

Suvi Autio, Marja Hamari & Tiina Kuopus

KOTOISASTI MEILLE

Perehdytysopas perhetyöhön Sosiaalipalvelut Kotoisalle

KOTOISASTI MEILLE

Perehdytysopas perhetyöhön Sosiaalipalvelut Kotoisalle

Suvi Autio, Marja Hamari & Tiina
Kuopus
Opinnäytetyö
Kevät 2022
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Tekijät: Suvi Autio, Marja Hamari & Tiina Kuopus

Opinnäytetyön nimi: Kotoisasti meille: Perehdytysopas perhetyöhön Sosiaalipalvelut Kotoisalle

Työn ohjaajat: Harriet Tervonen & Päivi Onkalo

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2022

Sivumäärä: 42 + 2 liitettä

Työ on merkittävä osa ihmisten elämää ja perehdyttäminen on olennainen osa työtä jatkuvasti, ei pelkästään työsuhteen alussa. Laadukas perehdyttäminen sitouttaa työntekijöitä yritykseen, kiinnittää uuden työntekijän tehokkaasti työyhteisöön sekä tarjoaa työyhteisölle näkökulmia asioihin. Perehdyttämisen oheismateriaaleilla voidaan tehostaa perehdyttämistä ja ne helpottavat niin perehdyttäjää kuin työntekijää toimimalla muistilistana työhön liittyvistä asioista.

Kotoisasti meille -opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä yhteistyössä Sosiaalipalvelut Kotoisa Oy:n kanssa. Toimeksiantajan toiveiden mukainen perehdytysopas laadittiin työvälineeksi yrityksen vastuuhenkilöille perehdyttämisen tueksi yrityksen tulevaan perhetyön yksikköön. Opinnäytetyön tietoperusta perustuu perehdyttämiseen ja perhetyöhön liittyvään teoriaan. Perehdytysopas toteutettiin sosiaalialan palvelumuotoiluprosessia soveltaen ja kehittämisprosessimme koostui ymmärrys-, muotoilu-, toteutus- ja arviointivaiheista. Kokeiluvaihetta ei opinnäytetyön puitteissa ollut mahdollista toteuttaa. Kehittämistyötä tehtiin käyttäjälähtöisen kehittämisen periaatteiden mukaisesti. Yhteistyökumppani ja henkilöstö olivat osallisina kehittämisprosessissa ja heidän näkökulmansa otettiin huomioon oppaan suunnittelussa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa ajantasainen, selkeä ja käyttäjälleen suunnattu perehdytysopas Sosiaalipalvelut Kotoisa oy:n perhetyöhön. Oppaan tarkoitus on auttaa ja toimia työvälineenä yrityksen johdolle perehdyttämisessä sekä myöhemmin auttaa työntekijöitä tarkistamaan työsuhteeseen ja organisaatioon liittyviä tietoja. Tavoitteena oli myös saada oppaasta sellainen, jota yritys voi hyödyntää sopivin muutoksin muilla toimialoillaan. Opas sisältää esittelyn yrityksestä ja sen toimialoista, perhetyön lyhyen prosessikuvaus, perhetyöyksikön käytännön asiat sekä työsuhteeseen liittyvät tiedot. Oppaan mukana ovat työssä tarvittavat lomakkeet ja perehdyttäjän tueksi perehdyttämisen tarkistuslista. Lopullisen arvioinnin perusteella perehdytysopas vastaa sille annettuja tavoitteita: käyttäjälleen suunnattu, sisällöltään tarpeita vastaava, selkeä ja looginen. Perehdytysoppaan sisältämä tiedon määrä on sopiva ja helposti löydettävissä.

Kehitetystä perehdytysoppaasta hyötyvät ensisijaisesti perhetyön yksikön perehdyttäjä, perhetyöntekijät sekä sijaiset tai pidemmän aikaa poissa olleet työntekijät. Perehdytysopas auttaa luomaan yhtenäiset ja selkeät työkäytännöt, jotka kasvattavat työhyvinvointia, yhteenkuuluvuutta ja sitouttavat työntekijöitä, jolloin hyötyjinä ovat loppujen lopuksi asiakkaat eli perheet ja heidän lapsensa.

Asiasanat: perehdytys, perehdytysopas, perhetyö, tehostettu perhetyö

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

Authors: Suvi Autio, Marja Hamari & Tiina Kuopus

Title of thesis: Homely to us: Orientation guide for family work for Social Services Kotoisa.

Supervisors: Harriet Tervonen & Päivi Onkalo

Term and year when the thesis submitted: Spring 2022

Number of pages: 42 + 2 appendices

Homely to us -thesis was implemented as a functional thesis in co-operation with Sosiaalipalvelut Kotoisa Oy. The orientation guide was developed to be used as a support tool for orientation. The orientation guide was implemented by using the social service design process, and our development process consisted of the understanding-design-implementation and evaluation steps. It was not possible to carry out the experimental phase of the thesis effectively. The development work was carried out in accordance with the principles of user-driven development, the partner and staff were involved in the development process and their perspectives were taken into account in the design of the guide.

The aim of thesis was to implement a functional and up-to-date orientation guide for family workers based on the researched information, corresponding to the customers wishes. The guide contains an introduction to the company and its industries, a brief description of the family work unit and information related to the employment relationship. The guide includes the forms needed for the work and an induction checklist to support the instructor.

The feedback or evaluation from Sosiaalipalvelut Kotoisa was that the finished product met the objectives and is suitable for use by family workers. The content of the guide meets the needs of the company and contains the appropriate amount of information in a logical order. The guide also matched the company's desire for the guide to be usable with minor changes in its other industries.

Keywords: orientation, orientation guide, family work, intensified family

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	PEREHDYTYS	9
2.1	Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö.....	10
2.2	Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus.....	11
2.3	Perehdyttämisen tukimateriaalit	13
3	PERHETYÖ	14
3.1	Perhetyön prosessi.....	14
3.2	Perhetyön tehtävät	16
3.3	Ratkaisukeskeinen työmenetelmä	18
4	KEHITTÄMISTYÖN TAVOITTEET	19
4.1	Yhteistyökumppani Sosiaalipalvelut Kotoisa oy.....	19
4.2	Hyödynsaajat.....	19
4.3	Kehittämistyön tavoitteet ja laatuksiteerit	20
4.4	Oppimistavoitteet.....	23
5	TOTEUTUS	24
5.1	Tarpeen tunnistaminen.....	25
5.2	Suunnittelu ja toteutus -vaihe	27
5.3	Viimeistelyvaihe.....	30
6	ARVIOINTI.....	31
6.1	Tuotteen arviointi.....	31
6.2	Johtopäätökset.....	33
7	POHDINTA	34
7.1	Ammatillisen osaamisen kasvu	35
7.2	Kehittämis ehdotukset	36
7.3	Pohdintaa opinnäytetyön prosessista	36
	LÄHTEET	38
	LIITTEET	43

1 JOHDANTO

Työ on aina ollut merkittävä osa ihmisen elämää ja siihen on ollut tarve opastaa, tavalla tai toisella. Aiemmin kyse on ollut pelkästään työhön opastamisesta, ja sen on tehnyt työn ohessa kokeneempi työntekijä omien mahdollisuuksiensa mukaan. Sittenmin työtehtävien muuttuessa yhä vaativammiksi ja organisaatioiden kasvaessa yhä isommiksi, on selkeä ja laaja perehdyttäminen tullut yhä tärkeämmäksi ja monimuotoisemmaksi. (Kupias & Peltola 2009,13.) Jotta perehdyttäminen tapahtuisi siten, että siitä on todellisuudessa hyötyä, on sen tekeminen hyvä suunnitella ja sen eteen on hyvä nähdä vaivaa. Perehdyttäminen ei kuitenkaan ole vain työsuhteen alussa tapahtuvaa toimintaa, vaan sitä tarvitaan käytännössä jatkuvasti. Työ, työyhteisö, organisaatio ja koko yhteiskunta ovat jatkuvasti muutoksessa. Lisäksi määräaikaisten, vuokratyöntekijöiden ja tilapäisten työntekijöiden määrä kasvaa koko ajan kuten myös koulutuksiin liittyvien työharjoittelijoiden määrä. (Kangas 2007, 1; Viitala 2021, 82.) Perehdyttämistä tarvitaan myös silloin, kun työnkuva tai työympäristö muuttuu tai työntekijä palaa pidemmältä poissaolojaksolta kuten sairauslomalta tai perhevapaalta (Kupias & Peltola 2009, 18).

Perehdyttämisen oheismateriaaleilla voidaan säästää aikaa varsinaiseen perehdyttämiseen. Kirjallisen tai sähköisen materiaalin avulla työntekijä voi perehtyä asioihin ja organisaatioon etukäteen ja myöhemmin taas kerrata asioita oheismateriaalista. Oheismateriaalit, kuten perehdytyskansiot, tukevat oppimista ja asioiden muistamista. (Kangas 2007, 7,10.) Perehdyttäminen ja sen hyvä suunnittelu voivat muodostua yrityksille hyvin arvokkaiksi menetelmiksi työntekijöiden sitouttamiseksi organisaatioon, työnteemisessä ja työntekijöiden saamisessa.

Hyötyä onnistuneesta perehdytysprosessista on sekä työnantajalle että työntekijälle, sillä se muun muassa edistää työhön sitoutumista, työtehokkuutta, organisaatioon sopeutumista sekä työtyytyväisyyttä. Hyvä perehdyttäminen voi parhaimmillaan lyhentää tarvittavaa aikaa työn oppimiseen, jolloin aika, joka käytetään perehdyttämiseen, maksaa nopeasti itsensä takaisin. (Rantala 2018, 4.) Mielikuvien syntymisen näkökulmasta ei ole myöskään samantekevää, miten perehdyttäminen hoidetaan. Huono kokemus saa aikaan huonon mielikuvan yrityksestä, joka säilyy pitkään. Hyvä perehdyttäminen on siten kilpailuvaltti, koska työvoimapulaa on jo joillakin aloilla ja sen voi odottaa pahenevan tulevina vuosina. (Joki 2021, 88.) Työ- ja elinkeinoministeriön toimialaraportissa v. 2017 ilmenee, että kolmasosalla sosiaali- ja terveysalan toimipaikoista on ollut

rekrytointiongelmia. Hyvistä työntekijöistä kilpaillaan ja haasteena onkin, miten hyvät työntekijät saadaan pysymään organisaatiossa. (Himanen 2019, 58.) Myöskään työsuhteisiin ei suhtauduta enää elinikäisinä, jolla on vaikutusta siihen, että työntekijöistä joudutaan kilpailemaan. Työntekijällä on aiempaa suurempi valta päättää, missä työskentelee, joten tämä edellyttää yrityksiltä paneutumista kilpailukykyyn. Kilpailukykyyn voidaan vaikuttaa panostamalla henkilöstöprosesseihin kuten rekrytointiin, perehdyttämiseen, johtamiseen ja henkilöstöetuihin. (Kjellin & Kuusisto 2003, 23.)

Toiminnallisena opinnäytetyönä tuotettiin ajankohtainen ja selkeä perehdytysopas Sosiaalipalvelut Kotoisa oy:n perhetyöntekijöille. Sosiaalipalvelut Kotoisa Oy on yksityinen sosiaalialan yritys, joka on perustettu syksyllä 2020 Oulaisissa. Tällä hetkellä yrityksellä on päiväkotia, nuorisokoti, tukilapsiyksikkö ja alaikäisten vammaispalveluyksikkö. Yritys on aloittamassa sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaisen perhetyön, tukihenkilötoiminnan ja kotipalvelun tarjoamisen. Koska perhetyötä ei työmuotona ole yrityksellä ollut vielä lainkaan, puuttuvat siltä myös käytännöt perehdyttämisen ja sen sisältöön. Oppaan tarkoitus on auttaa ja toimia työvälineenä yrityksen johdolle perehdyttämisessä sekä myöhemmin auttaa työntekijöitä tarkistamaan työsuhteeseen ja organisaatioon liittyviä tietoja. Lyhyen aikavälin tavoitteena oli koota perehdytysopas, joka vastaa tilaajan odotuksia ja tarpeita tuotteesta. Pitkän aikavälin tavoitteena oli, että yritys voi hyödyntää opasta myös muilla toimialoillaan tarvittavin muutoksien uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisessä. Opas on kirjallinen tuotos, jossa käytännön asiat työsuhteeseen ja organisaatioon liittyen ovat koottuna samaan paikkaan, mikä siten helpottaa tiedon etsimistä. Sähköisen version toimeksiantaja halusi helpon päivitettävyyden vuoksi. Perehdytysoppaan valmistuttua siirtyi oikeudet tehdä muutoksia oppaaseen toimeksiantajalle.

Perhetyö on osa kunnallista sosiaalipalvelua, jota sosiaalihuoltolain mukaan on kunnissa järjestettävä. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 18. §.) määrittelee perhetyön seuraavasti: Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. Vuonna 2019 lastensuojeluilmoitus tehtiin 85 746 lapsesta. Edelliseen vuoteen nousua oli 7 prosenttia. Lastensuojelun avohuollon asiakkaita oli 52 858 lasta ja nuorta. Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä sai 18 913 perhettä. Se vastaa 3,4 prosenttia kaikista

lapsiperheistä. Lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä taas sai 9 909 perhettä. (Forsell ym.2019, 1,12.)

