

Perehdytysoppaan suunnittelu ja valmistaminen seniorikodille

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK), Sosiaalipedagoginen aikuissosiaalihjaus

2022

Pauliina Kainulainen ja Aleksis Kurki

Tiivistelmä

Tekijä(t) Kainulainen, Pauliina Kurki, Aleks	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2022
	Sivumäärä 18	
Työn nimi Perehdytysoppaan suunnittelu ja valmistaminen seniorikodille Mahdollinen alaotsikko		
Tutkinto Sosionomi (AMK)		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Tanja Laine, toimitusjohtaja, Helmi Seniorikodit Oy		
Tiivistelmä <p>Toimeksiantaja opinnäytetyöllä oli Helmi Seniorikoti. Toimeksiantaja koki tarvitsevansa uuden perehdytysoppaan vanhan tilalle. Opinnäytetyön tarkoituksena oli valmistaa päivitetty perehdytysopas. Oppaan tarkoituksena on turvata tasalaatuinen perehdytys kaikille uusille työntekijöille ja harjoittelijoille. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisesti, spiraalimaista työtapaa hyödyntäen.</p> <p>Opinnäytetyön tuotos luovutettiin toimeksiantajalle uusien työntekijöiden perehdytystä varten. Opas luovutettiin toimeksiantajalle sähköisessä muodossa, jotta opas olisi muokattava ja sitä voi tarpeen tullen päivittää tulevaisuudessa vastaamaan toimeksiantajan tarpeita. Tuotoksen luovuttamisen jälkeen oppaan soveltuvuutta ja luotettavuutta arvioitiin keräämällä sekä työntekijöiltä että esihenkilöiltä palautetta toteuttamalla puolistrukruoitu haastattelu sekä kyselytutkimus.</p> <p>Saadun palautteen perusteella tuotettu opas vastasi Seniorikodin tarpeita ja se koettiin hyödylliseksi. Tutkimuksen kannalta olisi ollut hyvä, että haastatteluun osallistujia olisi ollut enemmän, jotta arvioinnin tulokset olisivat olleet luotettavampia.</p>		
Asiasanat perehdytys, perehdytysopas, seniorikoti, työnantaja,		

Abstract

Author(s) Kainulainen, Pauliina Kurki, Aleksii	Type of Publication Thesis, UAS Number of Pages 18	Published 2022
Title of Publication Designing and creating an introduction guide for a senior home		
Name of Degree Bachelor of social services		
Name, title and organization of the client Tanja Laine, CEO, Helmi Seniorikodit Oy.		
Abstract <p>The employer of this thesis was Helmi Seniorikoti. The employer had deemed it necessary to replace their old employee introduction guide with an upgraded version. The purpose of this thesis was to produce an updated version of the introduction guide. The purpose of the updated guide is to ensure that new employees and interns receive a quality introduction to their work. This thesis was of functional nature, and was done using a spiral-like form.</p> <p>The product of the thesis was handed over to the employer to be used when introducing new employees. The final guide was handed over as an electronic version to make it possible for the employer to modify and update it according to their future needs. Feedback on the suitability and reliability of the guide was gathered from employees and management through an interview and an online questionnaire.</p> <p>According to the feedback received the guide answered the employers needs and was deemed useful for introducing new employees. From the point of view of the reliability of the feedback, it would have been beneficial to have more participants in the interview.</p>		
Keywords Orientation, orientation folder, employer		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	2
2.1	Opinnäytetyön tavoite	2
2.2	Aikaisempi perehdytysmateriaali.....	2
3	Toimeksiantajan esittely.....	4
3.1	Helmi Seniorikoti.....	4
3.2	Asiakkaat ja palvelut	4
4	Perehdyttäminen.....	5
4.1	Perehdytyksestä ja perehdytyksen tarkoitus	5
4.2	Työnantajan velvollisuudet ja lait	7
5	Toteuttamissuunnitelma ja arviointi.....	8
5.1	Opinnäytetyön toteutus.....	8
5.2	Haastattelu	9
5.3	Haastattelun toteutus.....	11
5.4	Kyselytutkimus.....	12
5.5	Arvioinnin tulokset.....	13
6	Yhteenveto	15
6.1	Pohdintaa	15
6.2	Luotettavuus	16
6.3	Jatkokehittämissideoita	16
	Lähteet	17

1 Johdanto

Nykypäivänä ihmiset vaihtavat työpaikkaa ja alaa enemmän kuin aiemmin. Tämä tarkoittaa sitä, että työnantajien on saatava sitoutettua työntekijöitä ja pystyttävä perehdyttämään työntekijöitä entistä paremmin. Toimeksiantaja opinnäytetyöllemme on Helmi Seniorikoti. Vaikka Helmi Seniorikodin henkilöstössä ei ole suurta vaihtuvuutta, haluavat he varmistaa tasalaatuisen perehdytyksen uusille työntekijöille ja mahdollisille harjoittelijoille. Opinnäytetyömme tarkoitus oli kehittää Helmi Seniorikodille päivitetty versio heidän käyttämästään perehdytysoppaasta. Aikaisempi opas oli melko suppea ja laadultaan lähinnä suuntaa antava, perehdytettävät aiheet on lueteltu, mutta niitä ei oltu yksityiskohtaisemmin avattu. Lisäksi oli aina perehdyttäjän vastuulla, miten tarkkaan osa-alueet käytiin läpi. Aikaisempi kansio on luotu yli seitsemän vuotta sitten, eikä sitä ole sen jälkeen muokattu. Tarve päivitetylle oppaalle ja sitä kautta opinnäytetyöllemme oli siis selkeä ja valmiiksi olemassa.

