietoa yritykseen ja sen toimintaan liittyen (Kangas & Hämäläinen 2007, 2).

Kupias ja Peltola (2009, 20) muistuttavat, että hyvä perehdytys ei ainoastaan opeta uusia tietoja ja taitoja, vaan myös nostaa esiin jo olemassa olevia taitoja sekä parantaa, tunnistaa ja hyödyntää niitä. Esimerkiksi Ahlqvistin ja Vuorisen (2011, 14) tutkimuksen haastateltavat kokivat halun kehittää itseään sekä omien kehittämistarpeiden löytämisen nousseen juuri perehdytyksen vaikutuksesta.

Hyvä perehdyttäminen on kansantaloudellisestikin hyödyllistä, kun luodaan edellytykset työntekijän kunnossa pysymiseen, tyytyväisyyteen, vähempään sairastamiseen sekä työn tuottavuudesta huolehtimiseen. Perehdyttäminen on kuitenkin tälle vain alkua, ja sen jälkeen työpaikalla on parannettava työntekoa ja kehittymisen mahdollisuutta jatkossakin. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työntekijän näkökulmasta katsottuna onnistunut perehdytys vaatii juurikin samoja asioita, mitä teoriassa esitetään. Sosionomi Antti Piispasta on haastateltu *Talentia*-lehdessä (4/2013, 39), jossa hän korostaa, että perehdyttäjän on saatava riittävästi aikaa perehdyttämiseen ja perehdytyksen on oltava suunnitelmallista. Paras asetelma olisi se, että jokaisella työpaikalla olisi pakollinen perehdytysuunnitelma ja perehdyttäjä tekisi töitä muutaman viikon perehdyttäjän kanssa samalla keventäen hänen työtaakkaansa. Muutaman päivän perehdytyskoulutus työn alkaessa on tehoton, jos työntekijälle yritetään antaa liikaa tietoa kerralla. Hyvän perehdyttämisen tuloksena työntekijällä on eväät antaa täysipainoinen työpanos nopeammin. Piispanen on sitä mieltä, että heikko perehdyttäminen voi tuhota uuden työntekijän alkuinnostuksen. Jos työpaikka antaa muullakin tapaa negatiivisen kuvan, voi kynnys työpaikan vaihtoon madaltua.

Perehdytys lisää työn sujuvuutta ja palveluiden laatua. Hänen mielestään perehdyttäminen kannattaa aloittaa käytännön työstä, ja myöhemmin perehtyjälle opetetaan teoreettiset lähtökohdat, työn tavoitteet ja ylätasen käsitteet. (Jaakkola 2013, 38–39.)

### 3.4.1 Perehdytyksen suunnittelu

Asioiden tietoisesta ja tavoitteellisesta pohtimisesta eli suunnittelun avulla pyritään vaikuttamaan myönteisesti tulevaisuuden tapahtumiin. Henkilöstön kehittämisessä ja perehdyttämisessä tarvitaan myös suunnitelmallisuutta: näin mahdollistetaan johdonmukaisuus ja tehokkuus. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Perehdyttämisen suunnittelu edellyttää organisaatiolta kehittymisen tavoitteiden miettimistä. On otettava huomioon tavoiteltu toimintakonsepti, nykytilanne sekä käytettävissä olevat resurssit. (Kupias & Peltola 2009, 87.) Lahden (2007, 36–38) tutkimukseen osallistuneista sairaanhoitajista vain puolet koki saamansa perehdytyksen hyvin organisoiduksi, ja vain viidennes kertoi laatineensa oman perehdytysuunnitelman yhdessä perehdyttäjän kanssa. Perehdytyksen riittäväksi kokivat vain vähän yli puolet vastaajista. Haikosen ja Saaren (2012, 33) tutkimuksen vastaajista noin puolet (54 %) koki työnohjauksen määrän olleen vaillinainen. Perehdytyksen saantiin oltiin tyytyväisempiä (63 %). Noin joka kolmas (29 %) koki kuitenkin tarvitsevänsä enemmän perehdytystä ja työnopastusta.

Perehdyttämisen suunnittelussa tärkeää on perehdyttämisen tavoitteiden tarkka määrittely. Pää tavoite on tietojen, taitojen, asenteiden ja valmiuksien oppiminen. Nämä antavat perehdytyksen sisällölle oikeanlaisen suunnan. Myös perehdyttämiseen käytettävän ajan tehokkuuden tärkein edellytys on ajankäytön hyvä suunnittelu. Aikaa ei välttämättä tarvita aina paljon, vaan laatu korvaa määrän. Sillä, miten varattu aika käytetään, on toiminnan ja tuloksien kannalta oleellinen vaikutus. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Yksi perehdyttämisen tärkeimmistä tavoitteista on vähentää mahdollisia virheitä. Perehdyttäminen on turvallisen ja tehokkaan hoitotyön ja hoitoympäristön lähtökohta. Näiden lisäksi voidaan kiinnittää huomiota myös siihen, miten perehdyttämisellä voi olla myönteisiä vaikutuksia työssä viihtymiseen, ja jopa työntekijöiden vaihtuvuus voi näin ollen vähentyä merkittävästi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46; Peltokoski & Perttunen 2006, 132.) Salosen (2012, 29) mukaan panostaminen osaamisen kehittämiseen ja perehdytykseen on suoraan verrannollinen henkilöstön arvonn lisäntymi-

seen. Kotihoidon osaamisvaatimukset kasvavat, ja tämän takia tarvitaan hyvin suunniteltua ja resursoitua perehdytystä sekä laadukasta koulutustarjontaa.

Perehdyttämisessä voidaan käyttää apuna myös oheisaineistoa, kuten perehdyttämisohjelmat, työohjeet, käyttöohjeet, työturvallisuustiedotteet, henkilöstölehdet ja muut yritystä koskevat aineistot. Oheismateriaali auttaa perehtyjää oppimaan, muistamaan ja sisäistämään asioita. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.) Perehdytysmenetelmät koostuvat henkilökohtaisesta ohjauksesta, havainnoinnista, kehityskeskusteluista ja koulutustilaisuuksista. Myös itseopiskelu, asioiden pohtiminen ja arviointi ovat tärkeä edellytys oppimiselle. Lisänä voidaan käyttää tietokonepohjaista perehdyttämistä, joka on joustavaa sekä perehtyjälle että perehdyttäjälle. Tämä kuitenkin edellyttää tietoteknisiä taitoja, ja mikäli tulokkaan tai sijaisen taidot eivät ole riittävät, vaaditaan aikaa tietotekniikan koulutukselle. (Peltokoski & Perttunen 2006, 132–133.) Ahlqvistin ja Vuorisen (2011, 21) tutkimustulosten mukaan haastateltavista suurin osa piti saatavana olevaa perehdytysmateriaalia kattavana, mutta sisällöltään köyhänä ja päivittämättömänä. Olisi tärkeää selvittää, mitkä asiat ovat perehdytyksen kannalta merkittäviä ja mitkä voisi jättää pois. Myös Kjelin ja Kuusisto (2003, 206) korostavat, että perehdytysmateriaali on hyvä pitää mahdollisimman tiiviinä. Lisäksi perehdytyksen etenemistä ja arviointia tulisi seurata (Lahti 2007, 58).

Esimerkkinä perehdyttämisen keskeisimmistä asioista voidaan käyttää Työturvallisuuskeskuksessa vuonna 2003 julkaistua perehdyttämisen tarkistuslistaa, joka on laadittu avuksi yritysten perehdyttämisohjelmien tekemiselle ja suunnittelulle. Se luettelee keskeisimmiksi ja tärkeimmiksi asioiksi perehdytyksen edetessä seuraavat asiat: yritys, sen toiminta sekä asiakkaat, organisaatio ja henkilöstö, toimintatavat, tilat ja kulkureitit, työaika ja työvuorot, palkka-asiat, turvallisuusasiat, työskentelyympäristö, omat työtehtävät, koulutus ja sisäinen tiedottaminen, sekä lopuksi muut asiat, kuten esimerkiksi työpaikan tarjoamat edut. (Österberg 2009, 105–107.)

Ei ole merkitystä, hoidetaanko perehdyttäminen jonkin valmiin ohjelman tai suunnitelman mukaan vai tapauskohtaisesti. Työyhteisön toimivuus ja tulokset paranevat, kun se kuitenkin hoidetaan. Uuden henkilön pääseminen mahdollisimman nopeasti sisälle uuteen työporukkaan on merkityksellinen koko liiketoiminnan menestymisen kannalta. (Österberg 2009, 111.)

### 3.4.2 Malli perehdytyksen etenemisestä

Työturvallisuuskeskuksen julkaisema Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakkoivaa työsuojelua -opas (Työturvallisuuskeskus TTK 2009, 6) sisältää esimerkin, jonka mukaan perehdytys etenee loogisesti viidessä vaiheessa. Ensimmäinen vaihe aloitetaan kannustamalla perehtyjää, tarkastelemalla tietoja ja arvioimalla perehtyjän taitojen tasoa, kuvaamalla työtehtävä sekä asettamalla tavoitteet perehdytykselle. Perehdytyksen toisessa vaiheessa on tarkoitus opetella työtehtäviä. Perehtyjä jäsentee työtehtäviään, työ näytetään perehtyjälle, perehdyttäjä selostaa ja perustelee, miten ja miksi työtä tehdään, ja lisäksi perehdyttäjä kertoo työpaikan toimintasäännöt. Kolmannessa vaiheessa perehtyjä selostaa työn omin sanoin, perehdyttäjä seuraa perehdytyksen etenemistä, perehdyttäjä kertoo työpaikan säännöt pelkistettynä. Lisäksi tähän osuuteen kuuluu uuden, opitun tiedon muistelu ja ajattelu. Perehdytyksen neljännessä vaiheessa perehtyjä kokeilee varsinaista työntekoa. Perehdyttäjän on tärkeää muistaa antaa rakentavaa ja kannustavaa palautetta. Sen jälkeen perehtyjä jatkaa työntekoa kokeilua ja perehdyttäjä arvioi perehtyjän taitotasoa. Esimerkin viimeisessä vaiheessa varmistetaan, että tiedot on opittu. Perehtyjälle annetaan tilaisuus työskennellä yksin ja jälleen perehdyttäjä antaa rakentavaa ja kannustavaa palautetta. Lopuksi perehtyjää rohkaistaan kysymään mahdollisista mieltä askarruttavista asioista. (Työturvallisuuskeskus TTK 2009, 6.)