Oppimistavoitteet liittyvät ammatillisen osaamisen kehittämiseen. Oppimistavoitteena on kehittää kehittämis- ja innovaatio-osaamista sekä palvelujärjestelmäosaamista. Perehdytysoppaan tuottamisen avulla tavoitellaan tuotekehittelyn taitoa sekä käyttäjä- ja toimijälähtöisen kehittämisosaamisen periaatteiden soveltamisen taitoa. Perehdytysoppaan laatiminen on kehittämisprojekti, joten työskentelyssä tavoitellaan prosessimaisen työotteen oppimista. Palvelujärjestelmän osaamista tavoitellaan perhetyön roolin sekä perhetyön prosessin hallinnassa. Toimimalla yhteistyössä yksityisen palveluntarjoajan kanssa tavoitellaan kolmannen sektorin toimijoiden roolin tuntemista palveluverkostossa.

2 PEREHDYTYKSI

Perehdyttäminen on toimintaa, jonka avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean sekä työpaikan toimintaperiaatteet ja toimintatavat. Perehdyttämisellä uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset, työntekijät ja asiakkaat. Perehdyttämisellä uusi työntekijä tietää omaan työhönsä kohdistuvat odotukset ja ymmärtää oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa, oppii työtehtävänsä ja niihin liittyvät turvallisuusohjeet. (Kangas 2007, 2.) Viitala (2021, 82) määrittelee perehdyttämisen olevan kaikkia niitä toimia, joilla luodaan työntekijälle edellytykset suoriutua nopeasti ja tehokkaasti uudessa tehtävässään ja viihtyä uudessa työpaikassaan. Perehdyttämisen päävastuu on lähiesihenkilöllä. Kupias ja Peltola (2009, 19) määrittelevät perehdyttämisen olevan toimenpiteitä, joiden avulla uuden työntekijän osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään sellaiseksi, että uusi työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössä sekä organisaatiossa. Tämän lisäksi perehdyttämisen tavoitteena on, että työntekijä pystyy selviämään mahdollisimman nopeasti työssään itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttämisen voidaan katsoa kehittävän perehdytettävän lisäksi myös työyhteisöä sekä koko organisaatiota.

Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä saa tietoa ja taitoa, jota hän tarvitsee uudessa työssään. Mitä nopeammin uusi työntekijä oppii uudet asiat ja organisaation toimintatavat, sitä nopeammin hän pystyy itsenäiseen työhön sekä oppii heti oikeat työtavat, jolloin virheiden määrä sekä tapaturmariskit vähenevät, kun taas motivaatio sekä jaksaminen paranevat. Perehdyttämisellä pyritään myös myönteiseen asennoitumiseen työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan uusi työntekijä työyhteisöön. (Kangas 2007, 4; Eklund 2020, 25, 34–35; Joki 2021, 85.) Viitala (2021, 83) lisää, että perehdyttäminen vaikuttaa uuden työntekijän tuen saamisen kokemuksiin. Tämä heijastuu edelleen siihen, miten työntekijä kokee oman roolinsa työyhteisössä ja yrityksessä sekä hänen ajatuksiinsa yrityksestä työnantajana.

Hyvä perehdyttäminen hyödyttää myös työnantajaa. Hyvällä perehdyttämisellä tapaturma- ja turvallisuusriskit pienenevät ja vaikuttavat sairauspoissaoloihin. Hyvällä perehdyttämisellä ja positiivisella vastaanotolla työntekijän poissaolot sekä työntekijöiden vaihtuvuus vähenee. Hyvä perehdyttäminen ehkäisee myös virheiden ja väärinkäsitysten syntymistä, joista voi tulla isoja kustannuksia organisaatiolle. Perehdyttäminen vaikuttaa myös mielikuvaan yrityksestä, esimerkiksi työntekijät ja työharjoittelijat kertovat kokemuksiaan toisille, mikä vaikuttaa siihen, halutaanko

yritykseen tulla töihin tai harjoittelemaan. (Kjellin & Kuusisto 2003, 46; Kangas 2007, 4–5.) Himasen (2019, 52–53) mukaan perehdytyksessä uusi työntekijä opastetaan työtehtäviinsä, mutta lisäksi myös organisaatiokulttuuriin ja sen arvoihin ja asenteisiin. Uudessa työssä aloittaminen on merkityksellinen kokemus, josta jää työntekijälle selkeitä muistikuvia. Nämä kokemukset vaikuttavat hänen ammatilliseen kasvuunsa ja ammatti-identiteetin muodostumiseen, johon lukeutuu myös ammattietiikka, erityisesti aloittelijalla. Organisaation arvot ja asenteet välittyvät työntekijöiden kautta myös asiakkaille ja työntekijöiden toimintatapoja, asenteita ja kommunikaatiota arvioiden arvioidaan koko organisaation toimintaa (Himanen 2019, 55). Eklund (2020, 25) toteaa perehdyttämisen vaikuttavan lisäksi myös yrityksen kykyyn ottaa vastaan uutta tietoa, muokata jo olemassa olevia käytäntöjään ja sopeutua uuden työntekijän mukanaan tuomiin muutoksiin.

Uusi työntekijä muuttaa työyhteisön dynamiikkaa myönteisellä tai kielteisellä tavalla. Koska ihminen on sosiaalinen, vuorovaikutus työyhteisössä on tärkeä asia. Kun työyhteisössä vastuut ovat selvät ja kaikki työntekijät ovat valmiita auttamaan uutta tulokasta, on työpaikkaan kotoutuminen helpompaa. Erilaisten ilmiöiden ymmärrys ja tietoisuus auttavat kehittämään perehdytysprosessia organisaatioissa siten, että saadaan motivoituneita ja sitoutuneita työntekijöitä tulokkaista. Nimenomaan vuorovaikutuksen näkökulmasta ilmiöiden tarkastelu on tärkeää, sillä perehdytysprosessiin voidaan vuorovaikutuksen avulla ottaa mukaan koko työyhteisö ja näin tehdä prosessista entistä tehokkaampi. Työyhteisön merkitys yksittäisen työntekijän oppimiseen ja perehtymiseen on siis merkittävä, minkä vuoksi onkin tärkeää ottaa koko työyhteisö mukaan perehdyttämiseen. Perehdyttäminen voi olla myös uuden työntekijän osaamisen hyödyntämistä työyhteisön ja toimintatapojen kehittämisessä perehdyttämisen yhteydessä. Ensivaikutelman tärkeyttä uuden työntekijän tullessa ei voi myöskään unohtaa, sillä myönteinen ensivaikutelma luo pohjan hyvälle yhteistyölle: uusi työntekijä uskaltaa keskustella ja kysellä, kun hän tuntee itsensä tervetulleeksi. (Kangas 2007, 9; Kupias & Peltola 2009, 68–69, 76,78,86; Rantala 2018, 6.)

2.1 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Perehdyttämistä ohjaavat erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Perehdyttämiseen ja kouluttamiseen liittyvät vaatimukset työlainsäädännössä kuuluvat työnantajaa velvoittaviin säädöksiin ja niistä ei työnantaja voi poiketa. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työsopimuslaki (55/2001) velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehittäessä. Velvoite koskee niin uusia kuin vanhoja työntekijöitä. Työnantajan on myös pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työssään edetäkseen.

Työturvallisuuslain 14 § säätelee työnantajan velvollisuudesta antaa työntekijälle riittävä opetus ja ohjaus työhön. Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. Työntekijälle täytyy myös antaa riittävä opastus työturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Pykälä säättää lisäksi siitä, että opastusta on täydennettävä tarvittaessa. Lain yhteistoiminnasta yrityksissä 15 § velvoittaa työnantajaa antamaan työhön tulijalle työpaikkaan ja yritykseen perehtymiseen tarvittavat tiedot. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 5 § mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön työnantajan tulee luoda edellytykset sille, että ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen.

2.2 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus

Perehdyttämisen päävastuu on lähiesihenkilöllä. Perehdyttäminen on prosessi, joka voidaan jakaa eri vaiheisiin: ennen työhön tuloa oleva informointi, vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen töiden alkaessa, työsuhdeperehdyttäminen ja työtä koskeva opastus. (Viitala 2021, 82–83.) Kupias ja Peltola (2009, 102) katsovat perehdytykseen kuuluvan myös ennen rekrytointia ja rekrytointivaiheessa tapahtuvat toimet. Ennen rekrytointia mietitään tulevan tehtävän vaatimuksia ja siinä tarvittavaa osaamista. Perehdyttämisen painopiste määräytyy sen mukaan, onko uudelle työntekijälle tehtävä valmiina vai haetaanko työntekijää täydentämään organisaation osaamista ilman tarkkaa työn määritelmää.

Rekrytointivaihe on tärkeä osa perehdytystä, tässä vaiheessa työnhakijalle kerrotaan tehtävän, työyhteisön ja organisaation vaatimuksista, asiakkaista, työsuhdeasioista ja talon tavoista. Samalla työnantaja saa tietoa hakijan ajatuksista, näkemyksistä, potentiaalista ja osaamisesta. Joissakin organisaatioissa uusi työntekijä saa haastattelusta mukaansa tervetuloinfon ja usein uusi työntekijä käy työpaikalla keskustelemassa esihenkilönsä kanssa ennen työn aloitusta. Ennen töihin

tulemista organisaatiossa aloitetaan valmistautuminen uuden työntekijän tuloon: kerrotaan työyhteisölle uuden työntekijän tulosta, varataan tarvittavat asiat kuten työasut ja avaimet valmiiksi. Perehdytyksestä vastaava henkilö voi olla myös etukäteen yhteydessä uuteen työntekijään ja luoda jo kontaktin häneen. Hyvä vastaanotto on tärkeä psykologinen tapahtuma ja ensivaikutelma luo pohjan perehdytykselle ja koko työsuhteelle. Tärkeää on, että uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi ja tärkeäksi osaksi organisaatiota ja työyhteisöä. (Kangas 2007, 9; Kupias & Peltola 2009, 102–103; Viitala 2021, 84.)

Perehdyttämisen suunnittelussa on perehdyttämisen sisältö arvioitava yksilöllisesti. Perehdyttämisen laajuus ja kesto riippuvat tulevasta työtehtävästä, työn kestosta, työntekijän ammatillisesta osaamisesta ja työkokemuksesta sekä työntekijän taustasta: tuleeko samalta alalta tai samansisältöisistä tehtävistä. Esihenkilöksi tai asiantuntijasta esihenkilöksi siirtyvä vaatii syvemmän perehdyttämisen kuin muille tasoille tulevat työntekijät. (Joki 2021, 86–87.)

Ensimmäisen päivän aikana käydään läpi kiireisemmät asiat: avaimet, kulkuluvat ja muut työn aloittamiseen liittyvät käytännöt. Uudelle työntekijälle esitellään hänen työpisteensä, työtoverit, työ- ja taukotilat tavoitteena, että uusi työntekijä oppii liikkumaan organisaatiossa ja saa yleiskuvan työtehtävästään. Ensimmäisten päivien aikana käydään lävitse myös muut työsuhteeseen liittyvät asiat, ellei niitä ole hoidettu jo ennen uuden työn aloittamista. Ensimmäisen viikon ja kuukauden aikana on tavoitteena, että uusi työntekijä pääsee kiinni työtehtäväänsä ja saa kokonaiskuvan työstänsä, työyhteisöstä sekä organisaatiosta. Tärkeää on ensimmäisen viikon jälkeen selvittää uuden työntekijän kokemukset ja osaaminen sekä mukauttaa perehdyttämistä työntekijän tarpeiden mukaiseksi. (Kangas 2007, 10; Kupias & Peltola 2009, 105–106; Viitala 2021, 84–85.)

Varsinainen työhön ja työpaikkaan perehdyttäminen on työnopastusta. Ydinasioiden työnopastuksessa ovat työn sisältö, työvaiheet, työn tekemisen periaatteet ja työn laadun osatekijät ja niiden arviointikriteerit. Työnopastuksen tavoitteena on tukea uutta työntekijää itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun sekä itsenäiseen oppimiseen. Kun työntekijä kykenee itsenäiseen työskentelyyn eikä häntä tarvitse enää neuvoa, voidaan perehdyttäminen lopettaa. (Kangas 2007, 13; Viitala 2021, 85.)

2.3 Perehdyttämisen tukimateriaalit

Perehdyttämisen tukena voidaan käyttää erilaisia materiaaleja. Perehdyttäjän tukena on hyvä olla muistikirja tai lista, jossa on mahdollisimman yksityiskohtaisesti ne asiat, jotka tulee kertoa uudelle työntekijälle ja johon voi myös kuitata asiat kerrotuksi. Valmis suunnitelma säästää aikaa itse perehdyttämiseen. Eri työntekijöiden tarpeisiin voidaan luoda erilaisia versioita ja myös eri aloille sopivia yhteisiä materiaaleja. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Lapin ammattikorkeakoulu 2007, 19.)