Kävimme Helmen toimitusjohtajan kanssa keskusteluja oppaan sisällöstä ja määrittelimme sitä kautta, kuinka yksityiskohtaisen kansiosta teemme. Alustavien keskustelujen perusteella olimme jo sopineet hieman sisällöstä, ja todenneet että tiettyjä osioita voisi myös jättää pois. Toimitusjohtajan toiveena oli materiaali, joka olisi jatkossa helposti muokattavissa. Halusimme myös kuulla työntekijöiden mielipiteitä oppaan päivityksessä ja tätä kautta saada myös heidät osallisiksi prosessiin. Kun perehdytysmateriaali oli osaltamme valmis, toteutimme vielä puolistrukturoidun haastattelun toimitusjohtajan ja uusien työntekijöiden perehdyttämisestä vastaavan työntekijän kanssa kerätäksemme palautetta perehdytysoppaan soveltuvuudesta, visuaalisesta ilmeestä sisällöstä. Puolistrukturoidun haastattelun lisäksi koimme tarpeelliseksi tehdä vielä kvantitatiivisen kyselytutkimuksen työntekijöille, jotta saisimme palautetta myös työntekijöiden näkökulmasta.

2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

2.1 Opinnäytetyön tavoite

Toiminnallisessa opinnäytetyössä lopullinen tuote tehdään aina jonkun kohderyhmän käytettäväksi. Tavoitteena on tiettyjen ihmisten osallistuminen toimintaan, tapahtumaan tai vaihtoehtoisesti toiminnan selkeyttäminen mahdollisen oppaan tai ohjeistuksen kautta. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla myös projektiluontoinen. Erilaisia projektityyppejä voivat olla esimerkiksi yrityksen Internet-sivujen suunnittelu ja toteutus, intranetin suunnittelu ja toteutus uuden työntekijän perehdyttämisopas. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 38, 48.)

Opinnäytetyömme tarkoitus oli luoda konkreettinen tuotos, perehdytysopas, tilaajalle käytettäväksi uusia työntekijöitä perehdytettäessä. Työtä aloittaessamme toimeksiantajan käyttämä perehdytysopas oli hyvin karkea ja suuntaa antava, ja se olikin luotu lähinnä lain luoman pakon vuoksi. Työntekijöiden vaihtuvuus Helmikodilla on myös ollut hyvin pientä, jonka vuoksi tarvetta oppaalle ei ole suuremmin ollut. Tästäkin huolimatta päivitetty ja käytännönläheinen opas olisi eduksi tulevaisuudessa, viimeistään siinä vaiheessa, kun pidempään työssä olleita työntekijöitä lopettaa ja uusia aloittaa heidän tilallaan.

Tavoitteenamme oli luoda oppaasta selkeä kokonaisuus, joka olisi myös visuaalisesti miellyttävä. Kuuntelimme toimeksiantajan ja työntekijöiden mielipiteitä opasta luodessamme. Henkilökohtaisena tavoitteena meillä oli opinnäytetyön kautta saada tietoa ja ymmärrystä ikäihmisten hoidosta ja hoivapalveluiden toiminnasta, sillä tämä aihe on jäänyt meillä koulun ja harjoitteluiden puolesta melko vähälle.

2.2 Aikaisempi perehdytysmateriaali

Opinnäytetyömme tuotoksen tarkoitus oli korvata aiempi suppea opas, joka Helmellä on ollut käytössään tähän asti. Konkreettinen tuotos suunniteltiin kahteen osaan: toinen osa on uudelle työntekijälle jaettava opas, joka pitää sisällään tarpeellista tietoa työympäristöstä ja toimintatavoista, toinen taas työnantajalla oleva tarkistuslista, johon merkitään työntekijän perehdyttäminen aihealueittain sekä perehdytettävän ja perehdyttäjän kuitaukset päivämäärien kera. Kohderyhmänä opinnäytetyössä olivat uudet perehdytettävät työntekijät ja heidän perehdytyksestään vastaavat työntekijät.

Helmen aikaisempi materiaali on kulkenut nimellä ”perehdytyksen muistilista”. Listaan on merkitty rasti ruutuun -menetelmällä ne asiat, jotka on perehdytettävän kanssa käyty läpi. Muistilistaan ei ole aukikirjoitettu niitä asioita, joita perehdytyksessä kuuluisi kertoa. Ongelmana on se, että esimerkiksi tilat ja välineet -kohdassa, joku perehdytettävä voi saada

hyvinkin kattavan tiedon Helmen tiloista ja välineistä, mutta seuraavaa työntekijää perehdyttäessä puolet asioista voi unohtua kertoa.

3 Toimeksiantajan esittely

3.1 Helmi Seniorikoti

Helmi seniorikoti on Hollolan Kalliolassa sijaitseva seniorikoti. Helmi koostuu 16 rivitalo-asunnosta ja yhteisistä kodinomaisista tiloista. Asunnot on pääosin suunnattu vanhuksille, jotka eivät enää pysty asumaan kotonaan ilman jokapäiväistä auttamista. Helmellä tämä ei tosin ole ainoa syy: Helmeen ovat tervetulleita myös ihmiset, jotka kaipaavat yhteisöllisyyttä ja ihmisten seuraa, tai vain virikkeellisempää arkea. (Laine 2020; Helmi Seniorikodit Oy.)

Laineen (2020) mukaan Helmen rivitaloalue on esteetön ja siihen kuuluu myös yhteinen piha-alue, jossa on ulkoilun lisäksi mahdollista harrastaa esimerkiksi puutarhanhoitoa. Lemmikkieläimet ovat myös tervetulleita ja Helmessä onkin tällä hetkellä sekä koira että kissa.

Helmikodissa työskentelevät Lähimmäispalvelu Helmen työntekijät. Työntekijöinä on niin sairaan- kuin lähihoitajiakin, joiden lisäksi Helmen keittiössä on oma henkilökuntansa. (Laine 2020.)

Jokaisen asukkaan tarpeet ja voimavarat kartoitetaan asiakkaan omahoitajan laatimalla hoito- ja palvelusuunnitelmalla, jolla pyritään varmistamaan asukkaiden toimintakyvyn pysyminen mahdollisimman hyvänä. (Laine 2020.)

3.2 Asiakkaat ja palvelut

Helmi tarjoaa palveluitaan ikäihmisille, vammaisille, pitkäaikaissairaille, omaishoitajille ja kaikille kotitalouksille. Helmestä voit tilata kotiin monipuolisia koti- ja hoivapalveluita, esimerkiksi siivous- tai ateriapalveluita. (Laine 2020; Helmi Seniorikodit Oy.)