### 3.5 Perehdyttäminen muutoksessa

Muutoksia työyhteisössä voivat olla esimerkiksi esimiehen vaihtuminen, työmenetelmien muuttuminen ja uudet työtavat, koneiden ja laitteiden muuttuminen, asiakaskunnan muutokset sekä työkohteen vaihtuminen. Tällaiset muutokset saattavat tuoda esille turvattomuutta ja epävarmuutta. Muutuvaan tilanteeseen onkin aivan luonnollista reagoida muutosvastarinnalla. Muutoksessa koetellaan itseluottamusta, turvallisuudentunnetta, aikaisempia kokemuksia ja asenteita. Muutoksen aikana tiedottaminen ja keskustelu ovat tärkeässä osassa. Jos tieto tulee epäsuorasti ja liikkuu huhuna, aiheuttaa se väärinkäsityksiä ja stressiä työntekijöille. Tällaisessa tilanteessa riittävä työpastus on erittäin tärkeää. Asioiden opastaminen ja perusteleva keskustelu helpottaa esimerkiksi uusien työmenetelmien hyväksymistä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 20–21.)

### 3.6 Ulkomaalaisen työntekijän perehdytys

Ulkomaalaisten työntekijöiden integroituminen suomalaiseen työyhteisöön voi olla aluksi vaikeaa. Kulttuurierot, kieli ja erilaiset toimintatavat saattavat aiheuttaa väärintäksityksiä. Sekä ulkomaalaisella itsellään, että myös suomalaisella on molemmilla tärkeä rooli tässä perehdytysuhteessa. Ulkomaalaisella on suuri vaiva oppia kieli ja kulttuuri, ja integroituminen suomalaiseen työyhteisöön voi olla aluksi haastavaa. Suomalaisen rooli taas perustuu yrittämiseen ymmärtää tilanteet ulkomaalaisen näkökulmasta, puhua suomea, olla tukena ja apuna. (Saari 2010, 79.)

Perehdyttämisen ohella voidaan puhua myös mentorikoulutuksesta. Kokeneet työntekijät antavat kokemusperäistä tietoa ja osaamista eteenpäin. Koulutuksessa mentori on suomalainen työntekijä, joka on ollut jo kauan samassa työpaikassa ja näin ollen hänellä on laaja asiantuntemus talon ja kyseisen ammatin työkuulttuurista ja toimintatavoista. Mentori toimii ohjaajana ja neuvojana sekä henkilökohtaisena tukena mentoroitavalle. Mentoroitava on ulkomaalainen työntekijä, joka antaa mentorille mahdollisuuden tutustua erilaisiin toimintatapoihin ja vieraaseen kulttuuriin. Näin ollen myös mentori saa mahdollisuuden nähdä asiat uudesta näkökulmasta ja voi kehittää samalla omaakin ammattitaitoa entisestään. Mentoroitavalla on oltava myös valmius vastaanottaa neuvoja ja apuja, sekä sopeutua ja tutustua suomalaisiin toimintatapoihin, malleihin ja arvoihin. (Saari 2010, 80–81.)

Ulkomaalaiset yleistyvät myös hoidettavien joukossa. Myös suomalaisen hoitotyöntekijän ammatillista osaamista parantaa tuntemus eri kulttuureista sekä hyvä kielitaito. (Hildén 2002, 27.)

## 4 HANKKEEN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Hankkeen tavoitteet

Perehdyttämisen tarkoituksena on antaa organisaatiosta totuudenmukainen ja oikea kuva ja auttaa työntekijää myönteisten kokemusten saamiseen sekä organisaatiosta että itse työtehtävistä (Hildén 2002, 112). Tämän opinnäytetyön tärkeimpänä tavoitteena

pidettiin perehdytysprosessin tehostamista tilaajan organisaatiossa, Kouvolan kaupungin kotihoidossa.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyneen perehdytysoppaan katsottiin selkeyttävän ja helpottavan perehdytyksestä vastaavan työtä oppaassa olevan muistilistan ja teorian tiedon avulla. Perehdytysoppaan haluttiin olevan hyödyksi paitsi perehdyttäjälle, myös uusille työntekijöille ja muulle henkilöstölle sekä välillisesti kotihoidon asiakkaille, sillä perehdytysmateriaali suunniteltiin palvelemaan kaikkia osallisia. Jatkossa perehdytysoppaan käyttö mahdollistaneekin myös taloudellisia säästöjä, kun säästetään sekä aikaa että vaivaa. Pitkällä tähtäimellä katsottuna myös organisaation maine paranee, kun panostetaan hyvään perehdytykseen sekä uuden työntekijän huomioimiseen (Hildén 2002, 112).

#### 4.2 Hankkeen osapuolet

Toiminnalliselle opinnäytetyölle on suositeltavaa löytää toimeksiantaja. Toimeksiantettu opinnäytetyö mahdollistaa oman osaamisen näyttämisen sekä myös mahdollisen työllistymisen jatkossa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 16.) Opinnäytetyö johtikin yhteen kesätyösuhteen syntymiseen kesällä 2013. Työsuhteen avulla päästiin näkemään käytännön työ kotihoidossa sekä peilaamaan sitä perehdytyksen teoriaan ja tavoitteisiin.

Opinnäytetyö ja sen tuotos eli ”Perehdytysoppas: avuksi uuden työntekijän perehdyttämiseen” tilattiin Kouvolan kaupungin perusturvan toimesta koko Kouvolan kotihoidon toimialueelle. Tulevaisuudessa sitä saatetaan kuitenkin hyödyntää muuallakin perusturvaan kuuluvissa yksiköissä. Perehdytysoppaan haluttiin olevan sähköisessä muodossa, jotta sitä olisi tarvittaessa helppo päivittää sekä tulostaa paperiversioksi.

Opinnäytetyö tehtiin kahden geronomiopiskelijan toimesta yhteistyössä Kouvolan kaupungin kotihoidon edustajien kanssa vuosien 2012 ja 2013 aikana. Ohjaavaa opettajaa ja opponenteja voidaan pitää myös tärkeinä henkilöinä opinnäytetyön onnistumisen kannalta.

### 4.3 Hankkeen eteneminen

Ensimmäinen palaveri Kouvolan kaupungin kotihoidon ohjaajan kanssa pidettiin tammikuussa 2012. Tuolloin käytiin alustavasti läpi ideaa ja tavoitteita. Opinnäytetyön tuotoksen suunniteltiin olevan valmis loppukesästä 2013, jolloin opinnäytetyön viimeistelylle jäisi vielä aikaa syksyllä 2013.

Materiaalin keräämisvaiheessa tehtiin runsaasti taustatyötä: tutustuttiin moniin erilaisiin perehdytysoppaisiin sekä aiheeseen liittyviin opinnäytetöihin ja tutkimuksiin ja Kouvolan kaupungin kotihoidolta saatiin perehdytysmateriaaleihin. Myös aikaisemmin kerätty teorialieto perehdyttämisestä ja kotihoidosta ohjasi oppaan tarkoituksenmukaista suunnittelua.

Lähteitä pyrittiin hakemaan monipuolisesti eri tietokannoista. Kirjoja, artikkeleita, internetlähteitä ja muita julkaisuja haettiin mahdollisimman monipuolisilla ja erilaisilla hakusanoilla ja niiden synonyymeilla sekä eri kielillä. Hakuja tehtiin esimerkiksi seuraavilla sanoilla ja sanan aluilla: perehdytys, perehdytysopas, perch\*, kotihoito, opas, home care, work mentoring. Tietokannoista käytettiin mm. Theseusta, Nelli-portaalia, Kymi-tietokantaa, Melinda-tietokantaa sekä Kyyti-tietokantaa. Lisäksi hauilla jo löydettyjen opinnäytetöiden, gradujen, kirjojen ja muiden lähdemateriaalien omia lähdeluetteloita tarkastelemalla löydettiin juuri tätä opinnäytetyötä hyvin palvelevia lähteitä, kuten Kupiaksen ja Peltolan, Ikosen sekä Pesosen teokset.

Elokuussa 2012 pidettiin palaveri, johon osallistuivat opinnäytetyön tekijät, kotihoidon ohjaaja, kotihoidon aluejohtaja sekä ylempää ammattikorkeakoulututkintoa opiskeleva sairaanhoitaja. Palaverissa sovittiin alustavasti opinnäytetyön aikataulusta ja käytännön asioista. Tässä vaiheessa opinnäytetyön ohjaaja tilaajan puolelta, kotihoidon ohjaaja, oli vaihtunut.