Perehdyttävälle voidaan antaa perehtymisen tueksi yritystä koskevaa aineistoa ennakkoon kuten toiminta- ja vuosikertomus, esitteitä, henkilöstö- ja asiakaslehti, työohje ja henkilöstön yhteystiedot. Yritystä koskevaa tietoa voidaan kerätä painettuna materiaalina sekä sähköisenä intranettiin, jonne pääsy on rajattu pelkästään henkilökunnalle. Perehdyttävälle voi antaa myös perehdyttämisohjelman, jolloin hän voi tuntea itsensä tervetulleeksi ja huomaa saavansa aikaa perehtyä työhönsä. Perehdyttämismateriaaleja, kuten oppaita tai kansioita, käytetään apuvälineinä perehdyttämisessä. Perehdyttäjä itse voi käyttää opasta muistilistana ja uusi työntekijä voi kirjallisen tai sähköisen materiaalin avulla perehtyä organisaatioon ja työnkuvaansa etukäteen ja myöhemmin taas kerrata asioita oheismateriaalista. Perehdyttämisen oheismateriaaleilla voidaan säästää aikaa varsinaiseen perehdyttämiseen, ja ne tukevat oppimista sekä asioiden muistamista. (Kangas 2003, 10; Kjellin & Kuusisto 2003, 206; Kangas 2007, 7,10; Joki 2021, 92.)

Intranet on hyvä sähköinen apuväline perehdytykseen, mutta perehtyminen ei saa jäädä pelkästään verkossa olevan tiedon varaan. Intranet toimii henkilöstöviestinnän välineenä tehokkaasti ja sinne voidaan kerätä henkilöstöä varten erilaisia sisältöjä, kuten yritystä koskevaa yleistietoa, lomakkeita tai käytössä olevia ohjelmia. Sähköisessä muodossa oleva materiaali on käytettävissä myös työpaikan ulkopuolella, usean työntekijän käytettävissä yhtäaikaaisesti ja aina saatavilla samassa paikassa. Sähköisesti voidaan hyödyntää myös visuaalisia tehosteita, kuten kuvia ja videoita tai linkkejä. (Kjellin & Kuusisto 2003, 206–212.)

Paperinen opas on perinteinen ja yhä käytetty muoto oppaissa. Paperisessa muodossa oleva perehdytysmateriaali tulisi pitää yksinkertaisena, helppolukuisena ja tiiviinä. Työntekijän näkökulmasta myös materiaalin viestimä ilmapiiri tulee olla sellainen, mikä välittää yrityksen arvoja ja saa lukijan rentoutumaan. Sisällön suhteen kannattaa huomioida myös se, ettei se sisällä päällekkäistä tietoa muun jaetun materiaalin kanssa ja tieto on ajantasaista. (Kjellin & Kuusisto 2003, 211–213.)

3 PERHETYÖ

Perhetyö on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista sosiaalipalvelua erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten terveyden ja kehityksen tukemiseksi. Työtä toteutetaan sosiaaliohjauksena ja muina tarvittavina keinoina, joiden tavoitteena on vanhemmuuden tukeminen, lasten hoidossa ja kasvatuksessa ohjaaminen, kodin ja arjen rutiinien hallinta, perheen toimintakyvyn ja vuorovaikutuksen vahvistaminen sekä perheen sosiaalisen verkoston laajentaminen. Sosiaalihuoltolain uudistamisen jälkeen perhetyön saaminen ei enää edellytä lastensuojelun asiakkuutta. Perhetyö on usein ennaltaehkäisevää ja varhaista tukea, jota tulisi antaa perheelle heti, kun sen tarve on huomattu. Perhetyötä tehdään perheen kotona ja se on usein keskusteluapua ja käytännön tukea arjen toimintoihin, jonka tehtävänä on lapsen edun turvaaminen. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 216; Lastensuojelun käsikirja (THL) 2020; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a.)

Lastensuojelun asiakkaana olevat perheet ovat oikeutettuja saamaan sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön lisäksi tehostettua perhetyötä. Tehostettu perhetyö on yksi lastensuojelun avohuollon tukitoimista. Tehostettu perhetyö on intensiivistä ja liittyy usein kriisitilanteeseen perheessä. Työskentelyyn liittyy usein myös kontrolli. Tehostetun perhetyön asiakkaat ovat haastavassa tilanteessa ja tarvitsevat erityistä tukea, jopa vuorokauden ympäri. Työskentely edellyttää perheen ja sosiaalityöntekijän yhteistyötä sekä perheeltä motivaatiota muutokseen sekä ymmärrystä siitä, mihin muutosta tarvitaan. Perhe ja lastensuojelun sosiaalityöntekijä myös päättävät yhdessä työskentelyn aloittamisesta, pituudesta, seurannasta ja arvioinnista. (Lastensuojelulaki 417/2007, 36§; Lastensuojelun käsikirja (THL) 2020.)

3.1 Perhetyön prosessi

Perhetyön prosessi alkaa asiakkaaksi tulemisesta huolen tai tarpeen ilmetessä. Perhe voi itse olla aloitteen tekijä. Yleisimmin huolen aiheen tunnistaa joku perheen kanssa tekemisissä ollut työntekijä (esim. neuvolan terveydenhoitaja, sosiaalityöntekijä) ja on yhteydessä kunnan palveluohjaajaan. Yhteydenoton jälkeen tehdään palvelutarpeen arviointi sosiaalihuoltolain määrittelyn mukaisesti. Palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksena on selvittää, onko tuen tarvetta ja edellytyksiä asiakkuudelle, selvittää perheen tilanne, motivaatio, voimavarat sekä tarpeet

asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta ja arvioida, onko tuen tarve tilapäistä, toistuvaa vai pitkäaikaista. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä perheen ja perhetyöntekijöiden tai työparin kanssa, useimmiten perheen kotona tai työntekijän toimipisteellä. Tarvittaessa mukana on myös muita toimijoita tai läheisiä. Lisäksi asiakkaalle kerrotaan hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä millaisia palveluvaihtoehtoja hänellä on saatavilla. Tärkeä on huomioida perheen oma käsitys tuen tarpeesta sekä kuulla myös lapsia kehitystaso huomioiden. Lähtökohtana tuelle on perheen ensisijaiset muutosten ja tuen tarpeet. Työskentelyn painopiste tulee olla siinä, mitä asiat merkitsevät lapsen kannalta ja varmistavat lapsen edun toteutumisen. (Järvinen ym. 2012, 103–106; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 36§, 37§; Lahtinen & Pynnönen 2020, 21; Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2021b.)

Lapsen tuen ja tilanteen kokonaisvaltaisen arvioinnin saamiseksi korostuu arvioinnissa moniammatillisuuden ja monitoimijuuden merkitys. Jotta kokonaisvaltainen tilanne lapsen tilanteesta saadaan muodostettua, täytyy miettiä, keiden tietoa tarvitaan juuri tämän lapsen kohdalla. Lasten tai perheiden tilanteet voivat olla niin monisyisiä ja vaikeasti arvioitavissa, että moniammatillinen ja monitoimijainen arviointi on tarpeellista. Lapsen tilannetta arvioidessa ammatillisen näkemyksen lisäksi tulee huomioida lapsesta itsestä tuleva tieto sekä hänen läheisverkostonsa. Vastuu lapsen hyvinvoinnista jakautuu usein monelle eri toimijalle, joten yhteistyöllä edistetään myös luottamusta ja yhteistyökykyä ammattilaisten ja perheen välillä. Myös lapsen osallisuus tulee huomioida ja antaa mahdollisuus osallistua häntä koskeviin päätöksiin. (Petrelius ym. 2016, 12–14.)

Palvelutarpeen arviointi täydennetään asiakkuuden alkaessa asiakassuunnitelmalla, ellei se ole tarpeetonta, esimerkiksi palvelutarpeen arviointi on ollut riittävä tuki. Suunnitelma pohjautuu aiemmin tehtyyn palvelutarpeen arvioinnin sisältöön ja sen laatimisessa ovat mukana sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä sekä perhe itse. Suunnitelmaan kirjataan lisäksi, mihin pyritään vaikuttamaan, asiakkuuden kesto, vastuut ja arviointi. Suunnitelma tehdään kirjallisesti, josta toimitetaan oma osa jokaiselle suunnitelman tekoon osallistuneelle. Konkreettiset tavoitteet laaditaan yhdessä perheen kanssa: mitä tehdään, miten tehdään, kuka tekee ja mihin mennessä tavoite on realistista saavuttaa. (Järvinen ym. 2012, 106–107; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 39§; Lastensuojelun käsikirja (THL) 2021a; Lastensuojelun käsikirja (THL) 2021b.)

Asiakkaan kannalta asiakassuunnitelmalla varmistetaan, että hänellä on tieto, miksi yhteiskunnalla on tarve suojella juuri hänen lastansa sekä mitä asiakkaalta odotetaan ja millaista apua hänelle

tarjotaan. Lisäksi asiakkaalla on näin kirjoitettu tieto eri viranomaisten roolista hänen elämässään. Mikäli asiakassuunnitelma on tehty asiakkaan kanssa yhteistyössä, tulee tälle helpommin kokemus tuesta kuin kontrollista. Asiakassuunnitelma ohjaa myös työskentelyä ja siihen tulee niin asiakkaan kuin työntekijänkin sitoutua. Asiakastapaamiset toteutetaan suunnitelman mukaisina ja asiakaskertomusten avulla saadaan tietoa tavoitteiden saavuttamisesta myöhemmin asiakassuunnitelman arviointiin. (Laaksonen ym. 2011, 47; Kananoja ym. 2017, 236.)

Suunnitelman laatimisen jälkeen suunnitelmaa toteutetaan perheen ja työntekijöiden kontakteina. Tapaamiset voivat olla kotikäyntejä perheen kotona, perhetapaamisia ja keskusteluita. Työskentely perustuu luottamuksellisen suhteen syntymiseen, joka myös helpottaa asioiden hoitamista ja voi tuoda esiin myös asioita, joita ei ensimmäisessä tapaamisessa ole uskaltanut kertoa, jolloin myös perhetyön tavoitteet voivat muuttua. Koko asiakastyön ajan on tärkeää tehdä kaikesta työskentelystä kirjaus asiakaskertomukselle: Näin tehdystä työstä jää merkintä, jolla voidaan todentaa perheen asioiden edistymistä, hyvinvointia ja suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumista. Asiakaskertomukset toimivat myös tukena muille asiakirjoille, kuten asiakassuunnitelmille ja erilaisille päätöksille. (Laaksonen ym. 2011, 46–47; Järvinen ym. 2012, 107–108.)

Arviointia tehdään koko prosessin ajan, mutta yleensä on hyvä sopia erikseen tapaamiset, joissa toimintaa ja suunnitelman toteuttamista arvioidaan yhdessä. Mikäli tavoitteet on saavutettu, voidaan asettaa uusi tavoite tai mahdollisesti päättää perhetyö. Mikäli taas tavoitteisiin ei ole päästy, selvitetään syyt ja mahdollisesti muutetaan suunnitelmaa. Voi olla myös tilanteita, joissa perhetyö ei ole oikea tuki ja tällöin perheen palvelun tarve arvioidaan uudestaan. Kun asetetut tavoitteet on saavutettu ja tapaamisia on vähennetty, on perusteltua päättää perhetyö ja asiakkuus. Mikäli perhe siirtyy muihin palveluihin, esimerkiksi ennaltaehkäisevästä perhetyöstä lastensuojelun perhetyöhön, on tärkeää, että tarpeelliset tiedot myös siirtyvät. (Järvinen ym. 2012, 108–109.)

3.2 Perhetyön tehtävät

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö painottuu perheen hyvinvointiin, perheen voimavarojen vahvistamiseen ja vuorovaikutuksen parantamiseen perheen sisällä. Perhetyö on sosiaaliohjausta, joka tukee vanhemmuutta, ohjaa vanhempia lastenkasvatuksessa, ohjaa arjen ja rutiinien hallintaan, vahvistaa perheen toimintakykyä, tukee perheen vuorovaikutustaitoja sekä tukee

perheen sosiaalisen verkoston laajentamista. Perhetyötä tehdään yleensä perheen kotona ja sitä toteutetaan osallistumalla perheen arkeen. Työ sisältää myös keskusteluapua. Perhetyöntekijä voi tukea perhettä arjen hallinnassa auttamalla muodostamaan perheelle päivärytmin tai ohjata vaikka ruokailuun ja nukkumiseen liittyvissä asioissa. Perhetyöntekijä voi tukea lapsen kasvatukseen, kehitykseen ja hoitoon liittyvissä asioissa ja antaa tietoa näistä. Tärkein tehtävä on tukea vanhempien ja lasten vuorovaikutusta. Perhetyöntekijän tärkein työmenetelmä onkin dialoginen keskustelu ja ratkaisukeskeinen työote. Apuna perhetyöntekijä voi käyttää erilaisia kortteja, roolikarttoja tms. Kaikista keskeisintä perhetyön toimille on lapsen edun turvaaminen. (Lastensuojelun käsikirja (THL) 2020; Terveystieteiden tutkimuskeskus 2021a.)

Lastensuojelun avohuollon toimenpiteenä toteutettava perhetyö on suunnitelmallista, tavoitteellista ja määräaikaista. Tehostettu perhetyö liittyy usein perheen kriisitilanteisiin ja taustalla usein on vanhempien mielenterveys- tai päihdeongelmaa. Nämä perheet tarvitsevat intensiivisempää tukea ja ohjausta arjesta selviämiseen. Tästä syystä perhetyö toteutetaan usein monialaisena. (Myllärniemi 2007, 9; Lastensuojelun käsikirja (THL) 2020.)