Helmikotiin voivat muuttaa myös pariskunnat tai esimerkiksi sisarukset. Asuntoina on tarjolla myös kaksioita, joihin mahtuu useampi kuin yksi henkilö. Asukkaat voivat sisustaa asuntonsa omilla huonekaluillaan tai vaihtoehtoisesti vuokrata asunnon kalustettuna. (Laine 2020; Helmi Seniorikodit Oy.)

Helmessä asiakkaille tarjotaan aamupäiväkäyntejä, joissa käydään läpi asukkaiden tilanteita, viriketoimintaa sekä pidetään huolta asuntojen siisteydestä. Tämän lisäksi asukkaille on tarjolla kotipalveluhinnaston mukaisesti ateriapalveluita, lääkehuoltoa, kauppa- ja asiointiapua sekä hyvinvoinnin seurantaa, pyykkipalvelu, turvapuhelin ja -rannekepalvelut ja saunotusapu. (Laine 2020; Helmi Seniorikodit Oy.)

4 Perehdyttäminen

4.1 Perehdytyksestä ja perehdytyksen tarkoitus

Työntekijöiden vaihtuvuus yrityksissä on luonnollinen ilmiö työelämässä. Työntekijöiden vaihtuvuus voi syntyä esimerkiksi työntekijöiden eläköitymisestä, ammattien vaihdosta tai työntekijöiden siirtymisestä opiskelemaan. Uusien työntekijöiden palkkaaminen on usein monimutkainen prosessi, joka aiheuttaa yritykselle erilaisia kustannuksia. Prosessi alkaa useimmiten henkilöstön hankinnan suunnittelusta, jossa yrityksessä laaditaan suunnitelma, jossa määritellään uusien tekijöiden tarve sekä suunnitellaan uusien tekijöiden palkkaamisen menetelmät. Tämän jälkeen tulee työntekijöiden etsimisen vaihe, joka voidaan toteuttaa esimerkiksi yrityksen sisäisenä hakuna, työvoimaviraston kautta tai tehdä yrityksen verkkosivuille ilmoitus avoinna olevasta paikasta. Prosessin viimeinen askel on uuden työntekijän valinta, joka voidaan toteuttaa esimerkiksi työhakemusten sekä työhakijoiden haastattelujen perusteella. (Hokkanen & Strömberg 2003, 179-182.)

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen työympäristöön, työnkuvaan ja talon sisäisiin sääntöihin on erittäin tärkeä osa työuraa. Työntekijöiden hyvästä ammattitaidosta hyötyvät asiakkaan lisäksi myös yritys ja työntekijät. Perehdytys parantaa työn sujuvuutta ja palvelun laatua. (Mäntynen & Penttinen 2009, 3.) Yrityksen panostaessaan laadukkaaseen perehdytykseen, on todennäköisempää, että työntekijä sitoutuvat pidempiaikaisesti kyseiseen työnantajaan sekä motivoituvat aktiiviseksi työyhteisön jäseneksi. Sitoutunut ja motivoitunut työntekijä on iso etu yritykselle ja vaikuttaa usein myönteisesti työpaikan ilmapiiriin. (Eklund 2018, 31; Surakka 2009, 77.) Yrityksen rekrytoidessaan uutta työntekijää, on se aina iso investointi yritykselle. Perehdytys varmistaa tämän investoinnin onnistumisen. Perehdytyksen tärkeyden ymmärtämistä vaaditaan kaikilta osapuolilta, myös vanhoilta työntekijöiltä, jotta ymmärretään mitä perehdytykseen panostamisella voidaan saavuttaa. Epäonnistunut perehdytys voi äärimmäisissä tapauksissa johtaa kannattavuuden laskuun ja irtisanomiseen työnantajan tai työntekijän puolelta. Työntekijöiden vaihtuvuuden ollessa suurta, kasvattaa se myös taloudellisen menetyksen määrää. (Eklund 2018, 33-34.)

Työntekijän perehdytyksellä pyritään antamaan työntekijälle kokonaiskuva yrityksestä ja sen toiminnasta samoin kuin perehdytettävän oman toimintayksikön käytännön työstä. Hyvin toteutetulla perehdytyksellä edistetään työntekijän suoriutumista työssä sekä työssä viihtymistä. Työntekijän paineensietokyvyn kasvattaminen ja mahdollisten virheiden ennaltaehkäisy ovat myös perehdytyksen tavoitteita. (Surakka 2009, 77.) Tämän lisäksi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, työtoverinsa ja asiakkaansa, samoin kuin oman työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Hyvin hoidetulla perehdytyksellä työntekijä saa oikean kuvan

työpaikastaan ja työtehtävästään, ja mahdollisuuden tottua nopeasti työpaikan tapoihin sekä sopeutua työyhteisöön. Perehdyttämisen tavoitteena tuleekin olla työntekijän taitava työ, laadukas tuote tai palvelu. (Kauhanen 2006, 145-146.)

Perehdyttämisen käsite kattaa usein sekä työopastuksen että työsuhteen alussa tapahtuvan alku- ja yleisperehdyttämisen. Perehdyttämisen voikin nähdä eräänlaisena yläkäsitteenä: perehdytystä voidaan antaa työntekijälle myös työtehtävien muuttuessa tai tarvittaessa pidemmän poissaolon jälkeen tutussakin työssä. Perehdyttäminen tulee joka tapauksessa tarpeeseen aina, kun työntekijä aloittaa uusissa työtehtävissä tai silloin, kun otetaan käyttöön uusia menetelmiä, laitteita tai aineita. Hyvä perehdyttäminen pitää sisällään käytännön toimet, jotka helpottavat työntekijän työn aloittamista. Tämän lisäksi perehdyttämisen tulisi pitää sisällään opastuksen työtehtävään, työympäristöön ja organisaatioon. Hyvässä perehdytyksessä huomioidaan myös perehdytettävän osaaminen ja hyödynnetään sitä mahdollisimman paljon perehdyttämisen aikana. Uuden työntekijän osaamisen kehittäminen onnistuu parhaiten huomioimalla hänen aikaisempi osaamisensa. Tästä on hyötyä sekä työnantajalle, työyhteisölle että perehdytettävälle. (Kupias & Peltola 2009, 18-19, 88; Työturvallisuuskeskus 2014, 10.)