Syyskuussa 2012 perusideana pidettiin kattavan perehdytystietopakettin tekemistä työntekijälle, jotta pääseminen työn ”sisälle” olisi helpompaa ja tehokkaampaa. Tuolloin ei ollut vielä päätetty tuotoksen lopullista muotoa. Syksy 2012 ja kevät 2013 varattiin suunnitelman mukaan perehdytyksen ja kotihoidon teorialiedon ja tutkimuksien keräämiseen, lukemiseen ja niiden pohjalta oman tekstin rakentamiseen ja kirjoittami-

seen. Kouvolan kaupungille oli tulossa organisaatiomuutoksia ja uudistuksia vuoden 2013 alussa, joten sen osalta teoriaosuuden käsittely suunniteltiin jätettäväksi keväälle 2013. Edelleen tavoitteena pidettiin tuotoksen valmistumista loppukesällä 2013 ja opinnäytetyön kokonaisuudessaan valmistumista syksyllä 2013.

Lokakuussa 2012 pidetyssä palaverissa oli mukana opinnäytetyön tekijöiden lisäksi kotihoidon ohjaaja sekä kotihoidon aluejohtaja. Opinnäytetyön ohjaaja tilaajan puolelta, kotihoidon ohjaaja, oli jälleen vaihtunut. Tuolloin esiteltiin osittain valmistunutta teoriaosuutta sekä ideaa tuotoksen sisällysluettelosta.

Tutkimussuunnitelma ja tutkimuslupahakemus tehtiin syyskuussa 2012 ja se hyväksyttiin 8.10.2012. Hakemuksessa tutkimus nimettiin alustavasti ”Kouvolan kotihoidon työntekijöiden perehdytysuunnitelman päivitykseksi” sekä kuvattiin aihe lyhyesti.

Helmikuun 2013 palaverissa olivat paikalla opinnäytetyön tekijät, kotihoidon ohjaaja, kotihoidon aluejohtaja sekä harjoittelussa tuolloin ollut geronomiopiskelija. Palaverissa päätettiin, että valmiina olevaan perehdytysmateriaaliin annettaisiin vain päivitysideat ja opinnäytetyön tuotoksena tehtäisiin perehdyttäjän avuksi muistilista perehdytettävistä asioista. Lisäksi suunniteltiin perehdytysmateriaalin yksityiskohtia, kuten ulkoasua.

Helmikuussa 2013 kotihoidon työntekijöiltä yritettiin myös saada näkemyksiä ja ideoita siitä, mitä he toivoisivat uuteen perehdytysmateriaaliin. Kuukauden ajaksi Kouvolan kaupungin keskisen kotihoidon toimipisteen ilmoitustaululle laitettiin ”ideapaperi”, johon työntekijöitä pyydettiin kirjoittamaan ajatuksiaan aiheesta. Tarjottiin myös vaihtoehtoa mielipiteiden kertomiselle sähköpostin kautta. Vastauksia ei kuitenkaan saatu. Mielipiteiden kysyminen kasvotusten esimerkiksi palaverissa olisi voinut olla parempi vastausten saamisen kannalta.

Huhtikuun 2013 palaverissa paikalla olivat opinnäytetyön tekijät sekä kotihoidon ohjaaja. Esiteltiin ideaa vihkosesta, johon muistilista tulisi. Syyskuun 2013 palaverissa olivat paikalla opinnäytetyön tekijät, kotihoidon ohjaaja sekä kotihoidon aluejohtaja. Tuolloin käytiin läpi opinnäytetyön teoriaa sekä sen hetkistä tuotosta. Palaverissa todettiin perehdytysmateriaalin tarpeen olevan enemmän perehdyttäjälle kuin perehdy-

tettävälle. Vilkan ja Airaksisen (2003, 38) mukaankin toiminnallisessa opinnäytetyössä tärkeää on kohderyhmän rajaaminen. Tarkoituksena voi olla esimerkiksi oppaan tekeminen tietyn kohderyhmän käyttöön ja sitä kautta toiminnan selkeyttäminen.

Perehdytysoppaan haluttiin siis lopulta olevan suunnattu perehdyttäjälle tueksi tiimin uuden työntekijän perehdytykseen. Perehdytysoppaaseen haluttiin lyhyesti teoretietoa perehdyttämisestä, sen tärkeydestä ja tarkoituksesta, sekä ohjeistusta hyvään perehdyttämiseen. Lisäksi oppaaseen haluttiin perehdyttäjälle muistilista, jonka mukaan uusia työntekijöitä perehdytetään askel askeleelta. Varsinaiset ohjeet organisaation toimintatavoista ja muu kirjallinen perehdytysmateriaali löytyvät erikseen. Muistilistaan tulisivat vain siis otsikoina ne asiat, jotka tulisi perehdyttää. Perehdyttäjän vastuulle jäisi tiedon omaksuminen oikeaoppisesta perehdyttämisestä sekä perehdytettävistä asioista kaikessa laajuudessaan. Kankaan (2007, 20–21) mukaan perehdyttäjän tulee olla itse hyvin paneutunut opettamaansa asiaan, ja valmis kohtaamaan siihen liittyviä kysymyksiä ja mahdollista kritiikkiä. Käytettävissä olevat resurssit sekä se, ovatko perehdyttäjät valmiita edistämään oppimista ja toimimaan kehittävinä ohjaajina parhaalla mahdollisella tavalla vaikuttavat perehdytyksen laatuun (Kupias & Peltola 2009, 10–11).

Perehdytysopas viimeisteltiin lopulliseen muotoonsa syyskuussa 2013. Tilaajalle luovutettiin valmiista oppaasta sähköinen versio sekä yksi tulostettu mallikappale.

#### 4.4 Riskien kuvaus

Vilkan ja Airaksisen (2003, 36) mukaan aikataulun suunnittelu on tärkeä osa prosessia ja auttaa työskentelyä. Opinnäytetyön ajallaan valmistumisen riskinä voitiin pitää aikataulun väärinarviointia. Riskinä voitiin myös pitää työn häviämistä teknisten tai muiden ongelmien takia sekä työn liiallista laajentumista tai jäämistä liian suppeaksi. Lisäksi kumpikaan ei ollut aikaisemmin tehnyt opinnäytetyötä, vaikkakin siihen oli valmistauduttu koko koulutuksen ajan.

Kun opinnäytetyötä tehtiin yhdessä, oli olemassa riski myös erimielisyyksille ja väärinkäsityksille. Riskeihin voitiin lukea myös erilaiset muutokset tilaajan organisaatiossa sekä ajankohtaisen tiedon saamisen vaikeus. Tämänkaltaisia muutoksia voidaan

kuitenkin pitää nykyaikana varsin yleisinä tapahtumina, joiden kanssa työelämässä on pärjättävä.

#### 4.5 Resurssit ja kustannukset

Opinnäytetyön tekemistä ei koettu taloudellisesti hankalaksi, koska esimerkiksi matkat palaveriinhin olivat kohtuullisen lyhyitä. Nämä asiat tiedostettiin jo etukäteen ja oletukset kustannuksista osoittautuivat yhtenäisiksi toteutuneiden kustannusten kanssa.

Pieniä kustannuksia todettiin tulevan auton käytöstä, puhelinlaskuista ja materiaalien tulostamisista. On vaikea mitata rahassa kustannuksia, joita todettiin tulevan opinnäytetyön ohjaukseen työajalla käytetystä ajasta tilaajan näkökulmasta. Opinnäytetyön tuotoksen tarkoituksena voidaan kuitenkin pitää onnistuneen perehdytyksen aikaansaamaa työn sujuvuutta, joten asia kompensoituneen tilaajan kannalta tulevaisuudessa.

Välineinä opinnäytetyön teossa käytettiin pääasiassa kannettavia tietokoneita sekä teoriakirjallisuutta, internetsivuja, lehtiartikkeleita ja paperimateriaalia aiheeseen liittyen. Myös perinteisiä muistiinpanovälineitä eli kynää ja paperia käytettiin ahkerasti. Opinnäytetyötä tehtiin pääasiassa kotona, mutta myös kirjastoissa ja oppilaitoksen tiloissa.

Käytännössä opinnäytetyötä tehtiin yhdessä ja erikseen. Esimerkiksi teoriaa koottiin myös itsenäisesti ja yhdisteltiin, muokattiin ja paranneltiin yhdessä valmiita tekstiosuuksia. Käytännön asiat, kuten palavereissa ja ohjauksissa käynti, tehtiin aina yhdessä. Yhtäjaksoisesti opinnäytetyötä tehtiin noin yhdestä seitsemään tuntia kerralla.

#### 4.6 Kuvaus tuotoksesta

##### 4.6.1 Perehdytysopas kokonaisuudessaan

Perehdytysoppaan lopulliseksi kokonaissivumääräksi tuli kahdeksan sivua. Sivumääräksi teoriaosuudelle oppaaseen varattiin kaksi sivua konkreettiselle tekstille ja yksi sivu havainnollistamaan hyvän perehdytyksen etenemistä hieman kevyemmässä ja helpommin sisäistettävässä muodossa tekstilaatikoiden ja itse piirretyn kuvan avulla.

Myös konkreettisen tekstin sekaan lisättiin muutamia tekstilaatikoita korostamaan oleellisia asioita ja värittämään tekstiä sekä parantamaan sen luettavuutta ja lukijan mielenkiinnon ylläpitämistä. Teoriassakin esitetään, että erikoistehostettuihin tekstikohtiin on hyvä valita lyhyet ja sisällöltään hyvät tekstit (ks. Niinikangas & Laukkanen 2001, 62).