Koska työtapana perhetyö on kokonaisvaltaista perheen auttamista ja tukemista, jossa eri perheenjäsenten yksilölliset näkemykset ja tarpeet pyritään huomioimaan, keskeisimpänä työvälineenä on vuorovaikutus. Elämään vaikuttavia tekijöitä tutkitaan yhdessä perheen kanssa. Perhetyössä voi perhetyötä tarjoavan organisaation ja tehtävän mukaan olla hoidollisia elementtejä ja tavoitteita mukana. Perhetyön taustaorganisaatioiden mukaan vaihtelevat käytettävät menetelmät. Lastensuojelun perhetyöhön esimerkiksi voivat kuulua kotikäynnit, joilla perheenjäsenten kanssa yhdessä ja erikseen käydään keskusteluja siitä, millaisiin asioihin perhe tukea ja apua tarvitsee. Tapaamisissa voidaan yhdessä pohtia eri ratkaisuvaihtoehtoja, tutustua perheeseen ja miettiä, mitä erilaisia auttajia ja muuta tukea perhe tarvitsee. Samalla voidaan perheenjäseniä tukea itse löytämään ja luomaan eri tilanteisiin heille sopivia ratkaisumalleja. Voidaan tukea perheenjäseniä sosiaalisten taitojen hallintaan ja niitä voidaan erilaisin toiminnallisilla menetelmin opetella. Myös perheenjäsenten harrastuksiin voidaan tutustua tapaamisissa ja niitä tukea. (Rönkkö & Rytönen 2010, 42.)

3.3 Ratkaisukeskeinen työmenetelmä

Sosiaalipalvelut Kotoisan työtapa on ratkaisukeskeinen kaikissa yrityksen yksiköissä. Ratkaisukeskeisessä työmenetelmässä katsotaan asiakkaan tulevaisuuteen. Sen ajatuksena on muutoksen välttämättömyys ja mahdollisuus sekä lähtökohtana asiakkaan omat voimavarat ja hyvät ominaisuudet, jolloin asiakkaan on mahdollista löytää itse ratkaisu haasteisiin. Tarkoituksena on siis auttaa asiakasta luomaan ongelmalle uusi näkökulma, joka voi edesauttaa ratkaisun löytymisessä. Menetelmässä ongelmia ei sivuuteta, vaan ne käännetään tavoitteiksi, joiden tulee olla realistisia ja toteutettavissa. Tavoitteita asetetaan sekä pidemmälle että lyhyemmällä aikavälillä. Ratkaisukeskeisessä työmenetelmässä on tärkeää keskittyä edistymisiin, onnistumisiin, uusiin vaihtoehtoihin ja ratkaisuihin. Perheen kanssa työskennellessä vahvistetaan perhesuhteita ja läheisten merkitystä. (Keskitalo & Oikkonen-Vuokila 2018, 90; Oikkonen-Vuokila & Keskitalo 2018, 169; Anis 1999, 5.) Sosiaalityössä ratkaisukeskeisyys on antanut työskentelyyn selkeän vuorovaikutusmallin, jossa korostuu asiakaskeskeisyys ja huomion siirtäminen pois itse ongelmasta. Sosiaalityössä asiakas ei aina ole mukana omasta tahdostaan, mutta ratkaisukeskeisessä työmenetelmässä tämä vastarinta nähdään mahdollisuutena luoda yhteistyötä. (Anis 1999, 7.)

4 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITTEET

4.1 Yhteistyökumppani Sosiaalipalvelut Kotoisa oy

Sosiaalipalvelut Kotoisa Oy:n on perustanut Arto Pajala Oulaisissa syksyllä 2020. Yrityksen tehtävänä on tuottaa laadukkaita sosiaalipalveluita, joihin kuuluvat nuorisokoti, alaikäisten kehitysvammayksikkö, lastensuojelun tilapäishoidonyksikkö, päivähoitopalvelut sekä perhetyön palvelut. Yritys tulee tarjoamaan ostopalveluna sekä sosiaalihuolto- että lastensuojelulain mukaista perhetyötä useamman kunnan alueella. Asiakassuunnitelmat tullaan tekemään yhteistyössä kunnan sosiaalityöntekijän ja asiakasperheen kanssa. Perhetyöntekijät dokumentoivat ostopalvelusopimuksessa määritellyllä tavalla asiakaskertomukset tietojärjestelmäänsä. Asiakastiedot luovutetaan sopimuksen mukaisesti kunnalle, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluttua perhetyön asiakkuuden päättymisestä. Yritys työllistää tällä hetkellä noin 30 henkilöä. Yrityksen tavoitteena on tuoda ratkaisukeskeinen työmenetelmä esille päiväkot-, lastensuojelu- ja kehitysvammatyössä. Ratkaisukeskeinen menetelmä perustuu loogiseen toimintatapaan, tasavertaiseen kohtaamiseen ja avoimeen vuorovaikutukseen eri ihmisten välillä. Se on myöskin oiva keino purkaa menneisyydessä koetut ikävät ja haavoittavat kokemukset. (Pajala 2021.)

4.2 Hyödynsaajat

Perehdytysopas on kohdennettu perhetyöhön. Perehdytysoppaan ensisijaisia hyödynsaajia ovat perhetyön yksikön perehdyttäjä sekä perhetyöntekijät. Perehdytysoppaasta hyötyvät välittömästi yrityksen vastuuohjaajat, jotka toimivat perehdyttäjinä uusille työntekijöille. Perehdyttäjällä on perehdytysoppaassa tieto perehdytettävistä asioista uudelle työntekijälle, jolla taas on selkeästi visuaalisesti näkyvillä kaikki työsuhteen käytännön ja organisaatiokohtaiset asiat. Perehdytyksen jälkeen työntekijällä on perehdytysopas käytettävissä, jolloin tarvittavan tiedon voi tarpeen tullen tarkistaa. Oppaasta hyötyvät myös sijaiset, jotka usein saattavat tulla hyvinkin äkkiä työpaikkaan ja olla lyhyen aikaa, jolloin heidän varsinaiseen perehdyttämiseensä ei jää paljon aikaa. Perehdytysopas toimii näin myös muistilistana yrityksen toimintatavoista. Perehdytysopas toimii muistilistana myös niille työntekijöille, jotka ovat olleet poissa pitkään esim. sairausloman tai äitiysvapaan vuoksi.

Hyötyä onnistuneesta perehdytysprosessista on sekä työnantajalle että työntekijälle, sillä se muun muassa edistää työhön sitoutumista, työtehokkuutta, organisaatioon sopeutumista sekä työtyytyväisyyttä. Hyvä perehdyttäminen voi parhaimmillaan myös lyhentää tarvittavaa aikaa työn oppimiseen, jolloin aika, joka käytetään perehdyttämiseen maksaa nopeasti itsensä takaisin. (Rantala 2018, 4.) Himanen (2019, 58) viittaa Työ- ja elinkeinoministeriön toimialaraporttiin, jonka mukaan rekrytointiongelmia on ollut kolmasosalla sosiaali- ja terveysalan toimipaikoista v. 2017. Kilpailu hyvistä työntekijöistä on kovaa ja haasteena on, miten hyvät työntekijät saadaan pysymään organisaatiossa. Myös väestön ikärakenteen muutos vaikuttaa työntekijöiden saatavuuteen. Hyvä esihenkilö huomioi myös työntekijöidensä kehitystarpeet mahdollistaen työkierron ja uusien tehtävien luomisen.

Välillisenä hyötyjänä on koko yritys, joka saa teoreettisen tiedon perusteella koostetun ja soveltuvien osin muokattavan perehdytysoppaan yrityksensä työvälineeksi perehdyttäjille ja näin ollen yhtenäiset perehdytyskäytännöt koko yritykselle. Kjellin & Kuusiston (2003, 20–21) mukaan, yhtenäiset mallit perehdyttämisessä parantavat yrityksen toiminnan laadukkuutta ja luovat uskottavuutta ulkoisesti ja sisäisesti. Hyvä perehdyttäminen tuottaa motivoituneita ja uskollisia työntekijöitä, jotka pyrkivät laadukkaaseen työskentelyyn, joka taas näkyy asiakkaille laadukkaana palveluna ja luo asiakasuskollisuutta. Hyvä perehdytys voikin olla yritykselle kilpailuetu, etenkin aloilla, joilla työntekijöiden vaihtuvuus voi olla suurta.

4.3 Kehittämistyön tavoitteet ja laatuksiteerit

Tavoitteena oli laatia perhetyön yksikköön tilaajan tarpeita vastaava selkeä ja ajantasainen perehdytysopas, joka auttaa ja toimii työvälineenä yrityksen johdolle perehdyttämisessä sekä myöhemmin auttaa työntekijöitä tarkistamaan työsuhteeseen ja organisaatioon liittyviä asioita. Lyhyen aikavälin tavoitteena oli koota perehdytysopas, joka vastaa tilaajan odotuksia ja tarpeita tuotteesta. Pitkän aikavälin tavoitteena oli, että yritys voi hyödyntää opasta myös muilla toimialoillaan uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisessä.

Tilaaaja toivoi perehdytysoppaasta sähköiseen versioon siirrettävää, kirjallisen tuotteen ohella, mikä on perusteltua sen tietojen päivittämisen nopeuden vuoksi ja opas on työntekijän saavutettavissa myös työpaikan ulkopuolella. Perhetyö on hyvin liikkuvaa työtä, joten sähköinen perehdytysopas on myös nykyisen teknologian ja digitalisaation kehityksen vuoksi helposti mukana kulkeva ja on

myös ekologinen ja siten myös kustannustehokas ratkaisu. Tätä tukee myös Sosiaali- ja terveysministeriön v.2016 asettamat digitalisaation linjaukset (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021).

Perehdytysoppaan sisällölle asetettiin laatutavoitteet yrityksen toiveiden mukaisesti: ajantasainen, selkeä ja perhetyön yksikölle suunnattu. Oppaalle asetettiin laatukriteerit (taulukko 1), joiden avulla arvioitiin laatutavoitteiden toteutumista. Apuna laatukriteereiden luomisessa käytettiin Päivi Rouvinen-Wileniuksen julkaisua terveysaineiston luomisen ja arvioinnin kriteeristöstä, Valtioneuvoston kanslian julkaisua julkishallinnon tekstin tekijöille sekä Strellman & Svinhufvudin opasta työelämän tekstien laatimiselle.

Työelämän teksteillä on aina jokin tarkoitus: tavoite tai tehtävä ja kohderyhmä. Kohderyhmä ja tilanne määrittävät alussa selkeästi ja tekstissä huomioidaan kohderyhmän arvot ja normit. Tekstillä pyritään vaikuttamaan lukijaan eli saada lukija toimimaan halutulla tavalla. Jotta henkilöt, joille teksti on suunnattu, löytävät haluamansa tiedon nopeasti ja helposti, ymmärtävät lukemansa ja pystyvät toimimaan sen mukaisesti, tekstin tulee olla selkeä ja ymmärrettävä sekä käyttäjälleen suunnattu. Onkin tärkeä käyttää aikaa tekstin suunnitteluun ja kirjoittamiseen. (Rouvinen-Wilenius 2007, 9–11; Valtioneuvosto 2016, 9, 13; Strellman & Svinhufvud 2020, 13–14.)

Jotta teksti olisi selkeää ja ymmärrettävää, täytyy tekstin sisällön ja rakenteen edetä loogisesti. Tekstissä on valikoitu sisältö, joka kohderyhmän tarvitsee tietää ilman ylimääräistä informaatiota. Hyvä teksti myös vastaa kohderyhmänsä tarpeeseen, herättää mielenkiinnon sekä luo luottamusta ja hyvää tunnelmaa. Kannattaa huomioida, että ystävällissävyinen teksti on lukijan helpompi ottaa vastaan. Luotettava teksti on ajantasaista, näyttöön ja tutkimukseen perustuvaa tietoa. (Rouvinen-Wilenius 2007, 9–11; Valtioneuvosto 2016, 9, 13–15; Strellman & Svinhufvud 2020, 13.)

Ulkoasun ja kieliasun kriteerit liittyvät tekstiin ja visuaaliseen ilmeeseen. Tekstin sävyllä voidaan viestiä sitä, miten lukijaan suhtaudutaan. Ystävällisen sävyn käyttäminen auttaa lukijaa omaksumaan lukemansa paremmin kuin tylyn tuntuinen. Värejä ja korostuskeinoja voidaan käyttää hallitusti. Asiat tulee esittää lyhyesti, selkeästi, ymmärrettävästi ja johdonmukaisesti hyödyntäen myös havainnollistavia tapoja ja esimerkkejä. Otsikoita ja kappaleita on sopivasti ryhmittelemässä tekstiä ja luetteloita ja kaavioita voidaan käyttää havainnoinnin tukena. Teksti on selkeä ja ymmärrettävä, kun lukija löytää etsimänsä tiedon nopeasti ja helposti, ymmärtää lukemansa ja pystyy toimimaan lukemansa mukaisesti. Koska kiireiset lukijat voivat vain selata tekstin nopeasti läpi, havainnollistavat keinot voivat auttaa heitä saamaan käsityksen tekstin sisällöstä. On myös

tärkeä kiinnittää huomiota kirjaisinkokoon ja -tyyppiin. (Rouvinen-Wileniuksen 2007, 10–11; Valtioneuvoston kanslia 2016, 9, 11, 14–16.)