Uuden työntekijän kanssa keskustellaan usein työhön liittyvistä asioista jo työhönottohaastattelussa sekä työsuhteen solmimisen yhteydessä. Uudelle työntekijälle voi esimerkiksi antaa mahdollisuuden kierrokseen tulevassa työpaikassa sekä työnantajan materiaalia, johon hän voi perehtyä. Työpaikasta riippuen ensimmäinen työpäivä voi vaihdella paljon. Työtehtävästä riippuen uuden työntekijän rooliksi voi jäädä työsuhteen alussa esimerkiksi uuden tiedon omaksuminen perehdyttäjän kanssa tai aloittaa työskentely työhönopastajan työparina. (Työturvallisuuskeskus 2003, 9.)

Perehdytys on olennaista myös lyhytaikaisten työntekijöiden ja sijaisten kanssa. Perehdytyksellä on tärkeä merkitys myös opiskelijoiden kanssa, koska hyvin toteutetusta perehdytyksestä he saavat kuvan ammatista sekä siitä, miten työyhteisössä suhtaudutaan opiskelijoihin. Tällöin perehdytykseen on kuitenkin käytettävissä vain rajallisesti aikaa, joten perehdytyksessä tulee keskittyä työn kannalta olennaisiin asioihin. Perehdytystä helpottaa, jos yritykseen saadaan tuttu sijaisten reservi, joita ei tarvitse perehdyttää uudelleen jatkuvasti. Monesti yrityksissä onkin koottu sijaisia ja lyhytaikaisia työntekijöitä varten oma perehdyttämisaineisto. (Kangas & Hämäläinen 2007, 3; Surakka 2009, 77-78.)

Työntekijän perehdyttämisellä voi olla myös yrityksen toimintaa uudistavia vaikutuksia. Perehdytys on perinteisesti nähty tapana antaa uudelle työntekijälle perusvalmiudet työn suorittamiseen, jonka lisäksi tärkeänä tavoitteena on nähty myös esimerkiksi tuottavuuden parantaminen, työtaturmien vähentäminen sekä työssä viihtyvyyden lisääminen.

Perehdyttämisen tarkoitus on näin mielletty perinteisesti työn aloittamiseen sekä organisaation toimintamallien omaksumiseen liittyväksi prosessiksi. Tällöin kuitenkin jätetään huomiotta uuden työntekijän aktiivinen rooli sekä eri mahdollisuudet organisaation uudistamiseen. Perehdyttämisen voikin nähdä myös syvällisemmin, prosessina, jossa työtehtäviin tutustumisen lisäksi uusi työntekijä on myös aktiivinen toimija. Uusien näkökulmien kautta voidaan tavoitella myös työpaikan työkäytäntöjen uudistamista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46-49.)

4.2 Työnantajan velvollisuudet ja lait

Perehdyttämistä tarvitaan joka paikassa riippumatta työpaikan koosta tai toimialasta. Perehdytystä kuuluu antaa kaikille henkilöstöön kuuluville, myös esihenkilöille ja opiskelijoille. Perehdytystä kuuluu antaa myös niihin tehtäviin, jotka tehdään asiakkaan omassa kodissa. (Mäntynen & Penttinen 2009, 2.) Laatumamme perehdytysopas koskee kuitenkin vain niitä työtehtäviä, jotka tehdään Helmi Seniorikodissa.

Perehdyttäminen ei ole yrityksen vapaavalintainen asia, vaan perehdytyksestä on määrätty työturvallisuuslaissa. Työturvallisuuslain tarkoituksena on turvata työntekijän työkykyä ja ennalta ehkäistä ammattisairauksia ja työtapaturmia niin henkisellä kuin fyysiselläkin tasolla (Työturvallisuuslaki, 1. Luku 1§). Lain vaatima perehdytys on ennen kaikkea tärkeää niissä tehtävissä, joissa työskennellään raskaan kaluston, vaarallisten aineiden tai ihmishenkien kanssa.

Työsuojelulain mukaisesti työnantajalla on velvollisuus huolehtia siitä, että työntekijällä on riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Tämän lisäksi on huolehdittava siitä, että työntekijä saa riittävän perehdytyksen työhön ja työpaikan olosuhteisiin, samoin kuin työ- ja tuotantomenetelmiin ja käytettävien työvälineiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Tämä on erityisen huomioitavaa uutta työtä tai tehtävää aloitettaessa, työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden tai työmenetelmien käyttöönottoa.

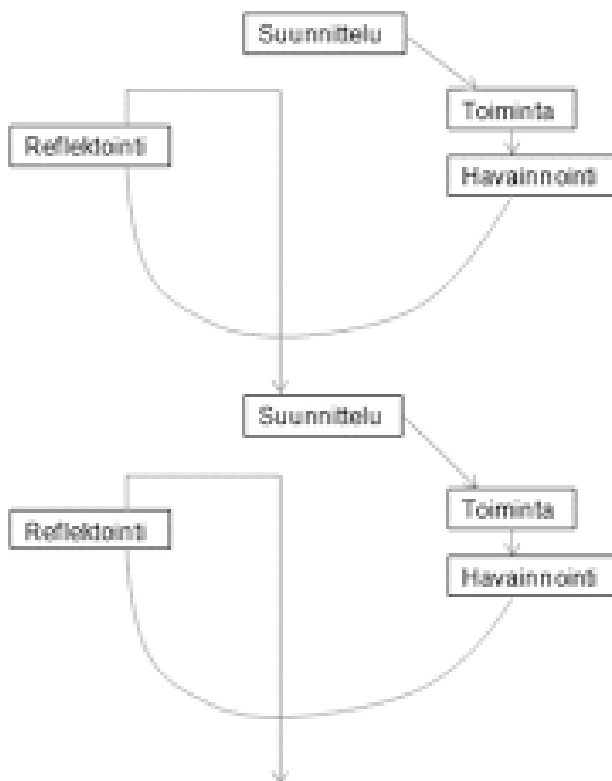
Työntekijälle tulee myös antaa opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä turvallisuutta tai terveyttä uhkaavien haittojen tai vaaran välttämiseksi, sekä antaa työntekijälle ohjausta erilaisten säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Työnantajalla on myös velvollisuus täydentää työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki, 2. Luku 14§.)