Kaksi sivua varattiin perehdyttäjän muistilistaa varten. Lisäksi oppaan sisältö koostuu kansilehdestä sekä ensimmäisen sivun mietelauseesta. Takakansi varattiin käytettyjen lähteiden merkitsemistä varten. Erillistä sisällysluetteloja ja sivunumerointia näin tiivistettyyn oppaaseen ei koettu tarpeelliseksi.

Oppaan ulkoasuun kiinnitettiin huomiota sen luettavuuden, selkeyden ja johdonmukaisuuden kannalta. Luettavuudella tarkoitetaan tekstipinnan viestien omaksumisen helppoutta (Niinikangas & Laukkanen 2001, 58). Kansilehdestä tehtiin selkeä ja melko pelkistetty. Opas nimettiin niin, että siitä käy ilmi, mihin ja ketä varten se on tarkoitettu. ”Perehdytysopas: avuksi uuden työntekijän perehdyttämiseen” -nimestä käy ilmi, että opas on tarkoitettu perehdyttäjän tueksi perehdyttämiseen. Lisäksi kansilehdestä käy ilmi oppaan olevan tehty Kouvolan kaupungin kotihoidon käyttöön. Oppaan kieliasu pyrittiin pitämään selkeänä ja ymmärrettävänä.

Kirjainten erot tulee olla tunnistettavissa, eivätkä visuaalisesti samankaltaiset kirjaimet saa mennä sekaisin. Romaaneissa ja sanomalehdissä tekstin pistekoko on yleensä kymmenestä kahteentoista pisteeseen. Myös tekstin rivin pituudella on suuri vaikutus sen luettavuuteen, lukurytmiin ja -nopeuteen. Rivin ollessa liian pitkä lukijalta voi jäädä lopusta jotain näkemättä. Rivi ei kuitenkaan saa olla liian lyhyt suhteessa kirjasinkokoon. Palstoissa oleva teksti on luettavuudeltaan helpointa. (Niinikangas & Laukkanen 2001, 58–61.) Perehdytysoppaan kirjasintyypiksi valittiin näin ollen selkeytensä vuoksi Calibri, kirjasinkooksi 12 sekä riviväliksi 1,5 ja teksti kirjoitettiin kahteen palstaan. Tekstin sävyerojen suurentamisella haetaan näkyvyyttä ja esimerkiksi otsikoiden visuaalisella ilmeellä voi vapaammin leikitellä (Niinikangas & Laukkanen 2001, 64). Perehdytysoppaassa otsikot korostettiin isoilla kirjaimilla ja tummentamalla ja tekstilaatikoissa käytettiin eri värejä, kokoja ja muotoja tuomaan oppaalle hieman väriä. Värillä mm. korostetaan ja järjestellään tekstiä (Pesonen 2007, 56).

Myös opasta varten piirretyllä kuvalla haettiin lisää persoonallista ilmettä ja väriä tekstiä elävöittämään ja piristämään. Pesosen (2007, 48) mukaan julkaisussa olevalla kuvalla on useita tehtäviä: huomion kiinnittäminen, lukijan houkuttelu ja orientointi, viestin perillemenon helpottaminen ja tekstisisällön täydennys sekä sävytys. Kuva voi myös antaa katsojalle uusia oivalluksia. Kuva on kohdallaan, kun sen avulla asia voidaan selittää selkeämmin ja lyhytsanaisemmin kuin tekstillä. Julkaisun elävöittäminen ja lukijan mielenkiinnon herättely ovat myös perusteita kuvan käytölle. (Pesonen 2007, 48–49.)

Tekstin lukeminen on vaikeaa, jos pinta on pelkkää tekstiä. Teksti vaatii ympärilleen myös tyhjää tilaa, jonka tarkoituksena on tarjota lepuutusta aivoille ja silmille. (Niinikangas & Laukkanen 2001, 59.) Yrittäjä ja suurliikemies Henry Fordin suomeksi käännettyllä mietelauseella haettiin oppaaseen kevennystä, mutta sillä haluttiin olevan myös oppaan teoriaan ja muistilistaan konkreettinen yhteys:

*Mikään ei ole erikoisen vaikeaa, kun vain jaat sen tarpeeksi pieniin hommiin.*

Kun perehdytys jaetaan selkeisiin ja tarpeeksi pieniin osiin, on se paljon helpompi toteuttaa ja tieto omaksua käytännössä.

#### 4.6.2 Muistilistan kokoaminen

Jaakkolan ym. (2004, 106) mukaan perehdytyksen ja arvioinnin apuna voi olla käytössä lista, johon on kirjoitettu perehdytettävät asiat. Lisäksi listassa on hyvä olla paikka päivämäärille, jolloin on toteutettu arviointi- tai kertauskeskustelu. Perehdyttäjän muistilista koottiin kerätyn teoreettisen tietoperustan, Kouvolan kaupungin kotihoidolta saadun materiaalin sekä muiden käytössä olevien ohje- ja toimintasuunnitelmien ja tilaajan toiveiden pohjalta.

Tiedonvälittämisen selkeyttämisen apuna voidaan käyttää informaatiografiikkaa, kuten esimerkiksi taulukoita. Taulukko tulisi pitää selkeänä ja yksinkertaisena, jotta luettavuus ei hankaloitu. (Pesonen 2007, 55.) Perehdytysoppaan perehdyttäjän muistilis-

ta-osio koottiin näin ollen mahdollisimman selkeäksi taulukoksi ja aihealueet eroteltiin väliotsikoiden avulla.

Muistilistan ensimmäiseksi perehdytysosioiksi koottiin organisaatiolliset asiat. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 13–15) mukaan työntekijän tulee tietää, miksi organisaatio on olemassa ja miten ja miksi se toimii. Organisaatiot ja työtehtävät monimutkaistuvat ajan ilmiöiden mukana, jolloin laajemman perehdyttämisen merkitys korostuu. Organisaatiolliset asiat jaettiin seuraaviksi osiksi: perehdytysmateriaalit ja esitteet, arvot ja strategiat, organisaation esittely, yksikön toiminnan esittely, tiimikohtaiset pelisäännöt, työtilojen ja työkavereiden esittely sekä tukipalvelut. Eri organisaatioissa perehdyttämällä tarkoitetaan erilaisia asioita, ja siihen vaikuttavat tapa, jolla organisaatiossa perehdyttämiseen suhtaudutaan, sekä se, miten se liitetään strategiaan (Kupias & Peltola 2009, 17–29).

Seuraavaksi isommaksi otsikoksi muotoutui työsuhteen ehdot ja muut työsuhteeseen liittyvät asiat. Nämä koostuivat lopulta seuraavista alaotsikoista: työntekijän oikeudet ja velvollisuudet, työsopimus ja verokortti, palkkaus ja palkanmaksu, vakuutusasiat, salassapitovelvollisuus ja tietosuojamääräykset, työaika, lepotauot ja ruokailu, työvuorolistat ja työvuoromuutokset, lomat ja poissaolomenettely, työnohjaus sekä luottamusmiestoiminta.

Suomisen ja Vuorisen (1999, 63–67) mukaan ongelmia kotihoidon työntekijöillä saattavat olla pelisääntöjen epäselvyys, tehtäväkuvien epäselvyys ja vastuukysymykset. Seuraavaksi perehdytyksen osa-alueeksi valittiinkin perusasioita työstä: työn sisältö ja työtehtävät, työmenetelmät, kuntouttava työote, listat asiakkaista ja asiakaskäynneistä, opiskelijoiden ohjaus ja palautteen anto sekä osoitetut vastualueet. Seuraavan isomman otsikon, työympäristön, alle muotoutuivat kulkureitit ja paikoitusalueet, yhteiset tilat, kokoustilat ja varauskäytännöt sekä varastot.

Ongelmaton tiedonkulku on haaste monissa työyhteisöissä. Jokaisen työntekijän oikeus ja velvollisuus on kysyä, kyseenalaistaa, puhua ja olla levittämättä huhuja (Suominen & Vuorinen 1999, 63–67). Tiedottamisen ja viestinnän perehdytysosuuteen koottiin alaotsikoiksi sisäiset tiedotteet, intranet Kontti, henkilöstölehti Kimara, sähköposti ja ajanvarauskalenteri sekä puhelimien käyttö.

Kotihoidollisissa työtilanteissa voi hoitajalle muodostua kuviteltua tai todellista uhkaa, kuten sanallisia uhkauksia, seksuaalista häirintää tai jopa fyysistä väkivaltaa. Tällaisia tilanteita voidaan ennaltaehkäistä toimimalla saatujen ohjeiden mukaisesti. Vaikeimpien asiakkaiden luokse voidaan mennä esimerkiksi pareittain eikä yksin. (Suominen & Vuorinen 1999, 69–70.) Perehdytysosio työturvallisuudesta ja riskien hallinnasta ohjaa käymään läpi Kouvolan kaupungin kotihoidossa käytössä olevia toimintasuunnitelmia ja -ohjeita: ensiapu, paloturvallisuus, pelastussuunnitelma, asiakasväkivallan hallintamalli, lääkehoitosuunnitelma sekä toimintaohje varkaustilanteisiin.

Hoitohenkilökunnan työasuillakin on vaikutus työturvallisuuteen. Onnistunut työasu on siisti, asiallinen, neutraali ja hyvästä materiaalista valmistettu eikä se ota kantaa tai hankaloita liikkumista. Tunnisteen, esimerkiksi nimineulan, käyttö on välttämätöntä, jotta henkilöt voivat tunnistaa työntekijän nimen ja ammattiarvon. (Jaakkola ym. 2004, 111.) Työntekijän pukeutumisen osuudessa perehdyttäjää ohjataan käymään läpi työ- ja suojavaatetusta, hanskojen ja työjalkineiden käyttöä, asiallista pukeutumista, sekä edellytyksiä nimineulan, varmennekortin tai henkilökortin käytöstä.

Työvälineet ja niiden käyttö-osioon sisällytettiin tietokoneet ja muut laitteet, avaimet ja autojen käyttö, hoitotarvikkeet ja niiden hankintakäytäntö sekä verkko- ja sähköpostitunnukset. Lisäksi samaan osioon koottiin lista asiakkaiden arviointia varten käytössä olevista testeistä ja hakemuksista (RAI, Älytti, SAS, Rava, MMSE) sekä työntekijän apuna käytettävissä olevista ohjelmista: Travel (matkalaskutus), ESS (poissaolokirjaukset), Merex (puhelinluettelo) sekä vaara- ja läheltä piti -tilanteiden raportointiin tarkoitetut Haipro ja TAPE.

Vanhusten kanssa työskentelevien hoitajien työhyvinvointia selvittäneiden kartoitusten perusteella on kiinnitettävä huomiota henkilöstön tuen ja ohjauksen laatuun, töiden järjestelyihin sekä yleensäkin esimiestyöhön. Kotihoidon työryhmien pitäisi saada esimiehiltään riittävästi ohjausta ja tukea. (Kiviharju-Rissanen 2006, 87–88.) Viimeinen perehdytysosio perehdyttäjän muistilistassa koostuu juurikin henkilökunnan hyvinvointiin liittyvistä asioista ja Kouvolan kaupungin kotihoidossa käytössä olevista ohjeista ja toimintamalleista aiheeseen liittyen. Lista ohjaa perehdyttäjää käymään läpi työterveyspalvelut, työsuhde-edut ja palkitsemisen, koulutusmahdollisuudet, päihde-

ohjelman, Savuton Kouvola -toimintaohjelman, työsuojelun toimintaohjelman, kehityskeskustelut, työergonomian sekä varhaisen puuttumisen mallin.

#### 4.6.3 Perehdytysoppaan arviointi

Yleensä luetusta ja selvitetystä tiedosta voidaan valita vain murto-osa ja näin ollen tarvitaan taitoa sanoa asiat tiiviisti omin sanoin (Repo & Nuutinen 1994, 163). Tiivistämisen vaikeus koettiin jo opinnäytetyön alkuvaiheessa teoreettisen tietoperustan ja taustan kirjoittamisen yhteydessä. Tätäkin haastavampaa oli koota perehdytyksen teoriaosuus vielä tiiviimmin lopulliseen perehdytysoppaaseen, kuitenkin tärkeimpiä asioita pois jättämättä. Koimme kuitenkin tiivistämisen taitojemme parantuvan työn lomassa.

Alun perin perehdytysopas oli tarkoitus painaa Kouvolan kaupungin graafisen ohjeiston mukaisesti, logoilla ja tietyin fontein varustettuna, mutta keväällä 2013 päädyimme tilaajan kanssa siihen, että suunnittelisimme perehdytysoppaan ulkoasun vapaamuotoisesti. Katsoimme sen positiiviseksi asiaksi, koska koimme työn suunnittelun helpottuvan vapaamuotoisen ulkoasun myötä. Koimme oppaan ulkoasun suunnittelun mielekkääksi ja opettavaiseksi.

Opinnäytetyön tilaajan kanssa oltiin yhteydessä säännöllisesti. Jälkikäteen ajateltuna tiiviimpi yhteydenpito tilaajan kanssa olisi saattanut helpottaa tuotoksen valmistumista. Lisäksi asioiden paremmalla varmistamisella ennen tekemistä olisi välttytty ylimääräiseltä työltä ja väärinkäsityksiltä. Opinnäytetyön tilaajan henkilöstömuutoksista johtuen opinnäytetyötä ohjattiin usean eri henkilön toimesta. Koimme tämän rikkaudeksi, sillä näin saimme uusia ideoita ja näkökulmia oppaan toteutukseen. Toisaalta kaikkien toiveiden toteuttamista pidimme myös haasteellisena.

Etenevästä työstä tallennettiin useita versioita päivämäärien mukaan, eli jätettiin mahdollisuus tarvittaessa palata uudelleen vanhempiin versioihin. Tekstitiedostoista tallennettiin myös useita kopioita niin tietokoneiden kovalevyille, muistitikuille kuin sähköposteihinkin tiedostojen mahdollisen häviämisen tai tuhoutumisen varalta. Jälkikäteen ajateltuna tiedostojen järjestelmällisempi nimeäminen ja tallentaminen olisi ollut järkevämpää niihin palaamisen sujuvuuden kannalta.

Opinnäytetyön tuotoksena valmistunut perehdytysopas on vielä pilottiversio. Perehdytysoppaan tekeminen osoittautui haasteelliseksi kotihoidon aikatauluista ja muutoksista, kuten lomautuksista johtuen. Jotta oppaasta saadaan paras mahdollinen käytännön työväline, sen pilottikäyttö suoritetaan vielä myös kotihoidon henkilöstöllä. Perehdytysopas käydään läpi Kouvolan kaupungin kotihoidon johtoportaan ja lisäksi se oikoluetaan myös käyttäjillä eli tiimien hoitotyöntekijöillä, joilta kerätään myös palaute sen kehittämisestä toimivaksi työvälineeksi kotihoitoon. Aikataulusta johtuen nämä tulokset eivät ehdi vielä kirjattavaksi tähän opinnäytetyöhön. Tämän kehitysprosessin jälkeen tässä opinnäytetyössä kehitetty perehdytysopas on kuitenkin tarkoitus ottaa käyttöön Kouvolan kaupungin kotihoidossa.

## 5 POHDINTA JA ARVIOINTI

Kouvolan kaupungin kotihoidossa on tapahtunut merkittäviä muutoksia viime vuosien aikana, kuten kuntaliitoksen aiheuttamat muutokset sekä organisaatiomuutokset, ja näin ollen voimme perustella opinnäytetyömme aiheen ajankohtaiseksi ja tärkeäksi. Lisäksi kotihoidon työntekijöiden keskuudessa työntekijöiden vaihtuvuus sekä sijaisien määrä on huomattava, joten kunnollinen perehdytysuunnitelma on tarpeellinen perehdytysprosessin tehostamiseksi. Lukijan mielipidekirjoitus Kouvolan Sanomissa 16.4.2013 liittyy perehdytyksen vajavaisuuteen kotisairaanhoidossa Kouvolan Korialla. Kirjoittaja on pääasiassa tyytyväinen saamaansa hoitoon, mutta kertoo perehdytyksen riittämättömyyden näkyvän selvästi uusilla työntekijöillä ja sijaisilla. Esimerkkinä hän mainitsee erään hoitajan ajan haaskautuneen hänen kotinsa etsimiseen. Syytä kyttäessä perehdytyksen puute perustellaan ajan riittämättömyydellä. (Tikka 2013.)

Hildénin (2002, 27–29) mukaan myös hoitotyön muuttuvuus on haaste ammatilliselle osaamiselle. Hoitotyön muuttumiseen vaikuttavina tekijöinä voidaan pitää potilaisiin, henkilöstöön, johtamiseen ja työyhteisöön liittyviä muutoksia, sekä teknologian, lääketieteen ja hoitotieteen ja -työn kehittymistä. Nämä muutokset näkyvät suurilta osin siis myös kotihoidon työntekijän arjessa sekä perehdyttämisen tarpeellisuudessa. Johdonmukaista perehdyttämistä tarvitaan siis nyt sekä tulevaisuudessa.

Jokainen henkilö ja organisaatio hyötyvät hyvästä maineesta. Imagolla tarkoitetaan itsensä vetovoimaiseksi tekemistä (Helameri 2004, 24). Työolojen ja työhyvinvoinnin

parantaminen kasvattavat työelämän vetovoimaa. Näillä pidennetään myös työuria sekä parannetaan tuottavuutta. (Sosiaali- ja terveystieteiden strategia 2011, 7.) Työpaikka ja sen työntekijät viestivät itsestään ja omasta alastaan mielikuvaa tahtomattaan. Myönteisellä mielikuvalla on positiivisia vaikutuksia nuorten ja aikuisopiskelijoiden hakeutumiseen alalle. (Helameri 2007, 24, 51.) Kun suuret ikäluokat ikääntyvät, tulee kotihoitolle lisää asiakkaita. Ajan edetessä suuret ikäluokat siirtyvät myös eläkkeelle: asiakkaita tulee siis lisää ja työntekijöitä on suhteessa vähemmän. On siis tärkeää, että kotihoito työympäristönä on vetovoimainen ja miellyttävä. Näin ollen esimerkiksi opiskelijoiden sekä sijaisten hyvät kokemukset kotihoitosta työympäristönä parantavat mahdollisuutta saada uutta, pysyvää työvoimaa kotihoitoon jatkossa. Puhumisen laatu sekä sujuvuus vaikuttavat suurelta osin näihin kokemuksiin. Opinnäytetyötä tehdessä olikin mukava kuulla tilaajan positiivinen näkemys puhumisen tärkeydestä.

Päätimme tehdä opinnäytetyön yhdessä, jotta saisimme monipuolisemman näkökulman ja enemmän ideoita prosessin toteuttamiseksi. Parityöskentely oli välillä myös haastavaa. Erikseen kirjoitettua tekstiä oli muokattava yhdessä, jotta kokonaisuus olisi yhteneväinen. Sovimme päälinjauksista yhdessä, omat ideat oli perusteltava ja hyväksyttävä toisella sekä välillä oli tehtävä myös kompromisseja puolin ja toisin. Tämänkaltaisen työskentelyn opetti meille joustavuutta ja tehokasta parityöskentelyä sekä päätöksentekovalmiutta, joita tarvitsemme tulevaisuuden työelämässä. Koemme myös tiimityöskentelyn taitojemme syventyneen ja parantuneen tilaajan kanssa tehdyn yhteistyön myötä.

Suunnittelimme aikataulun tarkkaan jo työn alkuvaiheessa, jotta riski aikataulun epäonnistumiselle olisi mahdollisimman pieni. Aikataulun laatimisessa otimme huomioon myös myöhemmin julkaistavan organisaatiomuutoksen opinnäytetyön tilaajalla. Ennen sitä keskityimme siis enemmän muun teorian tiedon keräämiseen. Ajoittain koimme haasteelliseksi saada opinnäytetyöhömme ajankohtaista tietoa. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2007, 56–57) ovat todenneet kirjoittamisen aloittamiselle ja viivästyttämiselle olevan helppoa keksiä tekosyitä, kuten inspiraation puuttuminen ja ajan riittämättömyys. Heidän mukaansa kirjoittamisen välttely on kuitenkin luonnollinen osa kirjoittamisprosessia. Huomasimme oman opinnäytetyömme teon aikana pieniä notkahduk-

sia tekemisen säännöllisyydessä. Varsinkin alkuvaiheessa tekeminen saattoi tauota pitkäksikin aikaa, minkä jälkeen sen aloittaminen oli vieläkin vaikeampaa. Totesimme myös opinnäytetyön viimeistelyvaiheen ja raportin kirjoittamisen vievän yllättävän paljon aikaa, ja lopulliset täydennykset teimme nopeassa tahdissa. Toisaalta huomasimme, että paineen alla työskentely oli yllättävän tehokasta.

Koimme, että mitä pidempään jatkoimme työskentelyä yhtäjaksoisesti, sitä tehokkaammin etenimme ja kuin huomaamatta uppouduimme lukemiseen ja kirjoittamiseen useiksi tunneiksi. Totesimme opinnäytetyön tekemiseen liittyvän paljon teoretiedon läpikäyntiä, asioiden jäsentelyä ja työn suunnittelua, joiden huomasimme vaativan yllättävän paljon aikaa, vaikka niiden osuutta valmiista työstä on vaikea erotella. Lisäksi koimme aiheen viitekehyksen kulkevan kuin huomaamatta mukana lähes päivittäin, kiinnittämällä automaattisesti huomiota esimerkiksi uutisten sivutessa perehdytystä tai kotihoitoa.

Hirsjärvi ym. (2007, 109) muistuttavat lähdekritiikin tärkeydestä. Opinnäytetyössämme pyrimme käyttämään lähteitä monipuolisesti ja niiden luotettavuutta kriittisesti tarkastellen. Käytimme mahdollisimman uusia kirjoja, lehtiartikkeleita ja muita julkaisuja. Kriteereinä lähteiden luotettavuuden arvioinnille pidimme mm. seuraavia asioita: tiedon tuoreus valitsemalla mahdollisimman uutta materiaalia, tiedon paikkansapitävyys tarkistamalla ja vertailemalla muihin lähteisiin, faktatiedon ja mielipiteiden välisen eron tunnistaminen, sekä yleisesti luotettavana pidettyjen tietolähteiden, kuten oppikirjojen käyttäminen. Opinnäytetyömme lähteiksi valitsimme harkiten myös muutamia vanhempia, mutta tarpeelliseksi todettuja ja mielekkäitä teoksia, joiden tiedot ovat edelleen voimassaolevia ja käyttökelpoisia. Suunnittelimme opinnäytetyöllemme tarkan aiheen rajauksen otsikoiden avulla ja vertailimme niitä muihin vastaavanlaisiin opinnäytetöihin, jotta lopputuloksesta ei tulisi liian laaja tai suppea. Lisäksi opinnäytetöitä arvioitiin Kymenlaakson ammattikorkeakoulun käytäntöjen mukaisesti.

Opinnäytetöitä, sen prosessia ja tulosta tulee arvioida ja tarkastella myös kriittisesti. Mikäli olisimme tienneet aikaisemmin, että perehdytysopas tulee olemaan vielä pilotiversio, jonka toimivuus testataan kotihoidon henkilöstöllä, olisimme itse suurella mielenkiinnolla toteuttaneet myös tämän prosessin ja pyrkineet näin ollen valmistamaan perehdytysoppaan pilottiversion jo varhaisessa vaiheessa. Aiomme kuitenkin ol-

la yhteydessä tilaajaan valmistumisemme jälkeen siitä, minkälaisiin tuloksiin testauksissa päädyttiin ja todetaanko perehdytysopas käyttökelpoiseksi ja mitä mahdollisia muutoksia siihen tehdään.

Mikäli nyt saisimme uudelleen päättää, valitsisimme tutkinnallisen opinnäytetyön tekemisen tai ainakin jonkin pienen tutkimuksen liittämisen tähän toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Näin olisimme saaneet myös itse kartoitettua tietoa juuri Kouvolan kotihoidon työntekijöiden näkökulmasta, eikä olisi tarvinnut turvautua vain jo tehtyihin tutkimuksiin ja niiden lukemiseen. Tällä tavoin olisimme saaneet kokemusta myös tutkimuksen tekemisestä ja sen analysoinnista. Toisaalta meille jäi mielestämme hyvä kuva tutkimuksista niitä lukemalla ja saimme myös konkreettisia ideoita omaan opinnäytetyöhömmö. Tutkimusten raportinomaisen kirjoittaminen ikään kuin tarttui.

Olemme tyytyväisiä valmistamaamme perehdytysoppaaseen, sen ulkoasuun ja sisältöön. Perehdytysopas on mielestämme selkeä, ytimekäs ja käytännöllinen. Koimme aluksi tiedon tiivistämisen vaikeaksi. Jos olisimme saaneet itse päättää, olisimme tehneet perehdytysoppaasta hieman laajemman, jotta perehdyttäjän työ olisi helpottunut vieläkin enemmän. Toivomme tuotetun perehdytysoppaan olevan hyödyksi tilaajalle arkipäivän työssä sekä parantavan perehdytysprosessin toimivuutta. Mielestämme myös opinnäytetyömme laajempaa teoriaosuutta perehdytyksestä voi käyttää perehdytysmateriaalina perehdyttäjälle sekä itse perehtyjälle. Joka tapauksessa on hyvä muistaa, että käytännön työn tekeminen opettaa asioita, joita ei voi suoranaisesti perehdytyksen avulla oppia. Onnistunut perehdytys kuitenkin tukee tätä oppimisprosessia.

Vilkan ja Airaksisen (2003, 42) mukaan opiskelijan tulee osoittaa kyky yhdistää ammatillinen teoreettinen tieto ammatilliseen käytäntöön, kyky pohtia alan teorioiden ja käsitteiden kautta ratkaisuja käytännössä sekä kehittää oman alan ammattikulttuuria. Geronomiopintojemme aikana on usein sivuttu henkilöstöhallintoa, esimiestaitoja sekä perehdyttämisen tärkeyttä työelämässä. Opinnäytetyömme avulla olemme päässeet tutustumaan vielä syvemmin näihin aiheisiin, niiden vaikutuksiin ja haasteisiin. Työelämässä tulemme todennäköisesti toimimaan itse sekä työhön perehtyjinä että perehdyttäjinä. Koemme tämän opinnäytetyön kasvattaneen meitä ammatillisesti: tulemme varmasti huomioimaan oppimamme asiat ja pyrimme toimimaan niiden mukaisesti. Mutta kuten Vilka ja Airaksinenkin (2003, 160) ovat todenneet, ammatillinen valmi-

us ei synny vielä valmiista tutkinnosta. Se on vain yksi ammatillisen kasvun monista askeleista.

Opinnäytetyö on ollut pitkä ja hidas prosessi. Kaiken kaikkiaan se on opettanut meille kärsivällisyyttä ja pitkäjänteisyyttä. Näitä ominaisuuksia tarvitsemme työelämässä, sillä varsinkin asioiden muutokset ja kehittämiset työelämässä eivät tapahdu hetkessä, vaan vaativat aikaa ja malttia.

Kjelin ja Kuusiston (2003, 206) mukaan perehdytysmateriaalin tulee olla helppokäyttöinen ja päivittämisen toteuttaminen tulisi suunnitella etukäteen. Jatkossa voisi mielestämme tutkia valmistuneen perehdytysoppaan käyttöä ja toimivuutta käytännössä, sekä sitä, ovatko perehdyttäjät tarpeeksi orientoituneita perehdytysmateriaaliin ja sitä ohjaavaan tietoon. Lisäksi voisi tarkastella konkreettisten olemassa olevien perehdytysmateriaalien ajantasaisuutta ja toimivuutta. Österbergin (2009, 104) mukaankin kerran perusteellisesti mietitty perehdyttämisohjelma on helppo ottaa käyttöön. Kuitenkaan valmiiksi tehty ohjelma ei aina ole käyttökelpoinen ajan muuttuessa. Hyvää perehdyttämisohjelmaa päivitetään muutoksien ja uusien ideoiden lomassa.

## LÄHTEET

Ahlqvist, M. & Vuorinen, H. 2011. Hoitajien kokemuksia perehdyttämisestä. Opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu.

Asetus nuorten työntekijöiden suojelusta 128/2002

Asetus nuorten työntekijöiden suojelusta 128/2002

Backman, K., Eloniemi-Sulkava, U., Finne-Soveri, H., Paasivaara, L., Vaarama, M. & Voutilainen, P. 2002. Teoksessa: Ahonen, R. & Ronkainen, R. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu: opas laatuun. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 102–103.

Dölling-Hasu, B. 2009. Kouvolan kotihoidon työntekijöiden näkemyksiä kotipalvelun ja kotisairaanhoidon yhdistymisestä. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Ford, H. Mietelause. Hyvejohtajuuden internetsivut. Saatavissa:

<http://www.hyvejohtajuus.fi/aforismit-mietelauseet/tyo-aforismeja-mietelauseita/> [viitattu 18.9.2013]

Haikonen, P. & Saari, K. 2012. Hoitohenkilökunnan työhyvinvointi Lappeenrannan alueen kotihoidossa. Opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu.

Heinola, R. 2007. Teoksessa Björkgren, M., Kattainen, E., Luoma, M-L., Matikainen, K., Paasivaara, L., Tepponen, M., & Voutilainen, P. Asiakaslähtöinen kotihoito: Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämislaitos. 9–10, 23, 52–54, 83–85.

Helameri, T. 2004. Kotihoito kunniaan: työelämän haasteet. Helsinki: Suomen kotihoidon toimikunta.

Hildén, R. 2002. Ammatillinen osaaminen hoitotyössä. Tampere: Hygieia.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Ikonen, E. 2013. Kehittyvä kotihoito. Helsinki: Edita.

Jaakkola, H. 2013. Kuin rahaa pankkiin. Talentia 4/2013 s.39.

Jaakkola, H., Koivunen, O. & Lehestö, M. 2004. Hoitajan turva. Helsinki: Edita.

Jaakkola, T. 2010. Organisaatiomuutos kotihoidossa: esimiesten kokemuksia muutoksesta ja esimiestyötä tukevista toimintamalleista. Opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

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

Kansanterveyslaki 66/72

Kivelä, S-L. 2012. Hyviä vuosia: arvokas ja turvallinen ikääntyminen. Helsinki: Kirjapaja.

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

Kouvolan kaupunki. 2012a. Kotihoidon palvelusisältö ja myöntämisen perusteet 1.1.2012.

Kouvolan kaupunki. 2012b. Kotihoito ja tukipalvelut -esite. Päivitetty 12.4.2012.

Kouvolan kaupunki. 2013a. Palvelut ikäihmiselle. Kotihoito. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/index/ikaihmiselle/kotihoito.html> [viitattu 1.10.2013].

Kouvolan kaupunki. 2013b. Kuntaliitos. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/index/aikuisvaestolle/tietoakouvolasta/kuntaliitos2009.html> [viitattu 1.10.2013].

Kouvolan kaupunki. 2013c. Tukea omassa kodissa. Kouvolan kaupungin tiedotuslehti 1/2013, 17.

Kouvolan kaupunki. 2013d. Palveluseteliopas: tilapäinen kotihoito.

Kouvolan kaupunki. 2013e. Palvelut ikäihmiselle. Ateriapalvelu. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/index/ikaihmiselle/arjenapu/ateriapalvelu.html> [viitattu 1.10.2013].

Kouvolan kaupunki. 2013f. Palvelut ikäihmiselle. Kauppapalvelu. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/index/ikaihmiselle/arjenapu/kauppapalvelu.html> [viitattu 1.10.2013].

Kouvolan kaupunki. 2013g. Palvelut ikäihmiselle. Saunapalvelu. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/index/ikaihmiselle/arjenapu/saunapalvelu.html> [viitattu 1.10.2013].

Kouvolan kaupunki. 2013h. Palvelut ikäihmiselle. Turvapalvelu. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/index/ikaihmiselle/arjenapu/turvapalvelu.html> [viitattu 1.10.2013].

Kouvolan kaupunki. 2013i. Palvelut ikäihmiselle. Päiväkeskukset. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/index/ikaihmiselle/arjenapu/paivakeskukset.html> [viitattu 1.10.2013].

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Oy Yliopisto-kustannus. HYY-yhtymä.

Kuusivaara, R. 2006. Kotihoitohenkilöstön osaamisen kehittäminen ja hyvinvointitekniologia. Opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu.

Köninki, T. 2013. Sähköpostitiedonanto Kouvolan kaupungin kotihoidon päivitetystä tiedoista 11.10.2013.

- Lahti, T. 2007. Sairaanhoidajien työhön perehdyttäminen. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 12/980
- Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998
- Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998
- Leino, S. 2013. Hyvä perehdyttäminen on kaikkien etu. Turun Sanomat 25.5.2013. <http://www.ts.fi/mielipiteet/lukijan+kolumni/489718/Hyva+perehdyttaminen+on+kaikkien+etu> [viitattu 24.8.2013].
- Lindroos, S., Nevala, S., Virtanen, J. & Vuori-Kemilä, A. 2005. Ihmisen hyvä: etiikka lähihoitotyössä. Helsinki: WSOY.
- Pekkanen, T. 2013. Lieksan kotihoidon työntekijöiden näkemys tiimityön toiminnasta ja kehittämistarpeista. Opinnäytetyö. Karelia-ammattikorkeakoulu.
- Peltokoski, J. & Perttunen, J. 2006. Teoksessa Miettinen, M., Hopia, H., Koponen, L., Wilskman, K. & Kiviharju-Rissanen, U. (toim.) 2006. Inhimillisten voimavarojen johtaminen: hoitotyön vuosikirja 2006. Sairaanhoidajaliitto.
- Pesonen, E. 2007. Julkaisijan käsikirja. Jyväskylä: WSOY.
- Repo, I. & Nuutinen, T. 1994. Aikuisten viestintätaito. Helsinki: Otava.
- Salonen, M. 2012. Kotihoidon perehdytyksen laajentaminen ja uudelleen määrittely: prosessisuunnitelma vastuuhoidajan perehdytykseen. Lahden ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012–2015. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon julkaisu.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma TATO 2004–2007. 2003.  
Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu.

STM. 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. 2013.

Sosiaalihuoltoasetus 607/83

Sosiaalihuoltolaki 710/82

STM. 2011. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020: sosiaali- ja terveystalouden strategia. 2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu.

Suominen, K. & Vuorinen, M. 1999. Kotihoidon arki ja etiikka. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Terveydenhuoltolaki 1326/10

Tikka, P. 2013. Perehdyttämistä varten kotisairaanhoidossa. Kouvolan Sanomat 16.4.2013. Saatavissa:

<http://www.kouvolansanomat.fi/Mielipide---Sana-on-vapaa/2013/04/16/Perehdytt%C3%A4misvajetta+kotisairaanhoidossa/2013215515923/69> [viitattu 18.8.2013]

Työturvallisuuskeskus TTK. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Saatavissa:

[http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CC4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tyoturva.fi%2Ffiles%2F800%2FTyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf&ei=xuxWUqrvOMTl4gTu9oDIAw&usg=AFQjCNGCiI-CdcMjCeWImua4difSazTueQ&bvm=bv.53760139,d.bGE](http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CC4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tyoturva.fi%2Ffiles%2F800%2FTyohon_perehdyttaminen2009.pdf&ei=xuxWUqrvOMTl4gTu9oDIAw&usg=AFQjCNGCiI-CdcMjCeWImua4difSazTueQ&bvm=bv.53760139,d.bGE) [viitattu 10.10.2013].

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Valtioneuvoston asetukset työntekijälle annettavasta opetuksesta, ohjauksesta ja kirjallisista työohjeista erityistä pätevyyttä vaativissa ammateissa ja tehtävissä 738/2002

Valtioneuvoston asetukset työntekijälle annettavasta opetuksesta, ohjauksesta ja kirjallisista työohjeista erityistä pätevyyttä vaativissa ammateissa ja tehtävissä 738/2002

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 787/2003

Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.

**KOUVOLAN KAUPUNKI**  
**KOTIHOITO**

**PEREHDYTYSOPAS**

**Avuksi uuden työntekijän  
perehdyttämiseen**

**"Mikään ei ole erikoisen vaikeaa, kun vain jaat sen tarpeeksi  
pieniin hommiin." — Henry Ford**

## PEREHDYTYKSEN TAVOITTEET

Uusille työntekijöille, kuin myös vanhoille työntekijöille työtehtävien muuttuessa, tulee perehdyttämisen, eli valmentamisen ja kouluttamisen tarve mahdollisiin uusiin tehtäviin. Perehdyttäminen sitoo aikaa ja henkilöresursseja, ja sitä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta: yrityksen itsensä, lainsäädännön, esimiehen, perehtyjän, henkilöstöammattilaisen, työyhteisön sekä nimetyn perehdyttäjän näkökulmasta.

### MUISTA!

Vaikka uudella työntekijällä olisi jo alalta paljon työkokemusta, on uusi organisaatio kuitenkin aina erilainen. Tavoitteissa, työskentelytavoissa ja ihmisissä saattaa olla suuriakin eroja.

Henkilöstön kehittämisessä ja perehdyttämisessä tarvitaan myös suunnitelmallisuutta, johdonmukaisuutta ja tehokkuutta. Laadukas suunnittelu ja räätälöinti yhtenäistää perehdytystä. Myös perehdytyksen jälkeiset kehittämis- ja kohtaamistilanteet ovat tärkeitä.

Kotihoidon osaamisvaatimukset kasvavat, ja tämän takia tarvitaan hyvin suunniteltua ja resursoitua perehdytystä sekä laadukasta koulutustarjontaa. Perehdyttäminen on tur-

vallisen ja tehokkaan hoitotyön ja hoitoympäristön lähtökohta.

Sekä uudelle tulokkaalle, että muutokseen perehdyttävälle pitkäaikaiselle työntekijälle tavoite on sama: nopeat valmiudet itsenäiseen työskentelyyn: tietojen, taitojen, asenteiden ja valmiuksien oppiminen.

## PEREHDYTYKSEN HYÖDYT JA TAVOITTEET

Perehdytys auttaa stressinhallinnassa, vähentää virheitä, sekä säästää aikaa niiden korjaamiselta. Perehdytyksen puute vastaavasti hidastaa työn aloittamista ja vaikuttaa kielteisesti työntekijän asenteisiin työpaikkaan kohtaan. Perehdyttämisellä voi olla myönteisiä vaikutuksia työssä viihtymiseen, ja jopa työntekijöiden vaihtuvuus voi näin ollen vähentyä merkittävästi.

### Ajankäytön suunnittelu on tärkeää!

Perehdytykseen varatun ajan käyttö onnistuneesti vaikuttaa toimintaan ja tuloksiin. Laatu korvaa määrän!

Hyvän perehdytyksen tavoitteena on saada työntekijä tuntemaan itsensä tervetulleeksi sekä tärkeäksi osaksi uutta työyhteisöä. Tehtävien omaksuminen ja hallinta sekä itsenäinen työskentely kehittyvät. Työpaikka, sen toiminta-ajatus, liike- tai palveluidea, tavat,

työtoverit, asiakkaat, odotukset ja työtehtävät tulevat tutuiksi. Perehdyttävän on tärkeää saada myös itse työsuhteeseen liittyvistä asioista riittävästi tietoa, sekä valmiudet tarvittaessa etsiä itsenäisesti tietoa yritykseen ja sen toimintaan liittyen.

Hyvä perehdytys ei ainoastaan opeta uusia tietoja ja taitoja, vaan myös nostaa esiin jo olemassa olevia taitoja sekä parantaa, tunnistaa ja hyödyntää niitä: halu kehittää itseään sekä omien kehittämistarpeiden löytäminen.

#### HYVÄN PEREHDYTTÄJÄN VALTTIKORTIT

- Positiivinen asenne, yhteistyökyky ja kannustaminen
- Riittävä aika omien töiden ohella
- Hyvät ohjaustaidot (oppimista edistävä ja kehittämistä tukeva ohjaus)
- Ammattitaitoisuus
- Yhtenevät näkemykset organisaation kanssa

Onnistuneesta perehdyttämisestä on monia hyötyjä, mm. osaamisen jakaminen, työtehtävien oppiminen, menestyminen, turvallisuus, kehittyminen, työhyvinvointi, tuloksellisuus ja kannattavuus. Laajimmillaan hyvä perehdytys kehittää perehtyjän itsensä lisäksi myös työyhteisöä ja koko organisaatiota. Eri

organisaatioissa perehdyttäminen merkitsee eri asioita, ja siihen vaikuttavat tapa jolla organisaatiossa perehdyttämiseen suhtaudutaan ja miten se liitetään strategiaan. Vähänsinkin perehdyttäminen on kuitenkin parempaa kuin perehdyttämisen totaalinen laiminlyönti.

Työntekijän tulee ymmärtää, miksi organisaatio on olemassa ja miten ja miksi se toimii. Organisaatiot ja työtehtävät monimutkaistuvat ajan ilmiöiden mukana, jolloin laajemman perehdyttämisen merkitys korostuu.

Yhteiskunnan vaatimusten ja lainsäädännön lisäksi perehdytykseen ja sen laatuun vaikuttaa itse organisaatio ja sen strategia: rakenteet, pelisäännöt ja tehtävänjaot.

Oheismateriaali auttaa perehtyjää oppimaan, muistamaan ja sisäistämään asioita. Hyvää perehdyttämisohjelmaa päivitetään muutoksien ja uusien ideoiden lomassa. Perehdytysmenetelmiin kuuluvat henkilökohtainen ohjaus, havainnointi, kehityskeskustelut ja koulutustilaisuudet. Myös itseopiskelu, asioiden pohtiminen ja arviointi ovat tärkeä edellytys oppimiselle.

### 1. Perehdytyksen aloitus

- perehdytettävän kannustaminen
- aikaisempien tietojen ja taitojen arviointi
- työtehtävän kuvaus
- tavoitteiden asettaminen

### 2. Opettaminen:

- perehtyjä analysoi työtehtävän
- työ näytetään perehtyjälle
- perehdyttäjä selostaa ja perustelee miten ja miksi työtä tehdään
- perehdyttäjä kertoo työpaikan toimintasäännöt

### 3. Mielikuva-harjoittelu

- perehtyjä selostaa työn omin sanoin
- perehdyttäjä seuraa perehdytyksen etenemistä
- perehdyttäjä kertoo työpaikan säännöt pelkistettyinä
- uuden opitun tiedon muistelu ja ajattelu

### 4. Taitojen kokeilu ja harjoittelu

- perehtyjä kokeilee työntekoa
- perehdyttäjä antaa kannustavaa ja rakentavaa palautetta
- perehtyjä jatkaa työntekoa kokeilua
- perehdyttäjä arvioi perehtyjän taitotasoa

### 5. Opitun tiedon varmistaminen

- perehtyjälle annetaan tilaisuus työskennellä yksin
- perehdyttäjä antaa rakentavaa ja kannustavaa palautetta
- perehtyjää rohkaistaan kysymään mieltä askarruttavista asioista



**PEREHDYTTÄJÄN MUISTILISTA**

<b>Perehdytettävä asia</b>	<b>Perehdyttäjä</b>	<b>PVM</b>	✓
----------------------------	---------------------	------------	---

**Kouvolan kaupungin kotihoito**

Perehdytysmateriaalit ja esitteet			
Arvot ja strategiat			
Organisaation esittely			
Yksikön toiminnan esittely			
Tiimikohtaiset pelisäännöt			
Työtilojen ja työkavereiden esittely			
Tukipalvelut			

**Työsuhteen ehdot ja muut työsuhteeseen liittyvät asiat**

Työntekijän oikeudet ja velvollisuudet			
Työsopimus ja verokortti			
Palkkaus ja palkanmaksu			
Vakuutusasiat			
Salassapitovelvollisuus ja tietosuojamääräykset			
Työaika, lepotauot ja ruokailu			
Työvuorolistat ja työvuoromuutokset			
Lomat ja poissaolomenettely			
Työnohjaus			
Luottamusmiestoiminta			

**Perusasiat työstä**

Työn sisältö ja työtehtävät			
Työmenetelmät, kuntouttava työote			
Listat asiakkaista ja asiakaskäynnit			
Opiskelijoiden ohjaus, opiskelijoiden palautteen anto			
Vastuualueet			

**Työympäristö**

Kulkureitit ja paikoitusalueet			
Yhteiset tilat (keittiö ym.)			
Kokouksetilat ja varauskäytännöt			
Varastot			

**Tiedottaminen ja viestintä**

Sisäiset tiedotteet			
Intranet Kontti			
Henkilöstölehti Kimara			
Sähköposti, ajanvarauskalenteri			
Puhelimien käyttö			

<b>Perehdytettävä asia</b>	<b>Perehdyttäjä</b>	<b>PVM</b>	✓
----------------------------	---------------------	------------	---

### Työturvallisuus ja riskien hallinta

Työn riskit ja vaaratilanteet, 4KS			
Ensiapu			
Paloturvallisuus			
Pelastussuunnitelma			
Asiakasväkivallan hallintamalli			
Lääkehoitosuunnitelma			
Toimintaohje varkaustilanteisiin			

### Työntekijän pukeutuminen

Työ- ja suojavaatetus, hanskat ja työjalkineet			
Asiallinen pukeutuminen (voimakkaat hajuvedet, rakennekynnet ja lävistyksset)			
Nimineula / varmennekortti/ henkilökortti			

### Työvälineet ja niiden käyttö

Tietokoneet ja muut laitteet			
Avaimet ja autojen käyttö			
Hoitotarvikkeet ja niiden hankintakäytäntö			
Effica			
RAI, Älytti, SAS, Rava, MMSE			
Travel			
ESS			
Merex			
Haipro ja TAPE			
Verkko- ja sähköpostitunnukset			

### Henkilökunnan hyvinvointi

Työterveyspalvelut			
Työsuhde-edut ja palkitseminen			
Koulutusmahdollisuudet			
Päihdeohjelma			
Savuton Kouvola- toimintaohjelma			
Työsuojelun toimintaohjelma			
Kehityskeskustelut			
Työergonomia			
Varhaisen puuttumisen malli			

### Perehdytyksen onnistuminen

Palaute perehdyttäjälle			
Palaute perehdytettävälle			

## LÄHTEET

- Ahlqvist, M. & Vuorinen, H. 2011. Hoitajien kokemuksia perehdyttämisestä. Hämeen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. 12, 22.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. 1 – 2, 6, 10.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum Media Oy. 13, 46.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Oy Yliopistokustannus. HYY yhtymä. 9 – 11, 13 – 15, 17 – 29.
- Lahti, T. 2007. Sairaanhoidtajien työhön perehdyttäminen. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu –tutkielma. 36 – 38.
- Peltokoski, J. & Perttunen, J. 2006. Teoksessa Miettinen, M., Hopia, H., Koponen, L. & Wilskman, K. (toim.) 2006. Inhimillisten voimavarojen johtaminen. Hoitotyön vuosikirja 2006. Sairaanhoidtajaliitto. 132 – 133.
- Salonen, M. 2012. Kotihoidon perehdytyksen laajentaminen ja uudelleen määrittely: prosessisuunnitelma vastuuhoidajan perehdytykseen. Lahden ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. 29, 31.
- Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari. 101 – 104.