Strellman & Svinhufvud (2020, 20–33) viittaavat Chip ja Dan Healthin SUCCEsS malliin vaikuttavasta tekstistä. Ensimmäinen keino vaikuttavaan tekstiin on yksinkertaisuus (simple), viestin ydin on esillä ja liiat yksityiskohdat ovat karsittu. Toinen keino on yllätyksellisyys (unexpected), mikä voi virallisissa teksteissä olla haasteellista, mutta mahdollista. Kolmas keino on konkreettisuus (concrete): harkitaan vierassanojen ja erityistermien käyttöä, havainnollistetaan esimerkein ja hyödynnetään visuaalisia elementtejä. Neljäs keino on uskottavuus (credible), johon vaikuttaa kirjoittajan asema ja asiantuntijuus. Viides keino on tunteisiin vetoaminen (emotional), jolloin lukija voi luoda omakohtaisen suhteen asian sisältöön ja apuna voi käyttää esimerkiksi kuvia. Viimeinen keino on tarina (story). Tietoteksteissäkin tarinaa voidaan käyttää havainnollistamisen kautta. Huomioitavaa on, että vaikuttavan tekstin aikaansaamiseksi ei tarvita kaikkia esimerkkejä, mutta mitä useamman saa otettua mukaan, sitä vaikuttavampi tekstistä tulee.

TAULUKKO 1. Laatukriteerit

Laatukriteerit		Arviointitapa
Käyttäjälähtöisyys	Kohderyhmä on selkeästi rajattu, palvelee kohderyhmän tarpeita, herättää kiinnostusta ja huomiota, luo positiivisen tunteen	Testivedos tilaajalle ja kohderyhmälle, palautekeskustelu
Sisältö	Oikeaa ja virheetöntä tietoa, tiedon määrä sopiva, sisällön yhteys tavoitteeseen	Sisällön määrittäminen ja tarkistaminen yhteistyökumppanin kanssa
Ulkoasu	Selkeä teksti, sisältö selkeästi esillä ja looginen eteneminen, kirjaisin tyyppi- ja koko selkeä, kuvien ja tekstin sijoittelu	Testivedos tilaajalle ja kohderyhmälle, palautekeskustelu

Kieliasu	Helppolukuinen, selkeä otsikointi, kielimuoto, kappalejako, looginen eteneminen	Testivedos tilaajalle ja kohderyhmälle, palautekeskustelu
----------	--	---

4.4 Oppimistavoitteet

Opinnäytetyön oppimistavoitteet liittyvät ammatillisen osaamisen kehittämiseen. Sosionomin osaamista jäsennetään ammattikorkeakouluverkoston jäsentämien kompetenssien avulla. Oppimistavoitteeksi asetettiin sosiaalialan kehittämis- ja innovaatio-osaamisen sekä palvelujärjestelmäosaamisen. Jokaisen kompetenssin sisältö, jolla osaaminen saavutetaan, on määritelty erikseen. (Arene 2017, 10.)

Sosiaalialan kehittämis- ja innovaatio-osaamisen osaaminen sisältää tutkitun tiedon tuottamisen, tulkinnan, käytön ja jakamisen (Arene 2017, 10). Perehdytysoppaan tuottamisen avulla tavoitellaan tuotekehittelyn taitoa eli tässä tapauksessa tilaajalle tuotetaan perehdytysopas uudelle toimialalle. Perehdytysoppaan laatiminen on kehittämisprojekti ja työskentelyssä tavoitellaan prosessimaisen työotteen oppimista sekä käyttäjä- ja toimijälähtöisen kehittämisosaamisen periaatteiden soveltamisen taitoa. Työskentelemällä yhdessä yhteistyökumppanin kanssa, sovelletaan myös monialaista yhteistyöosaamista. Oppaan on myös tarkoitus kehittää tilaajayrityksen perehdyttämisen menetelmiä niin perhetyössä kuin jatkossa myös muilla toimialaloilla.

Sosiaalialan palvelujärjestelmän osaaminen sisältää: palveluohjausprosessin ja palveluiden koordinoinnin ja sovittamisen tilanteeseen ja voimavaroihin; palveluiden toimintalogiikan, reunaehtojen ja juridisen säädöspohjan sekä yhdyspinnoilla ja verkostoissa työskentelyn syvemmän tuntemisen (Arene 2017, 10). Opinnäytetyön prosessin avulla palvelujärjestelmän osaamista tavoitellaan perhetyön roolin sekä perhetyön prosessin hallinnassa. Toimimalla yhteistyössä yksityisen palveluntarjoajan kanssa tavoitellaan kolmannen sektorin toimijoiden roolin tuntemista palveluverkostossa ja lapsiperheiden palveluiden tuottajana. Perhetyön prosessin ja juridiikan tunteminen on tärkeää, koska missä tahansa työssä sosiaalialalla ollaan perheiden kanssa tekemisissä jollakin tavalla ja on tärkeää tietää mihin asiakkaita voi ohjata ja millaisiin palveluihin heillä on oikeus.

5 TOTEUTUS

Käyttäjä- ja toimijälähtöisessä kehittämisessä kehittämisprosessi kohdennetaan käyttäjien tarpeisiin heidän omissa konteksteissaan, jolloin varmistetaan tuotteen tai palvelun käytettävyys aidoissa arjen toimintaympäristöissä. Käyttäjien mukaan ottaminen lisää kehittämisprosessin onnistumista. Käyttäjiltä ja toimijoilta kerätyn tiedon avulla voidaan kehittämisprosessia siten ohjata vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita. Käyttäjille annetaan myös osallisuuden kokemus kehittämisprosessiin, kun heitä kuullaan asiantuntijoina kehittämisen kohteena olevassa asiassa, mutta päävastuu säilyy kehittäjillä. (Toikko & Rantanen 2009, 95–97.) Kehittämisprosessissa ovat mukana yrityksen johtaja ja yksikön vastuuohjaaja oppaan tulevana käyttäjinä perehdytyksessä sekä työntekijöitä, joille opas tulee aikanaan myös tiedonsaannin käyttöön. Näin perehdytysoppaan laatimisessa ovat mukana ne henkilöt, jotka opasta käyttävät ja henkilöitä, joita kehittämistoiminta ja valmis opas jossakin vaiheessa koskettaa.

Perehdytysoppaan muotoilussa sovellettiin Ahosen (2017, 72) palvelumuotoiluprosessia sosiaali- ja terveysalalle (kuvio 1) soveltuvien osien. Palvelumuotoiluprosessi pitää sisällään kaiken olemassa olevan tarpeen selvittämisestä aina lopullisen tuotteen arvioinnin kautta tyytyväiseen asiakkaaseen. Arvioinnilla tarkoitetaan tässä kohdassa lopputuotteen arviointia, ei prosessin arviointia. Opinnäytetyön prosessissa palvelumuotoilu koostuu ymmärrys-, muotoilu-, toteutus- ja arviointivaiheista. Kokeiluvaihetta ei opinnäytetyön puitteissa ole mahdollista toteuttaa.



KUVIO 1. Palvelumuotoiluprosessi sosiaali- ja terveysalalla. Mukailen Ahonen 2017, 72.

5.1 Tarpeen tunnistaminen

Pyyntö perehdytysoppaan tekemisestä tuli suoraan kehittämistyön tilaajalta, jolla oli tarve jo valmiina: laatia heidän uudelle toimialalleen perhetyöhön perehdytysopas, jota yritys voisi hyödyntää myös muilla toimialoillaan. Perhetyö on uusi palvelumuoto yrityksessä ja johto tarvitsi työvälineitä uusien työntekijöiden perehdyttämiseen uudelle toimialalle. Muissa yksiköissä perehdytyskansion päivittäminen oli myös tarpeen. Tarkoituksena oli osittain vastata myös tähän tarpeeseen.

Prosessin alussa keskusteltiin yrityksen johdon ja työntekijöiden kanssa perehdyttämisestä ja etsittiin teemat perehdytysoppaan sisällölle. Yritys antoi kehittämistyön tekijöille vapaat kädet oppaan toteuttamiselle, mutta yritys määritteli itse tarpeet perehdytysoppaan sisällölle. Perehdytysopas on yritykselle vain osa perehdytysprosessia, joten oppaan sisältö painottuu organisaatio-osaamiseen eli yrityksen toimintaan ja arvoihin sekä työsuhteeseen liittyviin asioihin, kuten palkanmaksu, työterveyshuolto, turvallisuusohjeistus ja lainsäädännöt. Prosessin edetessä yhteistyökumppani olisi mukana arvioimassa perehdytysoppaan kehittymistä ja saisi mahdollisuuden antaa muutosehdotuksia.

Kehittämistyöprosessi aloitettiin määrittelemällä, millaisia periaatteita kehittämisen kannalta on oleellista tässä ottaa mukaan hyvän lopputuloksen takaamiseksi. Kehittämistyössä sovellettiin käyttäjälähtöisen kehittämisen periaatteita, jolloin käyttäjän ottaminen mukaan kehittämisprosessiin parantaa sen onnistumista. Tällä varmistettiin myös, että tuote tulee vastaamaan käyttäjien tarpeisiin. Käyttäjät ovat lopulta alansa asiantuntijoita ja heidän tietämyksellään ja kokemuksellaan on suuri paino tuotteen lopullisen toimivuuden kannalta, vaikka päävastuu tuotteen kehittämisestä säilyykin kehittäjillä.

Ymmärrysvaiheen tavoitteena on määrittelyn ja tutkimisen avulla saada ymmärrys asiakkaan tarpeista, toiveista, tavoitteista ja unelmista sekä tiedostamattomista tarpeista. Sen avulla luodaan kokonaiskatsaus eri osapuolien tarpeisiin. Ymmärrys luo koko työlle pohjan. (Ahonen 2017, 78.) Prosessin aluksi selvitettiin keskustelemalla yhdessä tilaajan kanssa, millaisen oppaan tarve kehittämistyön tilaajalla oli. Olennaista oli myös sovittaa oppimistavoitteet näihin samoihin raameihin. Prosessin alussa oli tärkeää myös sopia aikatauluista. Yhteistyökumppani ei asettanut tarkkoja aikataulutavoitteita, mutta toiveena heillä oli oppaan valmistuminen vuoden 2021 aikana. Opinnäyte- ja kehittämistyön prosessin alussa laadittiin aikataulu (taulukko 2) työn etenemisen ja

aikataulussa pysymisen tueksi. Opinnäytetyön prosessissa työskentelyä ohjaavat sosiaalialan eettiset ohjeet sekä hyvän tieteellisen käytännön ohjeet.

TAULUKKO 2. Aikataulu

Tehtävä	Sisältö	Aloitus	Valmis
Suunnitelma	Opinnäytetyön suunnitelman laatiminen	Tammikuu 2021	Toukokuu 2021
Tietoperustan koostaminen	Opinnäytetyön tietoperustan koostaminen	Tammikuu 2021	Kevät 2021
Yhteistyösopimus	Sopimuksen solminen	Kevät 2021	Kevät 2021
Oppaan suunnittelu	Oppaan sisällön suunnittelu, tekstit, kuvitus. Yhteistyökumppanin kanssa sisällön läpikäynti.	Kesäkuu 2021	Elokuu 2021
Oppaan toteuttaminen	Oppaan kasaaminen. Yhteistyökumppanin kanssa oppaan läpikäynti ja hyväksyntä.	Elokuu 2021	Syyskuu 2021
Opinnäytetyön valmistuminen	Opinnäytetyön raportin valmistuminen, opinnäytetyön esittely ja opponointi.	Lokakuu 2021	Marraskuu 2021

Yrityksen tarpeiden ja käyttötarkoituksen selvittyä, aloitettiin perehtyminen perehdyttämiseen ja perhetyöhön liittyvään kirjallisuuteen ja erilaisiin nettilähteisiin, sekä aiheesta aiemmin tehtyihin opinnäytetöihin. Tiedonhaussa hyödynnettiin kirjaston hakupalvelua eri hakusanoilla. Etsimme aiheeseen liittyen kirjallisuutta, opinnäytetöitä sekä pro graduja. Verkosta tietoa etsittiin aluksi Työturvallisuuslaitoksen ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen verkkosivuilta. Laajensimme hakua ja etsimme verkosta lähteitä myös hakusanojen avulla ja lähdekritiikin perusteella valikoimme asiantuntijalähteitä. Tietojen keräämisessä noudatettiin hyvän tieteellisen käytännön ohjeita: rehellisyyttä, tarkkuutta ja vastuullisuutta teoreettisen tiedon julkaisussa ja kriittisessä arvioinnissa lähteen luotettavuudesta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021). Lähteiden etsinnässä kriteereinä olivat, että tieto on ajantasaista. Pyrittiin käyttämään mahdollisimman tuoreita lähteitä, huomioiden myös sosiaalihuoltolain muutoksen v.2014 ja sen vaikutuksen lähdemateriaalin

ajantasaisuuteen. Toiseksi kiinnitettiin huomiota siihen, onko kyse asiantuntija lähteestä, onko kirjallisuudessa käytetty tieteellisiä lähteitä kirjoituksen tukena ja onko kirjoittajalla muita tieteellisiä julkaisuja. Myös usean eri tekijän teoksesta löytyvät samankaltaiset tiedot vahvistivat tiedon luotettavuutta. Verkkolähteissä käytettiin hyväksi asiantuntijatahojen verkkosivuja ja verkkojulkaisuja kuten Terveystiedon ja hyvinvoinninlaitos. (Oulun yliopiston kirjasto 2021.)