5 Toteuttamissuunnitelma ja arviointi

5.1 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyömme käytännön toteutus oli spiraalimainen. Toikon ja Rantasen (Toikko & Rantanen 2009, 66-67) mukaan spiraalimallissa kehittämistoiminnan tehtävät muodostavat kehän, jossa perusteluvaihetta seuraavat organisointi, toteutus ja arviointi. Tämän jälkeen kehä alkaa alusta. Spiraalimallissa tulokset tulevat useaan kertaan arvioituiksi. Ensimmäinen kehä spiraalissa muodostaa tavallaan vasta lähtökohdan kehittämiseksi. Ensimmäisessä kehässä läpikäytyjä asioita tarkistetaan myös seuraavissa kehissä, jolloin uudet kehät täydentävät aina edellisiä.

Diagrammissa 1 on kuvattu Toikon ja Rantasen esittämä toimintatutkimuksen spiraalimalli. (Toikko & Rantanen 2009, 67). Opinnäytetyömme etenemisessä ja oppaan laatimisessa spiraalimallin vaiheina olivat suunnittelu, toiminta, palautteen kerääminen sekä toiminnan korjaaminen saadun palautteen perusteella. Tämän jälkeen spiraalin kehä alkoi alusta jatkosuunnittelulla.



Diagrammi 1. Toimintatutkimuksen spiraalimalli. (Toikko & Rantanen 2009, 67)

Pyrimme perehdytysopasta laatiessamme olemaan aktiivisesti yhteydessä opinnäytetyön toimeksiantajaan saadaksemme kansioista mahdollisimman käytännönläheisen. Pyysimme

säännöllisesti palautetta toimeksiantajalta, jonka perusteella muokkasimme kansiota toimeksiantajan toiveiden ja käytännön vaatimusten mukaisiksi. Alkuperäinen suunnitelmamme oli myös vierailta usein toimeksiantajan tiloissa, jolloin opasta laatiessamme olisimme voineet huomioida työntekijöiden käytännön työskentelytilat (esimerkiksi työntekijöiden tilat, lääkekaappien sijainti sekä asiakkaiden asuintilat). Pian opinnäytetyömme aloittamisesta Suomeen iski koronaviruspandemia, jonka vuoksi käytännön vierailuja ei voinut toteuttaa, ja hoidimme yhteydenpidon toimeksiantajaan etäyhteyksillä.

Toiminnallisen opinnäytetyötä toteutettaessa on usein mielekästä kerätä palautetta kohde-ryhmältä, jotta voidaan arvioida tavoitteiden onnistumista. Palautetta on hyvä pyytää esimerkiksi tuotoksen käytettävyydestä, työn visuaalisesta ilmeestä tai luettavuudesta. Oppaan tyyppisen työn arvioinnissa tulee myös kiinnittää huomiota siihen, olisiko oppaan voinut toteuttaa esimerkiksi verkkototeutuksena fyysisen sijaan. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 154, 158.)

Perehdytyskansion luovutuksen jälkeen keräsimme palautetta toimeksiantajalta opinnäytetyön arviointia varten. Opasta arvioidessamme pyrimme keräämään palautetta sekä oppaan käytännön soveltuvuudesta, sen sisällöstä sekä visuaalisesta ilmeestä. Päätimme kerätä palautteen mahdollisuuksien mukaan sekä toimeksiantajan esihenkilöltä että työntekijöiltä. Päädyimme toteuttamaan palautteen keräämisen haastattelun ja kyselylomakkeiden avulla.

5.2 Haastattelu

Haastatteluilla on monia etuja aineiston keräämisessä. Haastattelutilanteessa ollaan suorassa vuorovaikutustilanteessa haastateltavan kanssa, ja tiedonhankintaa voidaan suunnata, sekä hakea selvennystä vastauksiin. Saatavia tietoja on myös mahdollista syventää, haastateltavalta voidaan esimerkiksi pyytää perusteluja, ja tarpeen tullen käyttää lisäkysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34-35.)

Haastatteluun osallistumisessa voidaan katsoa olevan haastateltavalle ainakin kolme eri motivoivaa tekijää: haastateltavalle tarjoutuu mahdollisuus tuoda esiin oma mielipiteensä, kertoa omista kokemuksistaan sekä mahdollisesti aikaisemmat positiiviset kokemukset, joita haastateltava on saanut tutkimukseen osallistumisesta. Haastateltava voi kokea tutkimukseen osallistumisella saavansa mahdollisuuden tuoda oma äänensä kuuluviin tai toivoa, että tuomalla omia kokemuksia esille voidaan hyödyttää muita samassa tilanteessa olevia. (Valli, Aaltola 2015, 28-29.)

Erilaisia haastattelutyyppisiä on monia. Eskolan ja Suorannan mukaan (Eskola & Suoranta 1998, 87) haastattelutyyppit voidaan jakaa neljään eri tyyppiin tarkastelemalla, kuinka

tarkasti kysymykset on etukäteen muotoiltu ja kuinka vahvasti haastattelija ohjaa haastattelutilannetta. Esimerkkeinä haastattelutyyppienä voidaan pitää strukturoitua, puolistrukturoitua, teemahaastattelua tai avointa haastattelua. Strukturoidussa haastattelussa kysymysten muoto ja järjestys on kaikille vastaajille sama. Strukturoitu haastattelu voidaan hyvin toteuttaa myös lomakehaastatteluna. Tässä haastattelumuodossa myös vastausvaihtoehdot ovat haastateltaville valmiina. Puolistrukturoitu haastattelu taas poikkeaa strukturoidusta haastattelusta siinä, että vaikka kysymykset ovat kaikille samat, vastaajille ei ole tarjolla valmiita vastausvaihtoehtoja vaan haastateltava saa vastata omin sanoin. Teemahaastattelussa puolestaan kysymyksillä ja vastauksilla ei ole ennalta määriteltyä muotoa ja järjestystä, vaan haastattelussa on ennalta määritelty tietyt aihealueet eli teemat, jotka käydään haastateltavan kanssa läpi. Avoin haastattelumenetelmä muistuttaa enemmän tavallista keskustelua – haastattelija ja haastateltava keskustelevat tietyistä aiheista, mutta kaikkien haastateltavien kanssa ei ole välttämätöntä käydä kaikkia teema-alueita läpi.

Haastattelut on mahdollista toteuttaa myös ryhmähaastatteluina. Ryhmähaastatteluissa paikalla on useita haastateltavia, ja joissain tapauksissa myös useita haastattelijoita. Ryhmähaastatteluissa on mahdollista saada tietoa eri tavoilla ja enemmän kuin yksilöhaastatteluissa: haastateltavat voivat tukea ja rohkaista toisiaan sekä muistella tapahtumia yhdessä. (Eskola & Suoranta 1998, 95.)

Ennen haastattelua tutustuimme tietosuojavaatimukseen ja keskustelimme toimeksiantajan kanssa siitä, miten aiomme säilyttää haastattelumateriaalit, henkilötietoja meidän ei tarvinnut käsitellä. Toteutimme haastattelun puolistrukturoituna haastatteluna. Koimme, että tätä menetelmää käyttämällä saimme parhaiten kerättyä olennaiset tiedot perehdytysoppaan käytännöllisyydestä ja tarvittaessa meillä oli mahdollisuus tarkentaa kysymyksiä.

Puolistrukturoidulla haastattelulla ei ole yhtä ainoaa määritelmää. Sen kuvaaviksi piirteiksi on nostettu muun muassa kysymysten sama muoto kaikille haastateltaville, mutta haastateltavat voivat vastata kysymyksiin omin sanoin. Yhtenä kuvaavana piirteenä on mainittu myös mahdollisuus vaihdella kysymysten järjestystä, tai mahdollisuus muokata ennalta määrättyjen kysymysten sanamuotoja. Olennaista puolistrukturoiduille haastatteluille on kuitenkin, että tietty näkökohta haastattelusta on lyöty lukkoon, mutta kaikkia ei. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.)

Puolistrukturoidut haastattelut ovat vapaampi tapa aineiston keräämiseksi. Toiminnallisissa opinnäytetöissä ne toimivat esimerkiksi silloin, kun tavoite on kerätä tietoa tietyistä teemoista tai konsultoida asiantuntijoita. Haastattelut voidaan toteuttaa joko puhelimitse tai kasvotusten. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63.)

Puolistrukturoidussa haastattelussa ei voi kysellä mitä tahansa vaan siinä pyritään löytämään vastauksia tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti. Puolistrukturoidussa haastattelussa edetään etukäteen valittujen teemojen varassa ja niihin on mahdollista lisätä tarkentavia kysymyksiä. Etuna onkin, että vastausten jälkeen on vielä mahdollista saada tarkennusta vastaukseen tarkentavien kysymysten avulla. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 275-277.)

5.3 Haastattelun toteutus

Toteutimme haastattelun perehdytysoppaan valmistumisen ja käyttöönoton jälkeen. Tarkoituksena oli antaa toimeksiantajalle mahdollisuus perehtyä oppaaseen ja käyttää sitä uusien työntekijöiden perehdyttämisen tukena. Katsoimme, että haastattelun toteuttaminen käyttöönoton jälkeen antaisi todenmukaisemman kuvan oppaan soveltuvuudesta käytännön perehdyttämiseen kuin jos haastattelun olisi toteuttanut välittömästi oppaan luovuttamisen jälkeen.

Haastattelu toteutettiin 15.7.2021. Haastatteluun osallistui Helmi Seniorikodin puolesta Kalliolan yksikön johtaja sekä uusien työntekijöiden perehdyttämisestä vastannut työntekijä. Valitsimme haastateltavat, koska tarkoituksemme oli saada palautetta niiltä henkilöiltä, jotka ovat vastuussa sekä käytännön perehdyttämisestä sekä yksikön toiminnasta ja näin ollen myös työntekijöiden työskentelystä.

Puolistrukturoidun haastattelun yhteydessä pyrimme saamaan vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- Miten perehdytysopas tukee uuden työsuhteen aloitusta? Onko uusilta työntekijöiltä saatu palautetta perehdytyksestä?
- Onko opas selkeä luettava, ja onko oppaan sisältö tarpeeksi kattava perehdyttämisen näkökulmasta? Onko oppaan visuaalinen ilme tyydyttävä, ja onko opasta käytettäessä tullut ilmi puutteita tai muita kommentteja oppaan sisällöstä tai ulkonäöstä?
- Mikä merkitys perehdytysoppaalla on laadukkaan asiakastyön kannalta?
- Onko oppaan käyttö helpottanut uusien työntekijöiden perehdyttämistä vanhaan järjestelyyn verrattuna?

Haastattelu kesti noin 30 minuuttia ja litteroitua materiaalia kertyi noin 5 sivua. Litteroinnissa nauhoitettu ääni- tai videotiedosto muutetaan kirjalliseen muotoon. Litterointi on tärkeä osa aineistoon perehtyessä ja sen myötä aineisto saadaan helpommin hallittavaan muotoon. (Ruusuvuori ym. 2010, 13.)

5.4 Kyselytutkimus

Haastattelun lisäksi katsoimme tarpeelliseksi kerätä palautetta työntekijöiltä. Haastatteluiden kerääminen suuremmalta joukolta osoittautui kuitenkin työntekijöiden aikataulun, haastateltavien suuren määrän sekä koronaviruksen aiheuttamien rajoitusten vuoksi mahdottomaksi, jonka vuoksi päätimme kerätä palautteen kyselytutkimuksen avulla. Tarkoituksemme oli laatia lyhyt kyselytutkimus, jonka esittäisimme uusien työntekijöiden ryhmälle, joka aloitti työskentelyn vuoden 2021 kesällä. Kysely toteutettiin heinä-elokuun 2021 aikana. Alkuperäinen tarkoituksemme oli laatia tulostaa kyselylomakkeet fyysisinä kopiona ja jakaa ne työntekijöiden ryhmälle. Koronapandemian vuoksi Seniorikoti Helmessä ei kuitenkaan voinut vieraila, joten palautelomakkeiden fyysinen toimittaminen osoittautui haastavaksi. Tämän vuoksi päätimme toteuttaa kyselyn verkkotutkimuksena. Kysely lähetettiin työntekijöiden ryhmälle 21.7.2021. Lähetimme muistutusviestin kyselyyn vastaamisesta ryhmälle kaksi viikkoa myöhemmin, 4.8.2021.