5.2 Suunnittelu ja toteutus -vaihe

Taustatyön ja tutkimisen jälkeen tulee muotoiluvaihe, jonka tavoitteena on päivittää alussa ollutta strategiaa uuden tiedon ja ymmärryksen kautta. Sen avulla katsotaan, voidaanko tilaajan tarpeisiin ja toiveisiin vastata. (Ahonen 2017, 88.) Kun taustatyö eli tietoperustan laatiminen saatiin valmiiksi, keskusteltiin yhteistyökumppanin kanssa, mitä opas lopulta tulee sisältämään. Yhdessä tilaajan kanssa määriteltiin oppaan merkityksellisimmät asiat, joita tilaaja oppaaseen tarvitsee kerätyn tietoperustan, lainsäädännön sekä yrityksen, vastuunjaajien eli perehdyttäjien ja työntekijöiden tarpeen näkökulmasta. Tässä yhteydessä päädyttiin perehdytysoppaan sisällön koostuvan organisaatioon ja työsuhteeseen liittyvistä asioista. Oppaan sisältö rajattiin kattamaan organisaatiokohtaiset tiedot, ottamatta kantaa perhetyön työmenetelmiin, koska niitä on paljon ja on työntekijä- ja perhekohtaisia, mitä menetelmää kulloinkin käytetään. Varsinainen työntekeminen kuuluu myös työhönopastuksen sisältöön ja kehittämistyö olisi laajentunut liiaksi, mikäli myös menetelmät olisi sisällytetty oppaaseen. Työn tilaajan kanssa sovittiin lisäksi, että perehdytysoppaasta laaditaan sekä paperinen että yrityksen sähköiseen viestintään sopiva versio, jolloin se on helposti saavutettavissa perhetyöntekijöillä, joiden työnkuva on liikkuva eikä tiettyyn toimipaikkaan sidottu. Yhteyttä pidettiin melko säännöllisesti matkan varrella lähinnä sähköisillä viestimillä. Henkilökohtaisia tapaamisia ei järjestetty koronatilanteesta johtuen sekä pitkien välimatkojen vuoksi.

Kirjallisuuteen ja saatuihin tietoihin perustuen aloitettiin perehdytysoppaan sisällön suunnitteleminen. Materiaalin löytäminen perehdyttämisen tukimateriaaleista osoittautui ajoittain haasteelliseksi, mutta muuta työelämän teksteihin liittyvää tietoa hyödynnettiin. Perehdyttämisestä ja perhetyöstä kirjallisuutta ja tietoa löytyi hyvin helposti. Tämän lisäksi oli olennaista tutustua oppaan tekemisen periaatteisiin. Yhteistyökumppanilta pyydettiin organisaatioon liittyvät yhteystiedot ja muut oleelliset organisaatiokohtaiset, kuten työterveyshuollon tiedot, turvallisuusohjeet sekä palkanmaksuun ja työehtosopimukseen liittyvät asiat.

Keskeisten tietojen selvittyä koottiin oppaan ensimmäisen versio yrityksen arvioitavaksi. Reflektoivaa keskustelua käytiin paljon, jotta löytyisi yritykselle sopiva tapa tuoda oppaan sisältöä julki ja että kirjoitusasu olisi työntekijää puhutteleva ja yksilönä huomioiva sekä vastaisi oppaalle asetettuja laatutavoitteita. Otsikkorakennetta hiottiin useaan kertaan sopivan ja loogisen rakenteen löytämiseksi oppaan sisällölle. Koska perhetyö ei vielä oppaan tekemisen aikana ollut käynnistynyt yrityksessä, oli oppaan sisällössä seikkoja, joita ei täydellisesti voitu vielä tässä vaiheessa tarkentaa. Varsinaista kokeile ja testaa -menetelmää ei voitu tämän kehittämistyöprosessin puitteissa tehdä, koska kyseessä on opinnäytetyö, joten opas oli saatava hyvinkin pitkälle valmiiksi ennen yhteistyökumppanin arviointia.

Opas alkaa Sosiaalipalvelut Kotoisan yritysesityllä ja perhetyön kaaviolla sekä lyhyellä prosessikuvauksella. Oppaan alussa on myös ohjeistus lastensuojeluilmoituksen tekemisestä sekä sosiaalipäivystyksen yhteystiedot. Tämän jälkeen sisältö (liite 2) lähtee etenemään perhetyöyksikön käytännönasioista: dokumentointi, yksikön yhteystiedot, viestintä, rahankäyttö, kuljetus, työnohjaus, koulutukset, opiskelijat/harjoittelijat ja työhyvinvoinnin tukeminen. Näin oppaan alussa näkyy selkeästi, kenelle opas on kohdennettu. Opas on kirjoitettu sinuttelevana, lukijan yksilöivänä ja huomioivana keinona hyvän tunnelman luomiseksi.

Perhetyön yksikkökohtaisten tietojen jälkeen opas etenee työsuhteeseen liittyvissä asioissa työsuhteen etenemisvaiheiden mukaisesti. Aluksi ovat työsuhteen alussa hoidettavat asiat, kuten työsopimus, rikostaustatöiden toimittaminen, avainten ja puhelimen saaminen. Työsuhteen aikana oleelliset asiat: tutustuttavat dokumentit, työajat, lomat, työajanseuranta ja palkka-asiat päättyen työsuhteen päättymiseen liittyviin asioihin. Työterveyshuoltoon ja tapaturmiin liittyvät asiat koottiin omaksi luvuksi sekä turvallisuusohjeet niiden tärkeyden ja laajuuden vuoksi. Oppaan loppuun koottiin perhetyöhön liittyvä lainsäädäntö yhdeksi tiiviiksi luetteloksi sekä työssä tarvittavat liitteet. Sähköisessä versiossa on linkit suoraan lakeihin ja sähköisiin lomakkeisiin. Sähköisessä versiossa on myös koonti verkkosivuista suorine linkkeineen, joita työntekijä voi käyttää työnsä tukena, kuten Terveystietojen ja hyvinvoinninlaitoksen Lastensuojelun käsikirja ja Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa -opas ja Työsuojeluhallinnon Häirintä ja epäasiallinen kohtelu -opas. Perehdytysoppaan liitteeksi lisättiin perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjän avuksi ja muistilistaksi. Tarkistuslistaan perehdyttäjä tekee merkinnän kunkin asian käsittelyn jälkeen.

Oppaan ulkomuodossa hyödynnettiin opinnäytetyöraportin rakennetta soveltuvin osin kuten sivuasetuksia ja otsikoiden muotoiluja, koska nämä asetukset ovat selkeät. Oppaan alussa on sisällysluettelo ja sivut on numeroitu, jotta lukijan on helppo löytää etsimänsä asia. Kirjoitusasu pidettiin yleiskielisenä, jota jokaisen lukijan on helppo ymmärtää. Kirjasintyyppinä käytettiin yleisesti asiakirjastandardin mukaista Arial -kirjasintyyppiä sen selkeyden vuoksi. Tiedon esille laittamisessa hyödynnettiin kaavioita havainnollistamaan, mitä perhetyö on, miten se etenee sekä lisäksi erilaisia luetteloita ryhmittelemään tekstiä. Kappaleet pyrittiin pitämään lyhyinä ja sähköisessä versiossa on linkit, joista pääsee esimerkiksi työehtosopimukseen. Paperisesta versiosta vastaavasti löytyy tieto, mistä lisätietoja aiheesta kannattaa etsiä. Sisältö kulkee pääosin työsuhteen eri vaiheiden mukaisesti. Terveysteen ja turvallisuuteen liittyvät asiat koottiin omiin alaotsikoihin. Paperiseen versioon koostettiin myös selkeä liiteosio, mistä työntekijä löytää tarvittavat lomakkeet nopeasti ja sähköisessä versiossa on suorat linkit tarvittaviin sähköisiin lomakkeisiin.

Ensimmäinen koottu versio perehdytysoppaasta toimitettiin arviointitaulukon (liite 1) kanssa Sosiaalipalvelut Kotoisan toimitusjohtajalle. Tässä vaiheessa opas oli pieniä muutoksia tai lisäyksiä vaille valmis. Arvioinnin perusteella saadun palautteen mukaan muotoiltiin opasta eteenpäin. Kehittämistyön tilaajan haluamat muutokset kuvataan taulukossa 3. Varsinaista kokeile ja testaa -menetelmää ei voitu kehittämistyöprosessin puitteissa tehdä, joten opas oli saatava hyvinkin pitkälle valmiiksi ennen yhteistyökumppanin arviointia.

TAULUKKO 3. Yhteistyökumppanin haluamat muutokset ensimmäisen arvioinnin perusteella.

Laatukriteeri, johon muutos kohdistuu	Muutos	Korjaus
Sisältö	Yksikön vastaavan ohjaajan tiedoissa virhe	Korjattiin vastaavan ohjaajan nimi oikeaksi.
Ulkoasu	Linkkien määrä ja sijoittelu koettu vaikeaksi	Linkit sijoiteltiin tarkemmin ja selkeämmin oppaan loppuosaan. Linkkien määrää ei vähennetty. Paperisessa versiossa linkkejä ei ole.

5.3 Viimeistelyvaihe

Kehittämistyön tilaajan palautteen ja muutosehdotusten myötä perehdytysoppaaseen tehtiin tarvittavat muutokset. Koska muutokset olivat pieniä, korjauksiin ei mennyt aikaa ja se toimitettiin uudelleen arvioitavaksi. Lopullisen arvioinnin ja kehittämistyön tilaajan hyväksyttyä työ, se kasattiin konkreettiseksi oppaaksi paperisena versiona kansioon omavalvontasuunnitelman liitteeksi. Sähköisen version toimitusjohtaja tallensi perhetyön pilvipalveluun PDF-muodossa. Oppaan muokattava Word-muoto jäi toimitusjohtajan haltuun. Perehdytysopas valmistui tavoitellussa aikataulussa syksyllä 2021. Perhetyö työmuotona on alkamassa yrityksessä alkuvuodesta 2022, joten tilaajalle ja vastuuhjaajille jäi hyvin aikaa ottaa opas käyttöönsä ja tutustua siihen ennakoon.

6 ARVIOINTI

Lopullisen tuotteen valmistuttua se käy läpi vielä arvioinnin. Siinä selvitetään, onko tavoitteet saavutettu. Arvioinnin lopputuloksena tuotetta joko jatkokehitetään tai lähdetään juurruttamaan käytäntöön. Palvelumuotoilussa arviointia tehdään pitkin matkaa, ei vain lopussa. Myös projekti itsessään on hyvä arvioida lopuksi vaiheittain. Katsoa, mikä onnistui ja mikä ei onnistunut ja näin oppia tulevia projekteja varten. (Ahonen 2017, 104.)

6.1 Tuotteen arviointi

Tuotteen arviointia suoritettiin koko oppaan kokoamisen ajan, jotta pysyttäisiin asetetuissa tavoitteissa ja laatukriteereissä. Runsasta keskustelua käytiin viestittelemällä sekä Teams-tapaamisten kautta. Kasvotusten tapahtuvat tapaamiset olivat vallitsevasta koronatilanteesta ja pitkistä etäisyyksistä johtuen hankalia, joten helpoimmaksi vaihtoehdoksi koettiin käyttää etäyhteyksiä hyödyksi tämän kehittämistyön aikana. Yhteistyökumppani arvioi oppaan ensimmäisen vedoksen toimittamisen yhteydessä sekä valmiin tuotteen arviointikaavakkeen (liite 1) mukaisesti ja antamalla vapaata palautetta. Arviointikaavake on yhtenäinen laatukriteerit (taulukko 1) kanssa.

Käyttäjälähtöisyys

Yhteistyökumppanin palautteen mukaan käyttäjän sinuttelu ja johdonmukaisena pysyminen sen suhteen noudatti yrityksen pyrkimystä rentoon ilmapiiriin. Sinuttelu passiivin sijaan koettiin läheisenä lähestymistyylinä. Kohderyhmä oli otettu huomioon ja yhteistyökumppani koki, että tiedon määrä ja sisältö (liite 2) oli se, mitä käyttäjä tulisi oppaalta tarvitsemaan. Myös tekijöiden mielestä käyttäjä- ja toimijälähtöisen toiminnan toteutumisessa onnistuttiin. Sekä perehdytysoppaan tulevat käyttäjät ja siitä mahdollisesti hyötyvät työntekijät saivat kertoa, mitä tulevalta oppaalta sisällön suhteen toivotaan ja olivat aktiivisesti mukana sisällön suunnittelussa. Saadun palautteen mukaan saavutettiin tavoite käyttäjälle suunnatusta oppaasta ja tilaajan asettamista tavoitteista sisällölle.

Sisältö

Sisällön yhteistyökumppani totesi virheettömäksi yhden yksikön vastaavan ohjaajan nimeä lukuun ottamatta. Se vaihdettiin. Alun kaavio perhetyön prosessista sai erityistä kiitosta ja oli heille yllättävä osa, jonka kuitenkin halusivat ehdottomasti pitää. Alun perin he olivat odottaneet, että perhetyön prosessi kuvataan lyhyesti pelkällä tekstillä. On kuitenkin hyvä, että aloittelevakin työntekijä näkee selkeästi, missä kohtaa palveluprosessia perhetyö astuu mukaan.

Koska sisällössä on paljon yhteystietoja, oli niiden ajantasaisuuden varmistaminen tärkeää. Sisällön organisaatiokohtaiset tiedot tarkistettiin yhdessä tilaajan kanssa. Lainsäädäntöön liittyvät asiat tarkistettiin Oikeusministeriön ajantasaisen lainsäädäntöpalvelu Finlexin kautta. Sisällön laatimisen apuna käytettiin tietoperustan laatimisessa saatua käsitystä perehdytyksen sisällöstä ja yritykseltä saatuja tietoja. Myös muihin vastaaviin opinnäytetöihin tutustuttiin sekä yritysten tarjoamiin valmiisiin perehdytysopaspohjiin ja näistä koostettiin oman näköinen opas. Onnistuttiin myös luomaan pieni positiivinen yllättävä tekijä lisäämällä prosessikaaviot pelkän tekstin sijaan perhetyöstä ja perhetyön prosessista.

Ulkoasu

Kuvitusta ei oppaassa ollut, eikä yhteistyökumppani sitä kaivannutkaan. Heille tärkeintä oli selkeä kokonaisuus ja tiedon helppo löydettävyyttä. Oppaan tarkoituksena ei ole olla viihdyttävä, vaan tarjota nopeaa ja selkeää faktaa käyttäjän tarvitsemasta asiasta.

Ulkoasun laatukriteereinä oli selkeys, niin fontin kuin sisällön paikan suhteen sekä kuvituksen sijoittelussa. Koska sisältö koostuu pelkästä tietotekstistä, kevennettiin oppaan ilmettä muutamalla kaaviolla, havainnollistamaan yksinkertaisesti perhetyötä ja perhetyönprosessia. Tavoite saavutettiin tekijöiden mielestä ja myös tilaajan palautteen mukaan oppaasta tuli selkeä ja looginen.

Kieliasu

Yhteistyökumppanin mielestä kieli oli selkeää ja ymmärrettävää. Erityisesti lakitekstien avaaminen ja pitäminen tiiviinä oli yhteistyökumppanin mieleen. Saadun palautteen mukaan sisältö eteni loogisesti ja oikean tiedon löytäminen oli vaivatonta.

Kieliasuna käytettiin yleiskieltä, jolloin myös harjoittelijan ja vastavalmistuneen työntekijän on helppo ymmärtää lukemansa. Teksti pidettiin lyhyenä ja yksinkertaisena ja asiat jaettiin omiin tiivisiin kappaleisiin. Asiakokonaisuudet pyrittiin laittamaan loogiseen etenemisjärjestykseen. Saadun palautteen mukaan voitiin olla tyytyväisiä tämän tavoitteen toteutumisessa.

6.2 Johtopäätökset

Hyödynsaajien kannalta voidaan todeta, että saadun palautteen perusteella Sosiaalipalvelut Kotoisalle onnistuttiin toteuttamaan uusi, tarpeellinen ja helposti käytettävä työväline työn tekemisen tueksi eli yhteistyökumppani oli tyytyväinen asiakas. Konkreettisemmin ja pidemmällä tähtäimellä tyytyväinen asiakas on yrityksen uusi työntekijä, jonka perehdyttämisen tukena on käytetty koostettua opasta sekä yrityksen työntekijät hyödyntäessään opasta tarkistaessaan oppaasta yrityksen ja työsuhteeseen liittyviä tietoja.

Positiivisesta palautteesta huolimatta, perehdytysoppaan toimivuutta ja sisällön sopivuutta voidaan luotettavasti arvioida vasta, kun opas on ollut käytössä pidemmän ajanjakson. Opinnäytetyön puitteissa ei valitettavasti pystytty testaamaan, eikä myöskään näkemään käytännössä oppaan toimivuutta oikeassa tilanteessa tai sen vaikutuksia varsinaisen perhetyön asiakkaan näkökulmasta. Oppaan testaaminen käytössä ja jatkokehittäminen jää yritykselle itselleen. Tekijät ovat itse tyytyväisiä tekemäänsä oppaaseen. Tämän oppaan tekemisen periaatteita ja sisältöä tekijät voivat hyödyntää myös tulevaisuudessa omissa työpaikoissaan.

Palvelumuotoiluprosessi toimi mielestämme hyvin tämän kehittämistyön menetelmänä sovellettuna. Koska aikaa oli rajoitetusti opinnäytetyön prosessin läpikäymiseksi, käytetty menetelmä antoi mahdollisuuden soveltaa ja jättää vaiheita tarvittaessa pois. Mikäli kehittämisprosessille olisi ollut käytettävissä enemmän aikaa, kaikki vaiheet olisi voitu käydä läpi. Menetelmä sopisi käytettäväksi vastaavissa kehittämistöissä. Menetelmä oli myös selkeä käyttää ja eri vaiheiden selkeä jako auttoi etenemään prosessissa loogisesti eteenpäin.

Myös käyttäjälähtöinen työskentely on tämänkaltaisissa kehittämistöissä tärkeää, jotta kehitetystä tuotteesta tulee käyttökelpoinen. Perehdytysopas on konkreettinen työkalu yrityksen vastaaville ohjaajille, jotka uuden työntekijän tulevat perehdyttämään, joten heidän näkemyksensä tarvittavista tiedoista on tarpeellista kuulla ja huomioida. Käyttäjien mukana olo kehittää myös muita työelämätaitoja, kuten yhteistyö- ja työyhteisötaitoja. Yhteiset keskustelut kehittämissuunnitelmaan osallistujien kesken mahdollistavat myös reflektoidun keskustelun osapuolten välillä, jolloin myös jokaisen oma ammatti-identiteetti voi kasvaa ja kehittyä.

7 POHDINTA

Toiminnallinen opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Sosiaalipalvelut Kotoisa Oy:n kanssa. Opinnäytetyöprosessissa suunniteltiin ja toteutettiin kehittämistyönä perehdytysopas yrityksen tulevaan perhetyön yksikköön. Pyyntö oppaan toteuttamisesta tuli yritykseltä, jonka työntekijä yksi tekijöistä on. Tavoitteena oli tehdä ajantasainen, selkeä ja käyttäjälleen suunnattu perehdytysopas, joka on muokattava työväline perhetyön perehdyttäjälle sekä työntekijöille. Perehdytysoppaan tuli olla myös sellainen, joka on muokattavissa myös yrityksen muille toimialoille. Tavoitteena oli myös laatia tilaajan tarpeita vastaava perehdytysopas, joka auttaa ja toimii työvälineenä yrityksen johdolle perehdyttämisessä sekä myöhemmin auttaa työntekijöitä tarkistamaan työsuhteeseen ja organisaatioon liittyviä asioita. Perehdytysoppaalle asetetut tavoitteet pohjautuivat tilaajan toiveisiin sekä löydettyyn tutkimustietoon. Saadun palautteen perusteella tavoitteissa onnistuttiin ja Sosiaalipalvelut Kotoisa Oy on saanut käyttäjälähtöisen, selkeän ja ajantasaisen tuotteen työn tueksi. Kehittämistyön tekijöinä olemme myös itse sitä mieltä, että onnistuimme kehittämään yrityksen käyttöön tuotteen, joka on käyttäjälleen suunnattu sekä helppokäyttöinen työväline, jota yritys voi hyödyntää helposti monella eri toimialalla.

Opinnäytetyöllä oli selkeä tavoite ja yhteys ammattialaan sekä kehittämistyönä toteutettu opas oli hyödyllinen ja kehitti myös kehittämistyön taitoja. Prosessi edellytti tekijöiltä itsenäistä työskentelyä ja vastuullisuutta koko prosessin ajan tavoitteeseen pääsemiseksi sekä osaamisen osoittamiseksi. Useimmat sosionomin työtehtävät vaativat itsenäistä työskentelyä ja vastuunottamista, joten prosessi oli siitä näkökulmasta ammatillista kasvua tukeva. Itsenäisen työskentelyn ohella sosionomi työskentelee monitoimijaisissa verkostoissa, joten prosessi tuki myös näiden taitojen kehittymistä, kun opinnäytetyön toiminnallinen osa eli perehdytysopas toteutettiin yhteistyössä tilaajayrityksen johdon ja henkilöstön kanssa.

Perhetyössä tehtävä, osin vaativakin sosiaaliohjaus ihmisen pyhimässä paikassa eli kotona, on voimakas interventio, jolla puututaan perheen yksityisyyteen. Perhetyö edesauttaa lapsen edun toteutumista kriittisissä tilanteissa, tukee vanhempien osaamista ja voimavaroja sekä vastaa yksilöllisesti lapsen ja perheen tuen tarpeeseen. Perhetyöntekijät ovatkin haastavan ja raskaan työn äärellä ja on tärkeää, että he kokevat tulevansa arvostetuiksi ja tärkeiksi omassa työyhteisössään ja työnantajalleen, johon voidaan vaikuttaa jo työsuhteen alussa laadukkaalla perehdyttämisellä.

7.1 Ammatillisen osaamisen kasvu

Oppimistavoitteena oli kehittää kehittämis- ja innovaatio-osaamista sosiaalialalla. Kehittämishankkeena olleen perehdytysoppaan tuottaminen oli monivaiheinen prosessi, jonka tuloksena syntyi uusi tuote Ahosen palvelumuotoiluprosessia soveltaen. Uuden tuotteen kehittäminen oli kaikille uutta ja opimme paljon siitä, mitä pitää tuotteen kehittelyssä huomioida, etenkin kirjallisen tuotteen kehittämisessä. Opimme soveltamaan valitsemaamme palvelumuotoilun menetelmää huomioiden kehittämiskohde ja siihen käytettävissä olevat resurssit. Olemme oppineet prosessimaisen työotteen suunnittelusta toteutukseen sekä arvioimaan omaa työskentelyä koko prosessin ajan. Työskentelyä toteutimme soveltaen käyttäjä- ja toimijälähtöistä kehittämistä ja opimme ottamaan käyttäjät osaksi kehittämistoimintaa ja huomioimaan heidän näkökulmansa. Opimme myös eri tietokantojen käyttöä ja lähdekriittisyyttä tutkimustietoa etsiessämme sekä arvioimaan tiedon luotettavuutta vertaamalla sitä muuhun lähteaineistoon. Prosessin aikana opittuja hyvän perehdyttämisen perusteita ja perehdytysoppaan toteuttamisessa opittuja kehittämistaitoja voidaan mahdollisesti hyödyntää myös tulevaisuudessa omissa työpaikoissa perehdytysoppaan päivittämiseen tai kehittämiseen liittyvissä tehtävissä tai uusien työhön liittyvien oppaiden luomisessa.

Palvelujärjestelmäosaamisemme kasvoi perhetyön näkökulmasta. Perhetyön asema ja rooli myös selkeytyivät teoreettisen tiedon pohjalta. Perehdytysoppaan tilaaja on yksityinen sosiaalialan palveluntarjoaja, joten opimme kolmannen sektorin toimijan roolin ja merkityksen sosiaalialalla sekä verkostoyhteistyön toimintatapoja julkisen ja kolmannen sektorin välillä. Yksityisten palveluntarjoajien kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeää, etenkin tilanteissa, joissa palvelua ei julkisten palveluiden toimesta voida antaa tai kunnalla ei ole resursseja lakisääteistä palvelua tuottaa itse. Lainsäädännön asettamat vaatimukset ja reunaehdot ovat hyvin laajat koskien niin perehdyttämistä kuin perhetyön toteuttamista. Tulevan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen vuoksi ajantasaisen lainsäädännön seuraamisen merkitys kasvaa ja on hyvä tietää, mistä ajantasaista tietoa saa.

Perehdyttäminen on tärkeä osa henkilöstöjohtamista ja työyhteisötaitoja. Koemme tämän perehdytysoppaan kehittämisprosessin kehittäneen myös työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaamisemme. Näitä saatuja tietoja ja taitoja voimme käyttää tulevaisuudessa työelämässä. Opinnäytetyön prosessin jälkeen tiedämme omat oikeutemme saada perehdytystä sekä osaltamme auttaa työyhteisön näkökulmasta uutta työntekijää sopeutumaan uuteen

työhönsä. Voimme tulevaisuudessa työskennellä perehdyttäjinä myös itse, joten kehittämisprosessi antoi meille arvokkaita työkaluja ja taitoja ammatillisesti. Olemme oppineet myös perehdytyksen merkityksen työn laadun osatekijänä. Kehittämisprosessi oli tekijöiden vastuulla ja prosessin organisointi ja suunnittelu aikatauluineen opettivat alustavia taitoja myös kehittämishankkeen johtamisesta.

7.2 Kehittämis ehdotukset

Kehittämisprosessin aikana pohdimme, että yrityksellä olisi hyvä olla valmis konkreettinen perehdyttämissuunnitelma pohjautuen tekemäämme perehdytysoppaaseen. Suunnitelman voisi koostaa oppaan muotoon, jossa olisi myös perehdyttäjälle tietoa, miksi perehdyttäminen on tärkeää, miten sitä tehdään ja millaisia vaikutuksia sillä on yritykselle, työyhteisölle sekä uudelle työntekijälle. Useimmat ongelmat uuden työntekijän perehdyttämisessä liittyvät juuri puutteelliseen perehdyttämiseen tai sen puuttumiseen kokonaan. Yhtenäinen opas, joka on suunnattu juuri tälle yritykselle, voisi auttaa tehokkaammin yhtenäisten perehdyttämiskäytäntöjen muodostumisessa. Kehittämämme perehdytysopas on suunnattu suoraan työntekijälle, joten se ei anna perehdyttäjälle itselleen taustatietoa perehdyttämisen merkityksestä.

Pohdimme myös, että yrityksen eri toimialoille voisi koostaa oman oppaan ratkaisukeskeisten menetelmien käytöstä, koska yritys korostaa ratkaisukeskeisyyden merkitystä toiminnassaan. Koska yrityksen toimialat poikkeavat toisistaan, olisi perusteltua tehdä oma kohdennettu opas päiväkotiin, nuorisokotiin, vammaispalveluun ja perhetyöhön.

7.3 Pohdintaa opinnäytetyön prosessista

Kaikilla tekijöillä oli jonkinlaista kokemusta perhetyöstä, joten aihe oli tuttu ja halusimme syventää tietoaamme sillä sosiaalialan osa-alueella sekä oppia tuntemaan perehdyttämisen periaatteet ja merkitys. Kehittämistyön taustatiedoiksi kerätty teoria perhetyöstä selkeytti perhetyön prosessia ja perhetyön roolia sosiaalialan palvelujärjestelmässä. Pidimme tärkeänä myös perhetyön sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän roolien selkenemistä. Perehdyttämisen osalta osaaminen kasvoi paljon, erityisesti lainsäädännön velvoitteista perehdytykseen, mitä perehdyttämisen tulisi sisältää sekä sen merkityksestä niin työnantajalle, työntekijälle kuin koko työyhteisölle. Opimme myös perehdyttämisen ja työhönopastuksen eron, arkikielessä kun molemmat mielletään yhdeksi

perehdyttämisen kokonaisuudeksi. Aiheeseen liittyvän teorian ja tuottamamme perehdytysoppaan avulla saimme paljon tietoa ja taitoja tulevaisuuden työhön sosionomina, erityisesti mahdollisina uusien työntekijöiden perehdyttäjinä hallitsemalla perehdyttämisen periaatteet ja taidon tuottaa perehdytysmateriaalia. Näiden saavutettujen taitojen perusteella, osaamme myös tulevaisuuden työpaikoissa arvioida perehdyttämisen laatua ja mahdollisessa käytettävissä olevien perehdytysmateriaalien käytettävyyttä sekä kehittää niitä työpaikoissa eteenpäin.

Opinnäytetyöprosessiin kuuluu monia erilaisia vaiheita ja kun tekijöitä on useita, prosessi ei ole aina helppo. Suunnitelmavaiheessa etsittiin ja koottiin teorial tietoa yhdessä ja pyrittiin jakamaan työvastuuta kaikille. Varsinaisen oppaan kokoamisessa suuri merkitys toteuttamisessa oli yrityksessä työskentelevällä tekijällä, koska hänellä oli yrityskohtaiset tiedot helposti saatavilla. Kun sisällöstä oli päätetty, toiset tekijät keskittyivät yleisesti käytettävissä ja löydettävissä oleviin tietoihin. Jokainen tuotos eri vaiheessa opinnäytetyötä on ollut sähköisesti yhteisesti saatavilla, jolloin jokainen on voinut tuotosta arvioida ja kommentoida oman aikataulunsa mukaisesti. Myös sähköisen tallentamisen mahdollisuutta hyödynnettiin, jotta pystyi työskentelemään yhtä aikaa hankalissa vaiheissa. Työnjaon ja erilaisten aikataulujen yhteensovittamiseksi tämä oli hyvin toimiva ratkaisu.

Opinnäytetyöprosessi eteni suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti, mutta asetettu aikataulu osoittautui liian tiukaksi. Aikataulullisiin muutoksiin oli kuitenkin varauduttu prosessin alussa tehdyn riskianalyysin avulla ja olemme prosessin aikana oppineet joustamaan aikataulusta ja käytännönjärjestelyistä tilanteiden äkillisesti vaihdellessa. Olimme kuitenkin tyytyväisiä, että itse kehittämistyön perehdytysopas valmistui aikataulun mukaisesti tilaajalle ja yritykselle jäi aikaa tutustua oppaaseen ennen sen käyttöönottoa perhetyön alkaessa yrityksessä. Aikataulun muutokset erinäisistä syistä prosessin aikana kuitenkin kehittivät jokaisen käytännönjärjestelyn, aikataulutuksen sekä viestinnän taitoja ja opimme joustavuutta yllättävissä tilanteissa.

Yhteistyömme opinnäytetyön tekijöinä sujui ongelmitta. Tukea saatiin muilta ryhmän jäseniltä ja työnjakoa pystyttiin tarvittaessa organisoimaan uudestaan prosessin aikana. Hyvä ryhmähenki auttoi myös siinä, että pystyimme keskustelemaan myös hankalista aiheista opinnäytetyön prosessin etenemisen suhteen sekä antamaan kehittävää palautetta tekijöiden kesken ja näin kehittämään reflektointitaitoja.

LÄHTEET

- Ahokas, Laura & Mäkeläinen, Jukka 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Digijulkaisu. Työturvallisuuskeskus. Hakupäivä 9.1.2021.
https://ttk.fi/opaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua.
- Ahonen, Tarja 2017. Palvelumuotoilu sotessa. 2. painos. Nummela: Painokiila Oy.
- Anis, Merja 1999. Ratkaisukeskeisen menetelmän arviointitutkimus. Työpapereita 2/99. Helsinki. Hakupäivä 16.1.2022.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76034/ratkes2_99_Anis.pdf?sequence=1.
- Arene ry 2017. Sosionomi tuottaa hyvinvointia läpi elämänkaaren - Ammattikorkeakoulutus sosiaalialan muutoksen edistäjänä. Hakupäivä 12.8.2021. http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_sosionomiselvitys_pitka_raportti_fin.pdf?t=1526901428.
- Eklund, Annina 2020. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Vantaa: Grano Oy.
- Forsell, Martta, Kuoppala, Tuula & Säkkinen, Salla. Lastensuojelu 2019: Lastensuojeluilmoitusten määrän on kaksinkertaistunut kymmenessä vuodessa. Tilastoraportti 28/2020. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Hakupäivä 3.4.2021.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Himanen, Sari 2019. Miten mahdollistan työntekijöiden kasvun ja kehityksen. Teoksessa Iloa ja intoa johtamiseen. Käytännön eväitä sosiaali- ja terveysalan esimiestyöhön (toim. Hannele Laaksonen & Sirpa Salin). Helsinki: Oppian 2019, 52–60.
- Joki, Maritta 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7.painos. Helsinki: Kauppakamari.
- Järvinen, Ritva, Lankinen, Aila, Taajamo, Terhi, Veistilä, Minna & Virolainen, Arja. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. 2.painos. Helsinki: Edita.

Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Printon.

Kangas, Pirkko 2003. Perehdyttäminen palveluilla. 3.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kangas, Pirkko 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Nykypaino Oy.

Keskitalo, Elsa & Vuokila-Oikkonen, Päivi 2018. Voimavaralähtöisyys sosiaalisen kuntoutuksen viitekehyksenä. Teoksessa Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. (toim. Harri Kostilainen & Ari Nieminen). Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Diak Työelämä 13. Tampere: Juvenes Print Oy. 84-96. Hakupäivä 15.1.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-307-0>.

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

Laaksonen, Maarit, Kääriäinen, Aino, Penttilä, Marja, Tapola-Haapala, Maria, Sahala, Heli, Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti 54/2011. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Juvenes Print. Hakupäivä 5.10.2021.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1>.

Lahtinen, Pia & Pynnönen, Jaana 2020. Opas lapsilähtöiseen palvelutarpeen arviointiin. Jyväskylä: Kirjapaino Kari Ky.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Hakupäivä 1.5.2021.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007. Hakupäivä 1.5.2021.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334>.

Lapin ammattikorkeakoulu 2007. Hyvä perehdytys- opas. Lapin ammattikorkeakoulun julkaisu. Hakupäivä 21.8.2021.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?s.

Lastensuojelulaki 417/2007. Hakupäivä 11.5.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki>.

Lastensuojelun käsikirja (THL) 2020. Perhetyö ja tehostettu perhetyö. Hakupäivä 4.8.2021.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>.

Lastensuojelun käsikirja (THL) 2021a. Lastensuojelun arvot ja periaatteet. Hakupäivä 1.5.2021.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet>.

Lastensuojelun käsikirja (THL) 2021b. Avohuollon asiakassuunnitelma. Hakupäivä 5.10.2021.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/avohuollon-asiakassuunnitelma>.

Myllärniemi, Annina 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 6/2007. Hakupäivä 19.8.2021.

http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf.

Oikkonen-Vuokila, Päivi & Keskitalo, Esa 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen voimavara- ja ratkaisukeskeiset menetelmät. Teoksessa Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia (toim. Harri Kostilainen & Ari Nieminen). Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Diak Työelämä 13. Tampere: Juvenes Print Oy. 164–176. Hakupäivä 15.1.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-307-0>.

Oulun yliopiston kirjasto. Tiedonhaun itseopiskelu: Lähteen arviointi ja tekijänoikeus. Hakupäivä 9.1.2021. <https://libguides oulu.fi/c.php?g=682531&p=4869369>.

Pajala, Arto 2021. Tiedote omistajanvaihdoksesta. Sisäinen lähde.

Petrelus, Päivi, Tulensalo, Hanna, Jaakola, Anne-Mari & Hietamäki, Johanna. Kohti lapsikeskeistä ja kokonaisvaltaista lapsen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointia. Teoksessa Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi - Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi (toim. Päivi Petrelus, Hanna Tulensalo, Anne-Mari Jaakola & Johanna Hietamäki). Työpaperi 33/2016. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. 5–27. Hakupäivä 27.5.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN_ISBN_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Rantala, Heidi 2018. Mitä työhön perehdyttäminen on? -vuorovaikutuksen näkökulma. Puheviestinnän maisteritutkielma. Kieli- ja viestintätieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto. Hakupäivä 10.5.2021. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/58435/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201806083102.pdf>.

Rouvinen-Wilenius, Päivi. Tavoitteena hyvä ja hyödyllinen terveysaineisto. Terveysten edistämisen keskus. Hakupäivä 11.5.2021. https://www.researchgate.net/publication/232569631_Tavoitteena_hyva_ja_hyodyllinen_terveysaineisto

Rönkkö, Leena & Rytönen, Timo 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Hakupäivä 11.5.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021. Digitalisaatio. Hakupäivä 28.11.2021. <https://stm.fi/digitalisaatio>.

Strellman, Urpu & Svinhufvud, Kimmo 2020. Kupliva kirjoittaminen: Iloa ja tehoa työelämän teksteihin. Helsinki: Art House.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2021a. Perhetyö. Hakupäivä 1.5.2021. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021b. Palvelutarpeen arviointi. Hakupäivä 14.8.2021.
<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi>.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3.painos. Tampere: Juvenes Print. Hakupäivä 21.8.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-7732-4>.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021. Hyvä tieteellinen käytäntö. Hakupäivä 28.11.2021.
<https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>.

Työsopimuslaki 55/2001. Hakupäivä 1.5.2021.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>.

Työturvallisuuslaki 738/2002. Hakupäivä 11.5.2021.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki#L2P14>.

Valtioneuvoston kanslia 2016. Hyvin suunniteltu, puoliksi kirjoitettu. Apuneuvoja tekstintekijälle. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 6/2016. Hakupäivä 6.1.2022.
<https://vnk.fi/documents/10616/3457865/Hyvin+suunniteltu%2C+puoliksi+kirjoitettu+-+Apuneuvoja+tekstintekij%C3%A4lle>.

Viitala, Riitta 2021. Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Helsinki: Edita Publishing Oy.

	Arviointikriteerit	Kommentit/muutosehdotukset
Käyttäjälähtöisyys	1) Kohderyhmälleen selkeästi rajattu ja sen tarpeita vastaava 2) Herättää kiinnostusta ja huomiota 3) Millainen mielikuva/vaikutelma oppaasta syntyy	
Sisältö	1) Tiedon oikeellisuus ja virheettömyys 2) tiedon määrä 3) sisältö perhetyön yksikköön liittyvä	
Ulkoasu	1) Tekstin selkeys 2) Sisältö selkeästi esillä ja looginen eteneminen, 3) Kirjaisin tyyppi- ja koko (selkeä, helppolukuinen, riittävän kokoinen) 4) Kuvien ja tekstin sijoittelu	
Kieliasu	1) Helppolukuisuus 2) Selkeä otsikointi, kielimuoto ja kappalejako	

SISÄLLYS

1	TERVETULOA MEILLE.....	3
2	YRITYKSEMME PALVELUT	4
3	PERHETYÖN PROSESSI	5
4	PERHETYÖN KÄYTÄNNÖT JA ASIAKASTYÖ	9
5	TYÖSUHTEESEEN LIITTYVÄT ASIAT	13
5.1	Työsuhteen alkaessa.....	13
5.2	Työsuhteen aikana.....	15
5.3	Työsuhteen päättyessä.....	17
6	TYÖTERVEYSHUOLTO JA SAIRASTUMISET	18
7	TURVALLISUUSOHJEET	21
8	TYÖTÄ OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ.....	24
	LIITTEET	25
	LINKKEJÄ TYÖN TUEKSI.....	26