Tutkimuskysymykset ovat eri kysymyksiä kuin mitä haastattelussa on esitetty. (Ruusu-vuori, Nikander, Hyvärinen 2010, 9).

Kysymyksissä 1-4 sekä 9-10 esitettiin erilaisia väittämiä, joihin vastaajat pystyivät vastaamaan asteikolle 1-4 (1 – täysin samaa mieltä, 4 – täysin eri mieltä). Tämän lisäksi kyselyssä oli kysymykset 5-8, joihin pystyi vastaamaan kyllä – ei. Kyselyn viisi viimeistä kysymystä olivat avoimia kysymyksiä kansion laadusta. Kyselytutkimuksen kysymykset olivat:

1. Opas tukee uuden työsuhteen aloittamista työntekijän kannalta.
2. Oppaassa on huomioitu uuden työntekijän tilanne.
3. Oppaasta on hyötyä perehdyttäessä.
4. Oppaassa on käyty läpi työn aloituksen kannalta oleelliset asiat.
5. Oppaassa on liikaa tietoa
6. Oppaassa on liian vähän tietoa
7. Oppaassa on turhaa tietoa
8. Oppaassa on tarvittavat yhteystiedot
9. Opas on selkeä ja ymmärrettävä
10. Oppaasta on helppo löytää tarpeellinen tieto
11. Lisäisitkö tai poistaisitko osa-alueita oppaasta, mitä?

12. Pitäisikö osa-alueita laajentaa tai supistaa, mitä osa-aluetta?
13. Kuinka tärkeänä näet onnistuneen perehdytyksen?
14. Tukeeko opas laadukasta asiakastyötä?
15. Onko opas asiakaslähtöinen?
16. Avoin palaute oppaaseen liittyvistä seikoista

Kyselytutkimukseen vastanneiden vastausprosentti oli huomattavan pieni. Saimme kyselyyn vain yhden vastauksen.

5.5 Arvioinnin tulokset

Arvioinnissa toteuttamamme tutkimusmenetelmät tuottivat vaihtelevasti tuloksia. Pysyimme käymään toteutetussa haastattelussa oppaan soveltuvuutta, laatua sekä vaikutusta uusien työntekijöiden perehdyttämiseen esihenkilön sekä perehdytyksestä vastaavan henkilön kanssa. Haastattelun ajoittaminen aikaan, jolloin opasta oli käytetty uusien työntekijöiden perehdyttämiseen, antaa haastattelun kautta saaduille tiedoille luotettavuutta. Haastatteluista saatujen tietojen perusteella perehdytysopas soveltuu hyvin uusien työntekijöiden perehdyttämiseen, ja oppaan muokattavuus auttaa toimeksiantajaa tarpeen tullen lisäämään tai muokkaamaan oppaassa olevia osioita. Opas on toimeksiantajan käytössä sähköisessä muodossa, jonka lisäksi oppaasta oli tulostettu fyysinen kopio työntekijöiden käytettäväksi. Tämän lisäksi uudet työntekijät saivat halutessaan tulostetun kopion oppaasta kotiinsa, jotta he pystyivät käymään kansiota läpi myös muulloin kuin töissä ollessaan. Kaksi uutta työntekijää olikin tarttunut tähän mahdollisuuteen ja pyytänyt kopion itselleen. Toimeksiantaja koki hyödylliseksi kansion muokattavuuden, koska esimerkiksi työterveyshuollon yhteystietojen muuttuessa uudet yhteystiedot oli helppo muokata kansioon. Kansion ulko-muoto sai osakseen myös hieman kritiikkiä. Perehdyttämisestä vastaava työntekijä koki, että kansion tyyli muodot olivat paikoitellen toisistaan poikkeavat, jonka vuoksi kansio ei näyttänyt täysin yhtenäisenä kokonaisuutena. Toimeksiantaja koki, että uusi kansio oli huomattavasti toimivampi kuin edellinen versio, ja kansiota oli hyötyä myös vanhoille työntekijöille, jotka pystyivät muistin virkistämiseksi käymään kansion kautta asioita läpi.

Uusille työntekijöille suunnatun kyselytutkimuksen vastausprosentti jäi valitettavasti hyvin pieneksi. Saadun vastauksen perusteella opas soveltuu hyvin työntekijöiden perehdytykseen, siitä on perehdytyksessä apua ja oppaasta on helposti löydettävissä tarpeellinen tieto. Kyselyn kautta ei saatu vastauksia avoimiin kysymyksiin. Alhaisen vastausmäärän vuoksi kyselyn kautta saatua tietoa oppaan soveltuvuudesta työntekijöiden näkökulmasta ei kuitenkaan voida pitää erityisen luotettavana.

Pääosin saamamme palaute perehdytysoppaasta on positiivista, sen voidaan katsoa tukevan toimeksiantajan toteuttamaan uusien työntekijöiden perehdytystä. Saadun palautteen perusteella opas soveltuu hyvin uusien työntekijöiden perehdytykseen ja on helposti muokattavissa toimeksiantajan tarpeisiin tulevaisuudessa.

6 Yhteenveto

6.1 Pohdintaa

Perehdytysoppaan laatiminen onnistui pääosin alkuperäisen suunnitelmamme mukaan. Saimme työskentelyn ohessa kerättyä toimeksiantajalta runsaasti tietoa sekä palautetta työmme tueksi. Projekti kohtasi myös ennakoimattomia haasteita koronapandemian vuoksi, joka hidasti ja osittain rajoitti käytännön työskentelyä ja yhteydenpitoa toimeksiantajan kanssa.

Oppaasta ei toimeksiantajan toiveesta tehty kaikilta osin täysin valmista, vaan perehdytysoppaaseen jätettiin tiettyjä osa-alueita tyhjäksi, joita toimeksiantaja pystyy itse täydentämään ja muokkaamaan jatkossa. Esimerkiksi yhteystiedot työterveyteen jätettiin pois luovutettavasta oppaasta, koska toimeksiantaja oli vaihtamassa työterveydenhuollon järjestäjää, ja uudet yhteystiedot eivät olleen vielä varmentuneet.

Toimeksiantajalle oppaasta on todennäköisesti hyötyä pidemmällä ajanjaksolla, koska heillä on tuotoksen luovuttamisen myötä tulevaisuutta varten muokattava perehdytysoppaan pohja, jota he pystyvät täydentämään ja muokkaamaan sekä jakamaan uusille työntekijöille.

Perehdytysopas on kuitenkin toteutettu pääosin esihenkilöstön näkökulmasta, joka voi omalta osaltaan vaikuttaa kansion soveltuvuuteen perehdytystyössä. Kansiota olisi ollut mahdollista kehittää työntekijöiden kannalta soveltuvammaksi, mikäli olisimme saaneet yhteishenkilön myös työntekijöiden joukosta, jolta olisimme voineet kerätä palautetta oppaan kehittämiseksi. Koronapandemian aiheuttamien vaikeuksien vuoksi suunnitelmamme vierailut toimeksiantajan tiloihin eivät toteutuneet, jonka vuoksi emme voineet tutustua tiloihin käytännössä. Olisimme esimerkiksi voineet toteuttaa haastattelun myös siten, että haastattelussa olisi ollut mukana myös yksi tai useampi uusista työntekijöistä.

Oppaan muokattavuus auttaneekin toimeksiantajaa muokkaamaan opasta tulevaisuudessa myös työntekijöiltä saatavan palautteen perusteella.

Asetimme henkilökohtaiseksi tavoitteeksemme myös saada tietoa ja ymmärrystä ikäihmisten hoidosta sekä hoitokotien käytännön toiminnasta. Tämä tavoite ei toteutunut suunnitelmien mukaisesti, koska koronaviruspandemian vuoksi emme päässeet vierailemaan yksikössä paikan päällä emmekä liioin haastattelemaan työntekijöitä heidän työnkuvastaan. Saamamme tieto käytännön työstä oli lähes yksinomaan yksikön esihenkilöstön näkökulmasta.

6.2 Luotettavuus

Saadun palautteen perusteella perehdytysopasta voidaan pitää tarkoitukseensa soveltuvana. Esihenkilöltä sekä perehdytyksestä vastaavalta työntekijältä saadun palautteen perusteella opas soveltuu hyvin uusien työntekijöiden perehdytykseen ja oppaassa on helposti saatavilla tarpeellinen tieto perehdytyksen tueksi. Työntekijöiltä ei kyselytutkimuksella saatu juurikaan palautetta oppaan soveltuvuudesta. Saadun vastauksen perusteella opas soveltuu työntekijöiden perehdytykseen.

Tuloksia ei kuitenkaan voida pitää täysin luotettavana, koska työntekijöiltä ei saatu riittävästi palautetta oppaan soveltuvuudesta. Pääosin opasta voidaan kuitenkin pitää tarkoitukseensa soveltuvana ja tuloksia luotettavana.

6.3 Jatkokehittämisideoita

Perehdytysopasta voidaan kehittää tulevaisuudessa työntekijöiltä saatavan palautteen pohjalta. Kohtaamiemme haasteiden vuoksi opasta laatiessamme emme saaneet palautetta työntekijöiltä itseltään, vaan palaute kerättiin vain esihenkilöltä sekä perehdytyksestä vastaavalta työntekijältä. Työntekijöiltä ei myöskään saatu kyselytutkimuksella tarpeeksi vastauksia, jotta oppaan soveltuvuutta uusien tekijöiden perehdytykseen voitaisi luotettavasti arvioida.

Oppaan kehittäminen jatkossa on toimeksiantajan vastuulla. Opasta olisi mahdollista kehittää keräämällä palautetta säännöllisesti uusilta aloittavilta työntekijöiltä ja muokkaamalla kansion sisältöä tarvittaessa saadun palautteen perusteella. Perehdytyksestä vastaavilta työntekijöiltä on myös mahdollista kerätä lisäpalautetta mahdollisista puutteista tai parannusehdotuksista. Oppaan helpon muokattavuuden vuoksi toimeksiantajan on helppo lisätä, poistaa tai muokata oppaan sisältöä.

Lähteet

- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille. Helsinki: Grano Oy.
- Eskola, J. Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Valli, R.
- Eskola, J. Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino
- Aaltola, J. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 24-44.
- Hirsjärvi, S. Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Helmi Seniorikodit Oy. Helmi Seniorikoti. Viitattu 15.3.2022. Saatavissa <https://www.helmiseniorikoti.fi/seniorikoti>
- Hokkanen, S. Strömberg, O. 2003. Ihmisten johtaminen. Jyväskylä: PainoPorras Oy
- Juuti, P. Vuorela, A. 2015 Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus
- Kangas, P. Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Nykypaino Oy.
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Kjelin, E. Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Koivikko, A. 2014. Terveystuotopalvelujen työsuojelu- ja kehittämisopas. 1.painos. Helsinki: Otavan kirjapaino Oy.
- Kupias, P. Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.
- Kupias, P. Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Gaudeamus
- Laine, T. 2020 Toimitusjohtaja. Helmi Seniorikoti Oy. Haastattelu 9.1.2020.
- Mäntynen, J. Penttinen, A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2.painos. Kerava: Painojussit Oy.
- Ruusuvuori, J. Nikander, P. Hyvärinen M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Toikko T. Rantala T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Työturvallisuuskeskus 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Edita Prime Oy

Sarajärvi, A. Tuomi, J. 2017. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Helsinki: Tammi. Storytel.

Surakka, T. 2009. Hyvä työpaikka hoitoalalla - näin haetaan ja sitoutetaan osaajia. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Vilkkä, H. Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy