

SÄÄNTÖJEN JA OHJEIDEN VIIDAKOSTA SELKEÄÄ
Käsikirja sosiaali- ja kriisipäivystyksen perehdytysprosessin tueksi

Lindberg Jessica

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

2022

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

Tekijä	Jessica Lindberg	Vuosi	2022
Ohjaaja	Satu Valli		
Toimeksiantaja	Sosiaali- ja kriisipäivystys		
Työn nimi	Sääntöjen ja ohjeiden viidakosta selkeää – Käsikirja sosiaali- ja kriisipäivystyksen perehdytysprosessin tueksi		
Sivumäärä	35 + 1		

Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Suomessa sijaitsevan sosiaali- ja kriisipäivystyksen kanssa. Sosiaali- ja kriisipäivystys on päivystävä sosiaaliviranomainen, joka hoitaa akuutteja ja välittömiä viranomaistoimenpiteitä vaativia tehtäviä. Opinnäytetyön tavoite oli tehdä toimeksiantajan perehdytysprosessista selkeämpi ja jäsennellympi tuottamalla käsikirjan perehdytysprosessin tueksi. Opinnäytetyön fokus on uusissa työntekijöissä ja työhön suoraan vaikuttavissa pelisäännöissä, jotka ovat samoja kaikille sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöille virkavastuusta riippumatta.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Tutkimusaineisto kerättiin havainnoimalla sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöitä kolmen viikon ajan. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin menetelmin. Teoria-pohja, jossa käsitellään perehdyttämistä yleisesti, toimi tukena koko tutkimuksen läpi.

Tutkimustulosten perusteella sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijät ymmärtävät työnsä sisällön ja tietävät mitä heidän työtehtäviinsä kuuluu. Välillä työtehtävän toteuttaminen kuitenkin hidastuu, koska tarvittavia ohjeita ei aina löydy. Tutkimustulosten perusteella syntyi käsikirja, mihin on kerätty eri työtehtävissä tarvittavia tietoja, ohjeita tai sääntöjä. Opinnäytetyön myötä tilanne on se, että sosiaali- ja kriisipäivystyksen perehdytysopas kertoo mitä työtehtäviä työntekijöille kuuluu, ja käsikirja auttaa työtehtävien eri vaiheissa eteenpäin.

Avainsanat	Perehdytys, perehdyttäminen, perehdyttämissuunnitelma, perehdyttämisopas, perehdyttämisprosessi, laadullinen tutkimus
Muita tietoja	Opinnäytetyöhön liittyy toimeksiantajalle toimittu käsikirja perehdytysprosessin tueksi

Degree programme in Business Administration
Bachelor of Business Administration

Author	Jessica Lindberg	Year	2022
Supervisor	Satu Valli		
Commissioned by	Social and crisis emergency services		
Title	Clarification of guidelines and rules – A manual to support the orientation process in the social and crisis emergency services		
Number of pages	35 + 1		

The thesis has been composed in collaboration with one of the social and crisis emergency services located in Finland. The social and crisis emergency services in Finland provide urgent social care and crisis support around the clock. The goal of the thesis was to make the commissioner's orientation process clearer and more structured by producing a manual to support the orientation process. The focus is on new employees and the rules that directly affect the work, regardless of the duties they perform.

The thesis was implemented by using a qualitative research method. The research material was collected by observing the employees of the social and crisis emergency services for three weeks. The data was analyzed using content analysis. The theory base, which deals with orientation in general, served as a support throughout the entire study.

Based on the research results, the employees understand the content of their work and they know what their duties entail. However, sometimes the implementation of the work task slows down because the necessary instructions are not always found. Based on the research results a manual was created. The manual consists of instructions or rules needed for different work tasks. Thanks the thesis, the induction guide for the social and emergency services determines what tasks the employees have to do, and the manual helps the workers moving forward at different stages of the tasks.

Keywords	Orientation, induction, induction plan, orientation guide induction procedure, qualitative research
Special remarks	A manual to support the orientation process was sent to the commissioner

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PEREHDYTTÄMINEN.....	7
2.1	Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö	7
2.2	Perehdyttämisen tavoitteet ja merkitys.....	7
2.3	Perehdyttämisen prosessi ja -suunnitelma.....	9
2.4	Esihenkilön rooli perehdyttämisessä	12
3	PEREHDYTTÄMISEN TOIMINTAKONSEPTIT	14
3.1	Vierihoidon perehdyttäminen ja mentorointi	14
3.2	Malliperehdyttäminen	15
3.3	Laatuperehdyttäminen.....	15
3.4	Räätälöity perehdyttäminen.....	16
3.5	Dialoginen perehdyttäminen.....	16
3.6	Viiden askeleen malli.....	17
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
4.1	Tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	18
4.2	Tutkimusmenetelmä	19
4.3	Tutkimusaineiston kerääminen.....	19
4.4	Aiheen rajaaminen.....	21
4.5	Eettisyys ja luotettavuus.....	21
4.6	Aineiston analysointi ja tulkitseminen	23
5	KÄSIKIRJAN SYNTYMINEN	25
5.1	Pääkategoriat	25
5.1.1	Perustehtävä	25
5.1.2	Talon tavat.....	26
5.1.3	Johtaminen.....	27
5.1.4	Lainsäädäntö.....	27
5.2	Käsikirjan rakenne.....	28
6	POHDINTA.....	31
	LÄHTEET.....	33
	LIITTEET.....	35

1 JOHDANTO

Aika harvoin kuulee perehdyttämiseen liittyviä menestystarinoita, vaikka hyvä perehdytys on sekä työnantajan että perehdytettävän etu. Hyvin organisoitu perehdytys lisää tuottavuutta organisaatiossa samalla kun uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi ja arvostetuksi. Onnistunut perehdytys tuo mukanaan myös motivoituneita ja sitoutuneita työntekijöitä sekä hyvän maineen organisaatiolle. (Kupias & Peltola 2009, 9.)

Onnistunut perehdytysprosessi vaatii, että se on hyvin suunniteltu (Kupias & Peltola 2009, 11). Perehdytys on jatkuva prosessi, joka ei koske vain uusia työntekijöitä, vaan se korostuu myös työtehtävien vaihtuessa tai työmenetelmien muuttuessa (Työturvallisuuskeskus 2022). Perehdyttäminen on myös lakisääteistä. Muun muassa työturvallisuuslaki (738/2002 § 2:14.1) velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijöitään työhön ja työpaikan olosuhteisiin riittävällä tasolla.

Käsitys perehdyttämisen merkityksestä ja laajuudesta on muuttunut vuosien varrella. Ennen perehdytys oli vain varsinaiseen työtehtäväänsä perehdyttämistä. Nykyään korostetaan myös koko organisaatioon ja työyhteisöön tutustumisen tärkeyttä. (Kupias & Peltola 2009, 13.) Vaikka on olemassa paljon tutkittua tietoa perehdyttämisen merkityksestä, työpaikkani perehdytysprosessi hakee vielä muotoaan. Tällä hetkellä perehdyttäminen hoituu pääasiassa työtehtävien ohella, ja se tekee prosessista katkonaisen. Opinnäytetyöni tehtävä on selkeyttää perehdytysprosessin kulkua tuottamalla kirjallista materiaalia mistä uudet työntekijät hyötyvät erityisesti työsuhteen alussa.

Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Suomessa sijaitsevan sosiaali- ja kriisipäivystyksen kanssa. Fokus on uuden työntekijän perehdyttämisessä. Kyseisen yksikön verkkosivuilla kerrotaan, että yksikön tehtävä on selvittää välittömiä sosiaaliviranomaisen toimenpiteitä vaativia tilanteita. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi huoli lapsesta tai huoli aikuisen tai vanhuksen pärjäämisestä. Myös akuutti kriisityö lukeutuu näihin tilanteisiin. Sosiaalihuoltolaki (1517/2016 § 29) velvoittaa kuntia järjestämään sosiaalipäivystyspalveluita ympärivuorokautisesti. Palvelut on järjestettävä kaiken ikäisille ihmisille, kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi. Kunnissa tehdään virka-aikana pääasiassa suunnitelmallista

sosiaalityötä, mutta sen lisäksi kuntien täytyy pystyä järjestämään kiireellisiä sosiaalipalveluita vuorokauden jokaisena tuntina. (Kuntaliitto 2018.)

Toimeksiantaja toimii maantieteellisesti laajalla alueella useammassa eri kunnassa. Kyseisen yksikön työntekijänä voin kertoa, että se tarkoittaa monen eri tietojärjestelmän hallitsemista, kuntakohtaisten erojen tiedostamista sekä kunta-kohtaisten ohjeiden mukaan toimimista. Sosiaalipäivystäjien työhön kuuluu myös viranomaispäätösten tekemistä ja yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa toimimista salassapitosäännösten kanssa kamppaillen (Kuntaliitto 2018). Tämä kaikki luonnollisesti tekee perehdytyksestä haastavan ja vaativan tehtävän niin perehdyttäjän kuin perehdytettävän näkökulmasta.

Yksikkö on osa isoa organisaatiota. Yksikön käytössä on organisaation yhteinen perehdyttämissuunnitelma, jota on muokattu vastaamaan paremmin sosiaali- ja kriisipäivystyksen tarpeisiin. Perehdyttämissuunnitelmassa nostetaan esiin muun muassa työyhteisö, johto, ”talon tavat”, työtehtävät lyhyesti, lainsäädäntö ja asiakastietojärjestelmät. Organisaatiossa vain tämä kyseinen yksikkö toimii useammassa eri kunnassa. Sitä perehdyttämissuunnitelma ei tällä hetkellä huomioi.

Yksikössä on paljon kuntien välisiä sovittuja asioita, eikä ne ole helposti löydettävissä. Sellaiset tärkeät pelisäännöt ja ohjeet, jotka suoraan vaikuttavat työskentelyyn, saattavat olla vain yksikössä pidempään töissä olleiden tiedossa, koska tieto on joskus aikoinaan annettu suullisesti. Perehdyttäjälle se on lähes mahdotonta muistaa ilman selkeää kaavaa kertoa uusille työntekijöille kaikki välittömään työhön liittyvät asiat.

Opinnäytetyön tavoite on ensisijaisesti tehdä sosiaali- ja kriisipäivystyksen perehdyttämisprosessista selkeämpi ja jäsennellympi tuottamalla käsikirjan perehdytysprosessin tueksi. Sosiaalipäivystäjä lähtökohtaisesti toimii omalla virkavastuulla. Käsikirjan tehtävä on koota yhteen ne ohjeet, jotka ovat kaikille työntekijöille samat virkavastuusta riippumatta. Näin ollen kaikilla tulee käsikirjan myötä olemaan sama pohja, josta lähteä toteuttamaan sosiaalipäivystystyötä.

2 PEREHDYTTÄMINEN

2.1 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Perehdyttäminen mainitaan usein työehtosopimuksissa ja muissa määräyksissä, mutta tämän lisäksi löytyy perehdyttämistä ohjaavaa lainsäädäntöä. Perehdyttämistä ohjaavat erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 23, 26.)

Työturvallisuuslaki (738/2002 § 2:14.1) velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijöitään työhön ja työpaikan olosuhteisiin riittävällä tasolla. Työnantajan tehtävä on huolehtia siitä, että työnteko on turvallista, eikä työntekijöiden terveys saa vaarantua. Työnantajan tehtävä on räätälöidysti perehdyttää työntekijää työhön muun muassa työntekijän kokemus ja koulutus huomioon ottaen. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Työsopimuslaki (55/2001 § 2:1) velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös silloin kun esimerkiksi yrityksen toiminta, työtehtävät tai työmenetelmät muuttuvat. Työsopimuslain mukaan työnantajan velvollisuus on myös pyrkiä edistämään työntekijän mahdollisuuksia edetä uralaan kykyjensä mukaan.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (334/2007 § 16) velvoittaa pitämään huolta myös perehdytyksen järjestelyistä kun yrityksessä on tullut aika neuvotella esimerkiksi henkilöstön asemaan, hankintoihin tai järjestelyihin liittyvistä muutoksista. Kaikissa perehdyttämistä koskevissa laeissa korostetaan työnantajan vastuuta. Työntekijän tehtävä ei ole ”vahtia” työnantajaansa, vaan lainsäädännön myötä hän on oikeutettu laadukkaaseen perehdytykseen. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

2.2 Perehdyttämisen tavoitteet ja merkitys

Uusi työtehtävä tai uusi työ tuo mukanaan perehdyttämisen tarpeen (Kupias & Peltola 2009, 9). Opinnäytetyössä keskitytään enimmäkseen jälkimmäiseen. Ennen perehdyttäminen ja työnopastus nähtiin kahtena eri asiana. Perehdyttäminen

oli lähinnä alkuohjausta, ja työnopastus tähtäsi työn omaksumiseen ja hallintaan. (Kupias & Peltola 2009, 17–18.)

Ennen vuosituhannen vaihtumista perehdyttäminen oikeastaan olikin lähinnä työhön opastamista, koska siihen aikaan työympäristöt ja työtehtävät eivät olleet kovin monimutkaisia. Työelämän muuttuessa ja työtehtävien monimutkaistuessa syntyi tarve alkaa panostaa perehdyttämiseen eri tavalla. Nykyään työnantajat järjestävät laajempia perehdyttämisprosesseja, jotka pitävät sisällään muun muassa myös organisaatioon ja työyhteisöön tutustumista. Perehdyttämisestä on tullut yleistermi, joka yhä useammin pitää sisällään myös työnopastamisen. On huomattu, että työntekijöiden pitää myös osata nähdä koko organisaatio ja siihen vaikuttavat tekijät isona kokonaisuutena. Ympäristö vaikuttaa organisaatioon, ja siten myös työtehtäviin. (Kupias & Peltola 2009, 13–14, 17–18.)

Viitalan (2013, 23, 25) mukaan perehdyttäminen on yksi henkilöstöstrategian osa-alueista. Perehdyttäminen on myös olennainen osa henkilöstöpolitiikkaa, sillä johdon pitää ohjata ja suunnitella miten henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään. Onnistunut perehdytysprosessi tarkoittaa aitoa kiinnostusta uutta työntekijää ja hänen osaamistaan kohtaan (Joki 2021, 96).

Perehdytyksen tavoite on, että uusi työntekijä, tai työtehtävissä muutoksia kohdannut työntekijä, kykenisi mahdollisimman pian itsenäiseen työskentelyyn (Kangas & Hämäläinen 2010, 1). Eklundin (2018, 23, 25) mukaan laadukas perehdyttäminen tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden onnistua työssään. Voi todeta, että perehdytyksellä on iso vaikutus työstä suoriutumiseen, työhyvinvointiin, viihtyvyyteen ja sitoutumiseen. Eklundin mukaan perehdytys toimii myös toisinpäin: myös organisaation täytyy sopeutua muutokseen, minkä uusi työntekijä tuo mukanaan. Hän esittää, että toimivassa perehdytyksessä vuorovaikutus uuden työntekijän ja organisaation välillä on alusta alkaen toimivaa.

Eklund (2018, 27) korostaa, että perehdyttäminen toimii myös johtamisen välineenä. Organisaatiolla on tietyt tavoitteet ja strategia, joita kohti perehdyttämisprosessi ohjaa. Tämän takia perehdyttäminen ei voi olla irrallinen prosessi, vaan sen tulisi olla osa koko organisaation strategiaa. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdyttämisprosessi maksaa itsensä takaisin. Joen (2021, 85) mukaan hyvän

perehdytyksen saanut työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi ja turvalliseksi. Hyvässä perehdytyksessä työntekijät myös oppivat asiat oikein. Mahdolliset virheet vähenevät, mikä säästää kaikkien aikaa. Myös työturvallisuuden näkökulmasta perehdytyksellä on tärkeä rooli.

Molemminpuolinen rehellisyys kuuluisi olla perehdytyksen punainen lanka alusta saakka. Työnantajan pitää esimerkiksi kertoa selvästi mitä perehdyttämisen prosessi pitää sisällään ja myös mitä työntekijältä edellytetään missäkin prosessin vaiheessa. Työnantajan tulee kertoa, milloin työnantaja esimerkiksi odottaa, että työntekijä kykenee itsenäiseen työhön. Ihan yhtä lailla perehdyttävälläkin on oikeus tuoda omat ajatuksensa esiin. (Joki 2021, 86.) Perehdytyksessä tulee myös ottaa huomioon perehdyttävän yksilölliset tarpeet, koulutus, työkokemus ja kielitaito (Yli-Kaitala, Toivanen, Bergbom, Airila & Väänänen 2013, 28). Perehdyttäjät eivät kuitenkaan ole ajatustenlukijoita. Siitä syystä perehdyttävän pitää rohkeasti kertoa miten organisaatio voi tukea häntä. (Eklund 2018, 207.)

Käytännössä perehdytys on hyvin usein yksisuuntainen prosessi siinä mielessä, että organisaatio opettaa ja perehdyttävä toimii tiedon vastaanottajana. Parhaassa tapauksessa perehdytys kuitenkin on kaksisuuntainen prosessi, mistä sekä uusi työntekijä että organisaatio hyötyvät. Organisaatiot hyödyntävät mielellään ”uusia silmiä”, mutta se on mahdollista vasta kun perehdyttävällä on koko organisaation lupa tuoda omat näkemyksensä esiin alusta alkaen. (Eklund 2018, 37–39.)

2.3 Perehdyttämisen prosessi ja -suunnitelma

Perehdytys alkaa jo rekrytointivaiheessa. Rekrytoinnin yhteydessä työnantaja antaa tärkeää tietoa hakijalle muun muassa työn sisällöstä, työajoista ja palkasta. (Yli-Kaitala ym. 2013, 28.) Myös tutustumisen prosessi alkaa puolin ja toisin rekrytointivaiheessa. Rekrytointivaiheessa on kuitenkin saatavana vain rajallinen määrä tietoa, mutta juuri kyseisen työntekijän perehdytyksen suunnittelu voi jo näiden tietojen pohjalta alkaa. (Eklund 2018, 80.)

Ahokas ja Mäkeläinen (2013) korostavat, että perehdyttämisen prosessi on syytä suunnitella ja miettiä tarkkaan esimerkiksi tekemällä perehdyttämisenoppaan- tai suunnitelman perehdyttämisen prosessin tueksi. Suunnittelu vie aikaa, mutta se

luonnollisesti säästää perehdytykseen tarvittavaa aikaa (Kangas & Hämäläinen 2010, 7). Perehdyttämissuunnitelma tekee työstä ja perehdyttämisestä selkeämpää, eikä perehdyttäjän tarvitse muistaa ulkoa mitä kaikkea hänen tulisi huomioida perehdyttämisessä (Kangas 2004, 14). Hyvin suunnitellusta perehdyttämisprosessista muodostuu ajan kanssa yhteinen toimintatapa. Tämän jälkeen prosessi on myös aina helppo tarvittaessa päivittää ja muokata perehdytettävien tarpeiden mukaan. (Joki 2021, 88.)

Moni asia perehdyttämisessä menee kuitenkin tavaksi muodostuneen kaavan mukaan. Perehdyttämisprosessi on järkevä suunnitella niin, että jokaisella nimeytyllä perehdyttäjällä on oma osa-alueensa, minkä hoitaa. (Kupias & Peltola 2019, 95.) Suunnittelussa täytyy organisaation tavoitteiden mukaisesti huomioida mitä asioita perehdytyksen tulisi pitää sisällään, kuka vastaa mistäkin perehdyttämiseen liittyvästä osa-alueesta ja missä järjestyksessä edellä mainitut osa-alueet käydään läpi perehdytettävän kanssa. Lisäksi täytyy miettiä, miten perehdytettävän yksilölliset tarpeet huomioidaan perehdytyksessä. (Eklund 2018, 76.)

Työsuhteen alussa (yleensä ensimmäisen kuukauden aikana) perehdytys toteutetaan lähtökohtaisesti organisaation suunnitelman mukaan. Vähitellen päävastuu perehdytyksestä siirtyy perehtyjälle. (Kupias & Peltola 2009, 107.) Eklundin (2018, 161) mukaan organisaatio ei voi yksinään tarjota onnistunutta perehdytystä työntekijöilleen, vaan se vaatii yhteistyötä perehdytettävän kanssa alusta alkaen. Joki (2021) korostaa, että mikäli perehdyttämisprosessi tai -suunnitelma löytyy myös kirjallisena, perehdytettävä voi helposti seurata prosessia ja se voi toimia muistilistana. Kirjallisen perehdyttämissuunnitelman ansiosta myös perehdytettävä itse voi yhdessä esihenkilön kanssa pitää huolta siitä, että perehdytyksen joka vaihe käydään läpi.

Perehdyttämissuunnitelmaan voi liittää erilaisia oheismateriaaleja, jotka tukevat mieleen painamista ja asioiden muistamista. Työsuhteen alussa tulee usein paljon uutta tietoa. Uuden työntekijän on helpompi sisäistää, asiat jos ne ainakin osittain annetaan hänelle kirjallisessa muodossa. Nykyään myös internetillä ja intranetillä on iso rooli perehdytyksessä. Sieltä löytyy useimmiten tuoreimmat tiedot organisaatiosta. (Kangas & Hämäläinen 2010, 10–11.)

Myös Joki (2021, 92–93) korostaa, että tärkeä osa perehdytysprosessia ovat nykyään myös yrityksen kotisivut, tietojärjestelmät ja intranetit. Perehdytettävälle on heti työsuhteen alussa annettava pääsy kaikkiin tarvittaviin sähköisiin järjestelmiin, mitä hän jo perehdytyksen aikana tarvitsee. Joen mukaan hyväksi havaittu tapa on ollut antaa perehdytettävälle tietopaketti yrityksestä. Tietopaketti voi pitää sisällään esimerkiksi yritystä koskevaa ainestoa, esitteitä, ohjeet, toimenkuvat ja niin edelleen.

Perehdyttämiprosessi ei voi olla sama kaikille. Tämä johtuu siitä, että työtehtävät ja työsuhteen pituudet vaihtelevat. Esimerkiksi harjoittelijoiden tai kesätyöntekijöiden perehdyttämiseen ei ole paljon aikaa, mutta perehdytyksen tulee kuitenkin sisältää kaikki oleellinen. Myös perhevapailta palaavan henkilön työ on voinut muuttua oleellisesti perhevapaiden aikana. Perhevapailta palaavan kanssa ei tarvitse lähteä ihan alusta, mutta nuoren kokemattoman kesätyöntekijän kohdalla se on todennäköisesti tarpeellista. Perehdyttämiproessin tulee siitä syystä aina olla räätälöity vastaamaan perehdytettävän tarpeisiin. (Joki 2021, 86.)

Mikäli perehdytettävä tulee eri kulttuurista, on syytä varata riittävästi aikaa perehdyttämiseen. Lisäksi voi olla hyvä käyttää muita keinoja tiedon ymmärtämisen varmistamiseksi, esimerkiksi videot, piirroksot ja nauhoitteet, jotka kertovat työtehtävistä. Eri kulttuurista tulevan ja mahdollisesti myös eri kieltä puhuvan kanssa perehdyttäjän pitää aina pystyä varmistamaan siitä, että perehdytettävä on ymmärtänyt saamansa tiedon. (Yli-Kaitala ym. 2013, 26.)

Perehdyttämiprosessiin kuuluu lähtökohtaisesti palautekeskusteluja. Palautekeskustelussa tarkistetaan muun muassa onko uudella työntekijällä kykyjä suoriutua työstä sekä onko perehdytys ollut riittävä ja tarpeeksi hyvin järjestetty. (Kupias & Peltola 2009, 107.) Kankaan ja Hämäläisen (2010, 3, 7, 10) mukaan perehdyttämissuunnitelman avulla on mahdollista seurata perehdytettävän oppimista ja etenemistä. He korostavat, että perehdytys ei lopu koskaan, vaan se on jatkuva prosessi, joka korostuu aina kun esimerkiksi tietojärjestelmät, työtehtävät, työmenetelmät, koneet ja laitteet muuttuvat.

2.4 Esihenkilön rooli perehdyttämisessä

Tärkein päähenkilö on perehtyjä itse, mutta toinen tärkeä henkilö on esihenkilö. Useimmissa organisaatioissa koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen ja perehdytysprosessin jatkuvaan kehittämiseen, mutta esihenkilöllä on aina päävastuu perehdyttämisestä. Joissain organisaatioissa esihenkilö perehdyttää uuden työntekijän lähes yksin. Usein esihenkilö kuitenkin ulkoistaa tietyt vaiheet ja tehtävät esimerkiksi alaisilleen tai henkilöstöammattilaisille organisaatiossa käytössä olevasta mallista riippuen. (Kupias & Peltola 2009, 46–47.) Kankaan (2004, 12) mukaan esihenkilön kuitenkin varmistaa, että perehdytys hoidetaan suunnitelman mukaan, jotta asetetut tavoitteet saavutetaan. Esihenkilön tehtävä on myös varmistaa, että jokaisella työntekijällä on riittävät edellytykset työtehtävien hoitamiseen.

Moni esihenkilö tuskailee sen tosiasian kanssa, ettei aikaa ole aina riittävästi omien työtehtävien hoitamiseen. Hyvin suunniteltu perehdyttämisprosessi on kuitenkin tietoinen valinta. Esihenkilön tehtävä on kaikesta huolimatta varmistaa, että perehdyttämisestä tulee onnistumistarina. Esihenkilön tehtävä on myös taata huolellinen perehdyttäminen ja koko ajan seurata perehdytysprosessia. Toisin sanoen esihenkilön on osattava johtaa sekä asioita että ihmisiä. (Kupias & Peltola 2009, 53–55.)

Myös lainsäädännön näkökulmasta esihenkilöllä on monia vastuita, jotka liittyvät enemmän tai vähemmän perehdyttämiseen. Esihenkilön tehtävä on esimerkiksi varmistaa, että työntekijällä on riittävä osaaminen työtehtävän hoitamiseen. Myös turvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvät vaatimukset korostuvat erityisesti työsuhteen alussa. Lisäksi esihenkilön kuuluu varmistaa, että alainen ymmärtää organisaation mission, strategian ja liikeidean. Organisaation onnistuminen on riippuvainen näistä asioista, ja siitä syystä esihenkilön täytyy varmistaa, että työntekijä ymmärtää perustehtävänsä näiden tietojen valossa. (Kupias & Peltola 2009, 56.)

Esihenkilön tehtävä on koko työsuhteen ajan seurata alaisten oppimista ja kehittymistä. Tämä korostuu työsuhteen alkuvaiheessa. Alkuvaiheessa on myös tärkeää arvioida uuden tulokkaan oppimiskykyjä ja kehittymistä, sillä esihenkilön tehtävä on hoitaa rekrytointiprosessin onnistuneesti. (Kupias & Peltola 2009, 56–

57.) Perehdyttämiseen kuuluu myös seuranta. Perehdyttävän kanssa pitää sopia arviointi- ja seurantakeskusteluja, joissa käydään läpi muun muassa työtehtävien haltuunotto ja työyhteisön sopeutumisen tila. (Joki 2021, 95.)

Esihenkilö ei voi kokonaan ulkoistaa perehdyttämistä alaisilleen. Perehdyttämisessä tarvitaan osittain työnjohdollista vastuuta, jota ei voi siirtää nimetyille perehdyttäjille. (Kupias & Peltola 2009, 82.) Eklundin (2018, 21) mukaan esihenkilön ohella voi olla yksi tai useampi nimetty perehdyttäjä, joiden osaamisen kehittämisestä pidetään huolta ja joille annetaan tarvittavat työkalut suoritua heille delegoiduista tehtävistä.

Esihenkilön rooli perehdyttämisessä on kiistanaton. Vastuu perehdyttämisen toteuttamisesta ja vastuuttamisesta on aina esihenkilöllä. Joissain organisaatioissa vastuu voi vaihtoehtoisesti henkilöstöasiantuntijalla. (Joki 2021, 88.) Kupias ja Peltola toteavat (2009, 58, 84), että perehdyttämisprosessi ei voi päättyä onnistuneesti ilman esihenkilön panostusta. Heidän mukaansa esihenkilö on se henkilö, joka luo edellytyksiä hyvälle perehdyttämiselle. Eklund (2018, 111) muistuttaa, että esihenkilökin tarvitsee tukea työhönsä. Hänen on vaikeampi toimia, mikäli organisaatio ei mahdollista hyvän perehdytyksen järjestämistä.

3 PEREHDYTTÄMISEN TOIMINTAKONSEPTIT

Organisaatioissa on käytössä eri perehdyttämistapoja. Usein jokainen tulokas otetaan vastaan yksilöllisesti, ja perehdytys tapahtuu kädestä pitäen. Vähän isommissa organisaatioissa, joissa mahdollisesti vaihtuvuuskin on suurempi, hyödynnetään todennäköisesti massatuotantomaisempaa perehdyttämistä. Joissain organisaatioissa on päätetty ottaa koko työyhteisön mukaan perehdyttämisen prosessiin alusta alkaen. (Kupias & Peltola 2009, 36.) Seuraavaksi käyn läpi yleisimmät perehdyttämismallit.

3.1 Vierihoidoperehdyttäminen ja mentorointi

Vierihoidoperehdyttämistä voi sanoa myös käsityömäiseksi perehdyttämiskonseptiksi. Vierihoidoperehdyttämisessä uusi työntekijä oppii työtehtäviään seuraamalla kokeneempaa työntekijää. Käytännössä esihenkilö tai joku esihenkilön valitsema työntekijä kulkee uuden työntekijän rinnalla tietyn ajan, ja kertoo yrityksestä, työyhteisöstä ja työtehtävistä oman työnsä ohella. (Kupias & Peltola 2009, 36.)

Tämä malli toimii hyvin, jos perehdyttäjä on motivoitunut perehdyttämään ja osaa huomioida perehdytettävän tarpeet. Toinen tärkeä ehto on, että perehdyttäjä osaa olla ammatillinen ja pysyä asiassa. Toisin sanoen perehdyttäjä ei voi esimerkiksi vaivata uutta tulokasta omilla henkilökohtaisilla värityneillä näkemyksillä esimerkiksi organisaatiosta. (Kupias & Peltola 2009, 37.)

Vierihoidoperehdyttäminen tuo mieleen myös mentoroinnin, jota voi hyödyntää perehdyttämisessä. Mentorointi on käytännössä työparityöskentelyä, jossa kokenut työntekijä työskentelee perehdytettävän kanssa ja tukee häntä työssään, työyhteisöön tutustumisessa ja kehittämisessä. (Yli-Kaitala ym. 2013, 34.) Mentorointi on pidemmälle viety malli, mikä perustuu mentorin ja toisen työntekijän luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen. Mentori on kokenut neuvonantaja, joka auttaa toista työntekijää kehittymään ammatillisesti. (Kupias & Salo 2014, 11–12.)

3.2 Malliperehdyttäminen

Kun perehdyttämistä halutaan tehostaa, on tarpeen luoda perehdyttämistä koskevia toimintamalleja ja suunnitelmia. Tätä kutsutaan malliperehdyttämiseksi. Malliperehdyttämisen tunnusmerkit ovat selkeä työn- ja vastuunjako, myös perehdyttämissä käytettäviin materiaaleihin liittyen. Tämä malli mahdollistaa tasa-laatuisen perehdytyksen kaikille, mutta perehdyttämiseen liittyy toisaalta useampia irrallisia momenteja, jotka eivät suoraan liity omaan työyksikköön tai työhön. (Kupias & Peltola 2009, 37–38.)

Malliperehdyttämisessä myös henkilöstöosastolla on isompi vastuu perehdytyksestä kuin muissa malleissa. Henkilöstöosasto hoitaa yleensä yleisperehdyttämisen, eli perehdyttää uudet tulokkaat sellaisiin asioihin, jotka ovat kaikille samat. Henkilöstöosasto voi hoitaa oman osuutensa esimerkiksi järjestämällä säännöllisesti ”tervetuloa-taloon”-tilaisuuksia ja tuottamalla perehdytyksessä tarvittavaa materiaalia. Työyksikön hoidettavaksi jää varsinaiseen työhön perehdyttäminen. (Kupias & Peltola 2009, 38.)

3.3 Laatuperehdyttäminen

Mikäli malliperehdyttäminen koetaan liian jäykäksi, on syytä tutustua laatuperehdyttämiseen. Laatuperehdytyksessä panostetaan laatuun siirtämällä perehdyttämisvastuun takaisin työyksiköille ja tiimeille. Työyksikön ja tiimien tehtävä on tehdä perehdyttämisestä toimivan ottamalla vastaan heille annettua vastuuta. Ilman kehittämismyönteistä tiimiä on vaikeaa onnistua laatuperehdyttämisessä.

Tiimeissä ja yksiköissä pitää esihenkilön johdolla sopia selkeästi mitä tehtäviä kuuluu kenellekin. Esihenkilön roolia ei voi tässä mallissa korostaa liikaa. Esihenkilöllä on päävastuu perehdyttämisestä, mutta hän hoitaa perehdytyksen yhdessä koko tiimin kanssa. Laatuperehdyttäminen toimii parhaiten kehittämismyönteisessä työyhteisössä, jossa yhdessä kehitetään perehdyttämistä. Laatuperehdyttämisessä yhdistetään paljon vierihoito- ja malliperehdyttämisen tyyppillisiä piirteitä. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

3.4 Räättälöity perehdyttäminen

Räättälöidyssä perehdyttämiskonseptissa tarkoitus on toimia perehdytettävän tarpeiden mukaan. Eri moduuleja yhdistämällä saadaan ehjä perehdyttämiskokonaisuus, johon osallistuu sekä työyksiköt että henkilöstöhallinto. Tämäkin konsepti toimii parhaiten, kun sillä on selkeä koordinoija (esimerkiksi esihenkilö), joka yhdistelee edellä mainitut moduulit. Koordinoijalla pitää olla kyky yhdistää juuri oikeat moduulit, jotta perehdytettävä saa juuri tarvitsemansa perehdytyksen. Vastavalmistunut saattaa esimerkiksi tarvita enemmän perehdytystä koko alaan, kuin mitä jo pidempään alalla toiminut tarvitsee. (Kupias & Peltola 2009, 40.)

Räättälöity perehdyttäminen ei tarjoa valmista mallia kenellekään. Joka kerta kun organisaatiossa aloittaa uusi työntekijä, perehdytystä suunnitellaan hänen tarpeidensa mukaan. Koordinoija ei kuitenkaan ole ajatustenlukija, vaan jatkuva vuoropuhelu perehdytettävän kanssa on välttämätöntä. (Kupias & Peltola 2009, 41.) Lisäksi on syytä miettiä mitä tietoa on mahdollista hankkia perehdytettävästä jo rekrytointivaiheessa, koska se mahdollistaa suunnittelemisen aloittamisen jo varhaisessa vaiheessa (Eklund 2018, 80).

3.5 Dialoginen perehdyttäminen

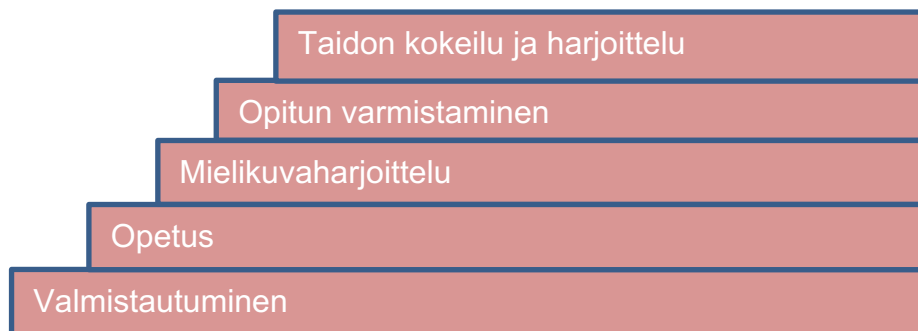
Dialogisessa perehdyttämiskonseptissa korostuu perehdytettävän oma kokemus ja osaaminen. Dialogista perehdyttämiskonseptia hyödynnetään kun perehdytettävä valitaan sellaiseen tehtävään, jota hän saa itse kehittää ja muokata yrityksen ja työyhteisön tarpeiden mukaan. Dialogisessa perehdyttämisessä molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät koko perehdyttämisprosessin ajan. (Kupias & Peltola 2009, 41.)

Dialogisessa perehdytyksessä perehdytettävän kanssa tehdään perehdytys-suunnitelma, mutta vastuu perehdytyksestä on perehdytettävällä. Perehdytettävälle annetaan tietyt pelisäännöt, mitä hänen tulee noudattaa. Esimerkiksi yrityksen arvot pysyvät lähtökohtaisesti aina samoina. Arvoihin ja muihin sellaisiin asioihin, mihin perehdytettävä ei voi itse vaikuttaa, hänen pitää sitoutua. Dialoginen perehdyttäminen ei ole perinteistä perehdyttämistä, ja se toimii organisaatioissa

missä perehdyttäminen, oppiminen ja dialogisuus ovat toimintatapoja. (Kupias ja Peltola 2009, 42.)

3.6 Viiden askeleen malli

Viiden askeleen malli on yksi tunnetuimmista perehdytykseen liittyvistä malleista. Viiden askeleen malli keskittyy vain työnopastukseen eikä perehdytysprosessiin kokonaisuutena. Malli on silti mainitsemisen arvoinen, koska organisaatiot voivat tarvittaessa muokata sitä vastaamaan organisaation ja perehdytettävien tarpeisiin. (Kangas & Hämäläinen 2010, 14.) Mallin idea näkyy kuviossa 1:



Kuvio 1. Perehdytyksen viiden askeleen malli (mukaien Työturvallisuuskeskus, 2020)

Malli lähtee liikkeelle siitä, että valmistelutyöt on tehtävä hyvin, jonka jälkeen on mahdollista aloittaa opetustilanne. Mallin seuraava vaihe on nimeltään mielikuvaharjoittelu. Se mahdollistaa opetustilanteessa esille tulleiden asioiden oppimisen ja kertaamisen mielessä, jonka jälkeen on tarkoituksenmukaista siirtyä neljänteen vaiheeseen, jossa taitoa kokeillaan ja harjoitellaan käytännössä. Lopuksi varmistetaan, että oppimistavoitteet on saavutettu. (Kangas & Hämäläinen 2010, 15–16.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tehtävä on selvittää, mitkä toimeksiantajan eli sosiaali- ja kriisipäivystyksen välittömään työhön liittyvät tiedot ja ohjeet ovat sekä uusien että jo pidempään yksikössä työskennelleiden mukaan tärkeitä saada jäsenneltyä kirjalliseen muotoon. Toinen tärkeä tehtävä on selvittää kuinka laajasti työntekijät toivovat, että työtehtävistä ja niiden suorittamisesta kerrotaan. Onko esimerkiksi riittävä kertoa miten työt tehdään, vai olisiko syytä kertoa myös lyhyesti miksi (sopimukset, ohjeet, laki)?

Tavoite on tuottaa käsikirja edellä mainitun yksikön perehdyttämisprosessin tueksi. Käsikirja tulee liittymään yksikössä tehtävään työhön, ja tulee tekemään perehdyttämisprosessista selkeämpi ja jäsennellympi. Perehdytettävä voi aina tarvittaessa hakea tietoa käsikirjasta, ja perehdyttäjä voi käyttää käsikirjaa ja perehdyttämissuunnitelmaa rinnakkain. Yksikössä jo pidempään olleet työntekijät tulevat ihan yhtä lailla hyötymään käsikirjasta, sillä valtavassa sääntöjen ja ohjeiden viidakossa työskenteleminen tuottaa välillä haasteita.

Käytössä olevassa organisaation yhteisessä perehdytysoppaassa huomioidaan kattavasti muun muassa työyhteisö, työsuhdeasiat, toimistokäytännöt ja -asiat, käyttäjätunnukset, henkilöstöasiat, asiakastietojärjestelmät ja lainsäädäntö. Tämä on hyvä alku, mutta sosiaali- ja kriisipäivystys toimii useammassa eri kunnassa, joten edellä mainitun kategorioiden alta löytyy vielä runsaasti sellaista tietoa, mitä perehdytysoppaassa ei kerrota. Kun perehdytysoppaassa kerrotaan mitä työtä sosiaali- ja kriisipäivystyksessä tehdään, käsikirja tulee kertomaan miten sitä tehdään. Muutama esimerkki voisi olla esimerkiksi mitä päätösoikeuksia kenelläkin ammattiryhmällä on, mitä asiakastietojärjestelmiä käytetään missäkin kunnassa ja viranomaisverkon käyttöohjeet.

Kyseinen sosiaali- ja kriisipäivystys on jo jonkin aikaa toiminut niissä kunnissa, jotka tulevat muodostamaan hyvinvointialueen 1.1.2023 lähtien. Tällä yksiköllä on jo osaamista ja kokemusta laajalla alueella toimimisesta ja monen eri toimintatapojen yhdistämisestä. Tämän opinnäytetyön tuotoksesta saattaa löytyä koko tulevan hyvinvointialueen kannalta tärkeää tietoa.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on toiminnallinen, sillä tavoitteena on tuottaa käsikirja sosiaali- ja kriisipäivystyksen perehdytysprosessin tueksi. Toiminnallinen opinnäytetyö eroaa muista opinnäytetyötyypeistä sillä, että toiminnallisessa opinnäytetyössä tuotetaan joku konkreettinen tuotos yhteistyössä toimeksiantajan ja mahdollisesti muiden toimijoiden kanssa (Salonen 2013, 5–6).

Opinnäytetöissä toteutetaan harvemmin tieteellistä tutkimusta, vaikka opinnäytetöissä käytetäänkin tutkimuksellista asennetta. Toiminnallisen opinnäytetyön edellytys jatkuva vuorovaikutus toimeksiantajan kanssa. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos on suunnattu toimeksiantajalle, ja tästä syystä toimeksiantajalla luonnollisesti on iso vaikutus lopputulokseen. Omalta osaltani pyrin opinnäytetyölläni vastaamaan toimeksiantajan arjessa esille nousseisiin tarpeisiin. (Salonen 2013, 6.)

Opinnäytetyössä toteutetaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus soveltuu tähän opinnäytetyöhön, sillä laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään jotain tiettyä ilmiötä tutkimuskohteena olevien henkilöiden näkökulmasta (Juuti & Puusa 2020a). Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen analyysi eivät ole toistensa vastakohta tai toisensa poissulkevia (Alasuutari 2011, 2), mutta tässä opinnäytetyössä näkyy vahvasti sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöiden omat näkemykset ja kokemukset. Se on kvalitatiivisen tutkimuksen keskeisin ominaispiirre (Juuti & Puusa 2020b). Toisin sanoen kvalitatiivisessa tutkimuksessa kuvataan todellista elämää ja todellisia tilanteita mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Opinnäytetyön tavoite on kohderyhmän esille tuomia asioita analysoimalla löytää se punainen lanka, jonka perusteella teen heille käsikirjan perehdytysprosessin tueksi.

4.3 Tutkimusaineiston kerääminen

Opinnäytetyön tuotos on suunnattu sosiaali- ja kriisipäivystyksen päivystäville työntekijöille. He ovat oman työnsä asiantuntijoita, ja he tietävät parhaiten millaisesta käsikirjasta he hyötyisivät työssään. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työhön liittyy valtava määrä tietoa, mitä ei voi millään muistaa ulkoa. Siitä syystä en saisi

riittävän kattavaa tutkimusainestoa esimerkiksi haastattelemalla kohderyhmää tai hankkimalla ainestoa kyselyn kautta. Sitä paitsi kyselyt ja haastattelut kertovat kohderyhmän ajatuksista ja tunteista, mutta ne eivät kerro mitä kohderyhmä oikeasti ajattelee, tuntee ja uskoo (Hirsjärvi ym. 2009, 212).

Ne tilanteet, joissa sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijät huomaavat olevansa vailla jotain tietoa päästääkseen työtehtävässä eteenpäin, tulee eteen työtehtäviä hoitaessa. Koska haluan päästä käsiksi juuri siihen, mitä tietoa kohderyhmä tarvitsee työtehtävien ja perehdyttämisen hoitamiseen, valitsen osallistuvan havainnoinnin tutkimusaineiston keräämismenetelmäksi. Osallistuva havainnointi pidetään enemmän laadullisen tutkimuksen tutkimusaineiston keräämisen metodina. Osallistuvaa havainnointia hyödyntämällä on mahdollista kerätä tutkimusainestoa aitojen ja luonnollisten tilanteiden perusteella. (Vilka 2006, 37–38.) Kyseinen menetelmä on vaativa, mutta mahdollistaa luonnollisten ympäristöjen tutkimisen. (Hirsjärvi ym. 2009, 212–213).

Osallistuva havainnointi aineiston keräämisen tapana tarkoittaa, että tutkija osallistuu tutkimuksensa kohderyhmän toimintaan ennalta sovitun ajanjakson. Lisäksi havainnointi on yleensä valitun näkökulman mukaan jollakin tavalla suunniteltu etukäteen. (Vilka 2006, 44.) Osallistuvan havainnoinnin edut ovat muun muassa, että tutkitaan aitoja ja todellisia tilanteita, ja keinotekoisuudelta vältytään. Toisaalta havainnointimenetelmiä on kritisoitu siitä, että havainnoija saattaa joissain tilanteissa vaikuttaa tutkimisympäristöön tai jopa muuttaa tilanteen kulkua. Lisäksi objektiivisuus saattaa kärsiä, mikäli havainnoija esimerkiksi sitoutuu emotionaalisesti kohderyhmäänsä. (Hirsjärvi ym. 2009, 213.)

Opinnäytetyössä oma työryhmä, eli sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijät, toimii kohderyhmänä. Työryhmään kuuluu tällä hetkellä 18 vakituista työntekijää ja iso määrä ”keikkalaisia”. Havainnoimalla heitä samalla kuin itse osallistun työhön, tulen saamaan luotettavaa ja kattavaa tietoa siitä mistä käsikirja tulisi koostua, ja kuinka laaja sen tulisi olla. Asiasta on sovittu esihenkilön kanssa ja kohderyhmälle ilmoitettiin asiasta kirjallisesti elokuun alussa 2022. Havainnointi toteutettiin ajalla 21.8–12.9.2022. Osallistuvan havainnoin aikana tein muistiinpanoja esille nousseista aiheista. Muistiinpanojen perusteella kokoan käsikirjan analyysissä ja tutkimustuloksissa esille tulleiden pääkategorioiden perusteella.

4.4 Aiheen rajaaminen

Kvalitatiivisia tutkimuksia ei yleensä kannata rajata liian tiukkaan. On kuitenkin tärkeää pohtia mitä haluaa tutkia tai mitä haluaa osoittaa kerätyllä tutkimusaineistolla. Yleinen virhe on valita liian laajoja aiheita tutkittavaksi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kuitenkin tarvitaan joustoa aiheen rajaamisen suhteen. Hyvin ja tarpeeksi rajattu tutkimusongelma samalla myös mahdollistaa joustavan toteutuksen. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa useimmiten liikutaan ennakoimattomalla tai jopa kartoittamattomalla alueella, ja joskus voi olla tarpeen tarkentaa aihetta tai vaihtaa suuntaa aineiston keruun yhteydessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 81–82.) Ongelmaksi voi muodostua se kaikki muu mielenkiintoinen tieto, mitä tutkimus tuottaa, vaikka se ei ole suoraan linjassa tutkimusongelman kanssa. Tutkijan on kuitenkin pidettävä pää kylmänä ja pysyvä tiettyjen raamien sisällä, ettei vahingossa lähde tekemään liian laajaa tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–105.)

Opinnäytetyössä aihe on rajattu siten, että opinnäytetyö tehdään yhteistyössä yhden tietyn sosiaali- ja kriisipäivystyksen kanssa. Rajaaminen jatkuu siten, että lopullisessa tuotoksessa eli käsikirjassa näkyvät työntekijöiden perustyön kannalta tärkeät säännöt, ohjeet ja sovitut asiat. Perustyön sisältöä ja tietojärjestelmiä koskeva aineisto on rajattu pois. Kumpikin aihe on niin laaja, että käytännössä vaatisi oman opinnäytetyönsä. Käsikirjan laajuutta en lähtenyt rajaamaan liikaa, sillä halusin antaa työntekijöille mahdollisuuden vaikuttaa siihen.

4.5 Eettisyys ja luotettavuus

Vaikka aina yritetään välttää virheitä, tutkimusten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Paljon riippuu siitä miten tutkija analysoi ja tulkitsee keräämäänsä aineistoa. Tutkijan tehtävä on noudattaa menetelmällistä ja kielellistä objektiivisuutta. Toisin sanoen tutkimuksen tulisi olla toistettavissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232, 309–310.) Tuomin ja Sarajärven (2018, 149) mukaan tutkimuksen eettisyys on laaja aihe, joka koskee sekä tutkimuksen raportointia että toteutusta. Raportin sisällön pitää olla laadukas, ja tutkimus pitää toteuttaa eettisesti kestäväällä tavalla.

Tutkimuksen eettisten periaatteiden ja toimeksiantajan ohjeiden mukaan ilmoitin kohderyhmälle tutkimuksesta ja osallistavasta havainnoinnista etukäteen. Kaikilla oli mahdollisuus ja oikeus kieltäytyä osallistumasta. Tutkimuksen eettisyyttä lisäsi se, että osallistuminen oli lähes riskitöntä, sillä henkilötietoja ei kerätty, eikä lainauksia käytetty. Tämä on tietoinen valinta työntekijöiden vaitiolovelvollisuuden takia. Havainnoista tehdyt muistiinpanot säilytin lukollisessa kaapissa, johon vain minulla oli pääsy. Muistiinpanojen analysoinnin jälkeen tiedot hävitin tietoturvalisistä. Opinnäytetyön tuotos tulee jäämään sosiaali- ja kriisipäivystyksen sisäiseen käyttöön, ellei työryhmässä toisin sovita myöhemmin. Opinnäytetyöstä on myös tietoisesti jätetty pois sellainen tieto, mistä juuri kyseisen sosiaali- ja kriisipäivystyksen voisi tunnistaa.

Vilkan (2021a, 196–197) mukaan tutkija on aina ratkaisevassa asemassa, sillä tutkijan valinnat, teot ja ratkaisut vaikuttavat lopputulokseen. Siitä syystä jokainen askel täytyy olla perusteltavissa. Se lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin liittyviä ohjeita ei Tuomen ja Sarajärven (2018, 163–164) mukaan ole, mutta hyvä lähtökohta on tutkijana muun muassa pohtia omaa sitoutumistaan tutkimukseen sekä tarkastella kerättyä aineistoa, kohderyhmän valintaa ja raportoinnin tapaa kriittisesti.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 160) tuovat esille myös puolueettomuusnäkökulman. Tämä korostuu niissä tilanteissa, joissa tutkija on osa tutkittavaa kohderyhmää. Koska itse olen osa sosiaali- ja kriisipäivystyksen työryhmää, tiedostin tämän haasteen etukäteen. Lisää haastetta toi oma pitkä työkokemus, jonka perusteella minulle on muodostunut vahva näkemys työstäni. Kokenut työntekijä saattaa luonnollisesti nähdä työasiat eri tavalla kuin uusi työntekijä. Tämä riski kuitenkin saatiin minimoitua, koska keskeneräisen rekrytoinnin ja lomien takia, tutkimuksen kohderyhmään kuului myös niin sanottuja keikkalaisia, jotka ajoittain paikkaavat työntekijävajeen tekemällä muutaman työvuoron silloin tällöin sosiaali- ja kriisipäivystyksen tarpeen mukaan.

Tutkimuksen kannalta pidin edellä mainittua luotettavuutta lisäävänä asiana, sillä kohderyhmään kuului näin ollen sekä tuoreempia että kokeneempia työntekijöitä. Tästä syystä myös oletamus oli, että työpaikalla syntyy enemmän keskustelua juuri opinnäytetyössä käsiteltävistä asioista. Keikkalaiset ovat alan ammattilaisia,

mutta he tekevät työvuoroja sosiaali- ja kriisipäivystyksessä oman työnsä ohella. Osa keikkalaisista on uusia, ja heidän perehdytyksensä on lähtökohtaisesti lyhyempi kuin virkaan tai toimeen valittujen. Tämän takia heidän on ”keikkalaisuran” alkuvaiheessa melkein pakko esittää perehdytyksen kannalta tärkeitä kysymyksiä kokeneemmille työntekijöille.

Luotettavuutta lisäsi aidossa työympäristössä toimiminen. Kohderyhmän tehtävä oli tehdä töitä normaalisti. Näin ollen kerätty aineisto perustuu aitoihin tilanteisiin, joissa sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijät tekevät ja keskittyvät työhönsä. Pysyin havainnoijan roolissa samalla kuin oli osa työryhmää. Tästä huolimatta en lähtenyt viemään ammatillisia keskusteluja tai muitakaan keskusteluja opinnäytetyön kannalta merkitykselliselle polulle, vaan työ ohjasi keskusteluita.

Mielestäni oli ajoittain haasteellista toimia päivystysyksikössä, sillä työtahti vaihtelee paljon ja työtehtävähän on aina hoidettava kunnialla työtilanteesta ja havainnoinnista riippumatta. Opin kuitenkin aika nopeasti hyödyntämään myös hektisiä tilanteita esimerkiksi äänittämällä omat havaintoni puhelimeen ja saattamalla ne kirjalliseen muotoon vasta myöhemmin. Tähän tapaan turvautumalla havainnot eivät olleet muistini varassa.

4.6 Aineiston analysointi ja tulkitseminen

Havainnot eivät vielä sellaisinaan kerro mitään. Ensin havainnot täytyy yhdistää esimerkiksi sisällönanalyysiä hyödyntäen. Tätä vaihetta kutsutaan yleensä pelkistämiseksi. (Vilkka 2006, 81–82.) Seuraavassa vaiheessa tapahtuu aineiston klusterointi tai ryhmittely. Tavoite on löytää samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia, ja yhdistää samoja ilmiöitä kuvaavat käsitteet eri luokiksi. Kolmannessa vaiheessa tapahtuu aineiston abstrahointi eli käsitteellistäminen. Tässä vaiheessa jatketaan olennaisten luokkien yhdistelemistä niin kauan kuin se on tutkimuksen kannalta mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124–125.) Tutkijan pitää kyetä löytämään tutkimuksen kannalta tärkeimmät johtoajatukset, jotka hän yhdistää yhdeksi kokonaisuudeksi. Vasta tämän jälkeen saadaan vastaus tutkimusongelmaan. (Vilkka 2006, 86–87.)

Opinnäytetyössä olen hyödyntänyt sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi menetelmänä toimii hyvin kirjalliseen muotoon saatetun materiaalin kanssa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Ensimmäisessä vaiheessa eli pelkistämisen vaiheessa poimin kaiken tutkimusongelman kannalta tärkeät tiedot talteen merkitsemällä ne eri väreillä. Todettakoon, että kolmen viikon aikana kertyi valtava määrä tieto, ja ensimmäisessä vaiheessa minun piti olla tarkkana siinä, etten rajaa liikaa pois.

Aineisto oli kuitenkin sen verran moninainen, että päätin antaa itselleni luvan tarvittaessa palata analyysin ensimmäiseen vaiheeseen. Perustelen asiaa sillä, että kohderyhmän keskustelut koskivat aika harvoin vain tutkimusongelman kannalta tärkeitä asioita. Vaikka työn sisältö ja tietotekniset asiat on rajattu pois, saattoi näiden keskustelujen sisällöstä kuitenkin löytyä tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa. Esimerkiksi keskustelu asiakastietojärjestelmien käytöstä toi mukanaan tarpeen selkeyttää millä tavalla virka-ajan sosiaalipalvelut pidetään ajan tasalla siitä mitä päivystyksellisiä merkintöjä asiakkaan tietoihin on tehty. Tämä sääntö on sama kaikille. Usein keskusteluun nousivat myös poliisille tehtävät virka-apupyynnöt. Vaikka viranhaltija itse arvioi virka-apupyynnön tarvetta, hänen täytyy kuitenkin käyttää tiettyä lomaketta ja toimittaa se tiettyjen ohjeiden mukaan poliisille. Tarkoitan, että keskustelut pois rajatuista aiheista kuitenkin tarjosivat opinnäytetyön kannalta tärkeää tietoa. Tämän takia piti analyysivaiheessa olla tarkkana, ettei mitään oleellista jää huomaamatta.

Toisessa vaiheessa aloitin ensimmäisessä vaiheessa nousseiden käsitteiden ryhmittelyä luokiksi. Etsin yhtäläisyyksiä ja samaa luokkaa edustavia asioita ja vielä tarkistin, oliko ensimmäisessä vaiheessa jäänyt jotain huomaamatta. Kolmannessa vaiheessa ryhmittely ja luokittelu jatkui ja näin myös lopulta syntyi tutkimustulokset.

5 KÄSIKIRJAN SYNTYMINEN

5.1 Pääkategoriat

Päivystävän sosiaaliviranomaisen työssä korostuu vuorovaikutus. Havainnoinnin aikana tämä näkyi ja olen todistanut monta tärkeää ja hyvää ammatillista keskustelua. Teoriatietojen valossa kirjoitan seuraavaksi tekemäni havainnot auki. Pääkategorioiden perusteella syntyy käsikirjan sisältö.

5.1.1 Perustehtävä

Perehdytyksen yksi tärkeimmistä tehtävistä on kertoa uudelle työntekijälle mitä hänen ja työyksikön perustyöhön kuuluu. Työpaikalla kuulin jonkin verran työyksikön perustehtävään liittyvää keskustelua: mitä teemme, ketä olemme, mitä kuuluu meille ja mitä ei kuulu meille. Keskustelut käytiin hyvässä hengessä ja myös uudemmat työntekijät toivat uusia näkökulmia esiin, niin kuin kuuluukin tehdä. Työ sosiaali- ja kriisipäivystyksessä eroaa virka-ajan palveluista jo siinä, että esimerkiksi sosiaalityöntekijät eivät voi missään muualla edes tehdä kolmivuorotyötä. Sosiaalityö virka-ajan palveluissa on yleensä pitkäjänteistä ja suunnitelmallista mutta sosiaali- ja kriisipäivystyksessä hoidetaan vain akuutteja tehtäviä, jotka vaativat välittömiä viranomaistoimenpiteitä. Tämä välillä edellyttää tiukkaakin rajanvetoa, mitä havainnointini perusteella saattaa uusien työntekijöiden mielestä tuntua vähintäänkin erilaiselta.

Myös asiakaskohtaamiset kuuluvat työntekijän ja työyksikön perustehtäviin. Tästä aiheesta keskusteltiin työvuoroissa useammasta eri näkökulmasta (muun muassa kotikäynnin ja toimistotapaamisten periaatteet, työvälineet). Sosiaali- ja kriisipäivystys palvelee asiakkaita pääasiassa puhelimesta, toimistolla ja kotikäynneillä. Sosiaalityön ydin on työntekijän ja asiakkaan kohtaamisissa eikä se tullutkaan kenellekään työntekijälle yllätyksenä. Asiakaskohtaamisiin liittyvät kuitenkin tietynlaiset pelisäännöt, jotka voivat vaihdella työn luonteesta riippuen. Päivystävän sosiaaliviranomaisen työhön (ja muuhunkin viranomaistyöhön) liittyy esimerkiksi sellainen erikoisuus, että hätäkeskus seuraa missä sosiaali- ja kriisipäivystyksen partiot liikkuvat kentällä. Siitä syystä työntekijän täytyy osata käyttää viranomaisverkkoa. Myös toimistolta poistuessa työntekijän täytyy tietää mitä

välineitä hän ottaa mukaan tehtävälle. Tehtävälle lähtemiseenkin vaikuttaa työntekijän oma arvio, mutta arvioinnin helpottamiseksi ja nopeuttamiseksi sekä työtehtävien priorisoimiseksi työntekijä voi hyödyntää erilaisia kiireellisyysluokituksia. Keräsin edellä mainitut tiedot käsikirjaan asioiden selkeyttämiseksi.

5.1.2 Talon tavat

Perehdytysprosessiin kuuluu uuden työntekijän tutustuttaminen talon tapoihin. Toimistokulttuuri ja ”toimistotehtävät” nousivat ajoittain esiin. Tulkintani on, että nämä asiat nousivat ihan syystäkin esille. Hektinen ja yllätyksellinen työ vaatii tietynlaisia rutiineja ja keinoja, jotta ”järjestys” toimistolla pysyy yllä. Esihenkilöt ovat lähtökohtaisesti paikalla virka-aikana, mutta päivystys pyörii vuorokauden ympäri. Esihenkilöt tekevät isommat linjanvedot, joita työntekijöiden tulisi noudattaa työssään. Tiedostamalla säännöt ja päätetyt asiat, työyhteisö toimii paremmin ja myös tunnelma pysyy parempana.

Esimerkkejä selkeyttä tuovista, myös toimistoasioihin liittyvistä asioista, oli havainnoinnin perusteella esimerkiksi raportti. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä raportti pidetään säännöllisesti aina vuoronvaihdon yhteydessä. Raportilla siirretään tarkoituksenmukainen tieto seuraavalle vuorolle kuten esimerkiksi kesken-eräiset asiat. Tähän kategoriaan voi liittää myös keskustelu ajanvarauskäytännöstä, sillä siihenkin liittyy omat sääntönsä. Päivystyksikköön asiakas voi periaatteessa hakeutua koska tahansa, mutta myös ajanvarauksella. Päivystystyön toimivuuden kannalta pitää ajanvarausten yhteydessä huomioida liuta eri asioita kuten esimerkiksi resurssit. Vuorossa täytyy aina olla riittävä määrä työntekijöitä valmiina ottamaan uusia kiireellisiä tehtäviä vastaan.

Vastuu yhteisistä työvälineistä liittyy myös toimistosääntöihin, ja yhteisiin työvälineisiin tutustuminen on osa perehdytystä. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä yhteisiä työvälineitä on aika paljon ja työtehtävät hoituvat sujuvammin, jos myös yhteiskäytössä olevissa välineistä pidetään huolta. Nämä kaikki edellä mainitut keskustelut toivat esille tarpeen kiteyttää toimistoasioihin liittyvät ohjeet ja säännöt.

5.1.3 Johtaminen

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen uusista työntekijöistä monella on kokemusta sellaisesta kulttuurista, että tehdään tiivistä yhteistyötä esihenkilön kanssa koko työpäivän ajan. Päivystystyössä se luonnollisesti jää vähemmälle, koska akuuteissa tilanteissa on pakko toimia riippumatta siitä, onko esihenkilö paikalla vai ei. Vuorossa on kuitenkin aina kenttäjohtaja. Hänellä ei ole esihenkilövastuuta vaan hän organisoii ja pitää muun muassa huolen siitä, että tehtävät jakautuvat tasaisesti työntekijöiden välillä. Kenttäjohtaja vastaa myös vuoron sujuvuudesta. Kenttäjohtajatehtävien ohella hän myös päivystää ja hoitaa työtehtäviä kollegojen kanssa. Kenttäjohtaja ei ole sosiaalialalla mikään yleinen käsite. Siitä syystä kenttäjohtajamalli tulee monelle uudelle työntekijälle uutena asiana. Tämän havainnon perusteella syntyi tarve avata kenttäjohtajan tehtävät käsikirjassa.

Keskustelu työyksikön työtilanteen seuraamisesta sopii hyvin tähän aiheeseen. Sosiaalialalla ei ole olemassa yhtäkään yksikköä, joka ei tilastoisi työtään. Monessa paikassa se tehdään kunnan asiakastietojärjestelmään. Tämä ei toimi sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, koska sosiaali- ja kriisipäivystys käyttää monta eri asiakastietojärjestelmää. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijät käyttävät erillisen ”tilastointiohjelman”. Tilastointiin liittyviä epäselvyyksiä oli havaittavissa työpaikalla. Tilastoinnillahan on tärkeä rooli erityisesti johdon tasolla käytävissä keskusteluissa. Tilastoinnilla esihenkilöt perustelevat esimerkiksi yksikön resurssitarpeet. Siitä syystä on tärkeää, että tilastointi tehdään, ja että se tehdään oikein. Käsikirjassa on oma luku, joka käsittelee tilastoinnin erityispiirteitä sosiaali- ja kriisipäivystyksessä.

5.1.4 Lainsäädäntö

Dokumentointi on lakisääteistä. Viranomaisen velvollisuus on dokumentoida tekemänsä asiakastyö asiakastietojärjestelmiin. Havainnoinnin aikana huomasin monta kertaa, että asiakastietojärjestelmistä ja dokumentoinnista käytiin tärkeää keskustelua. Keskusteluissa puhuttiin esimerkiksi kuntakohtaisista eroista, mitä kirjataan mihinkin sekä virka-ajan palveluiden informoimisesta tehdyistä kirjauk-

sista. Keskusteluissa nousi esiin myös dokumentointiin liittyvät ammattiryhmäerot. Sosiaalialaan ja dokumentointiin liittyy vahvasti myös päätöksenteko, mitä luonnollisesti tehdään myös kirjallisessa muodossa.

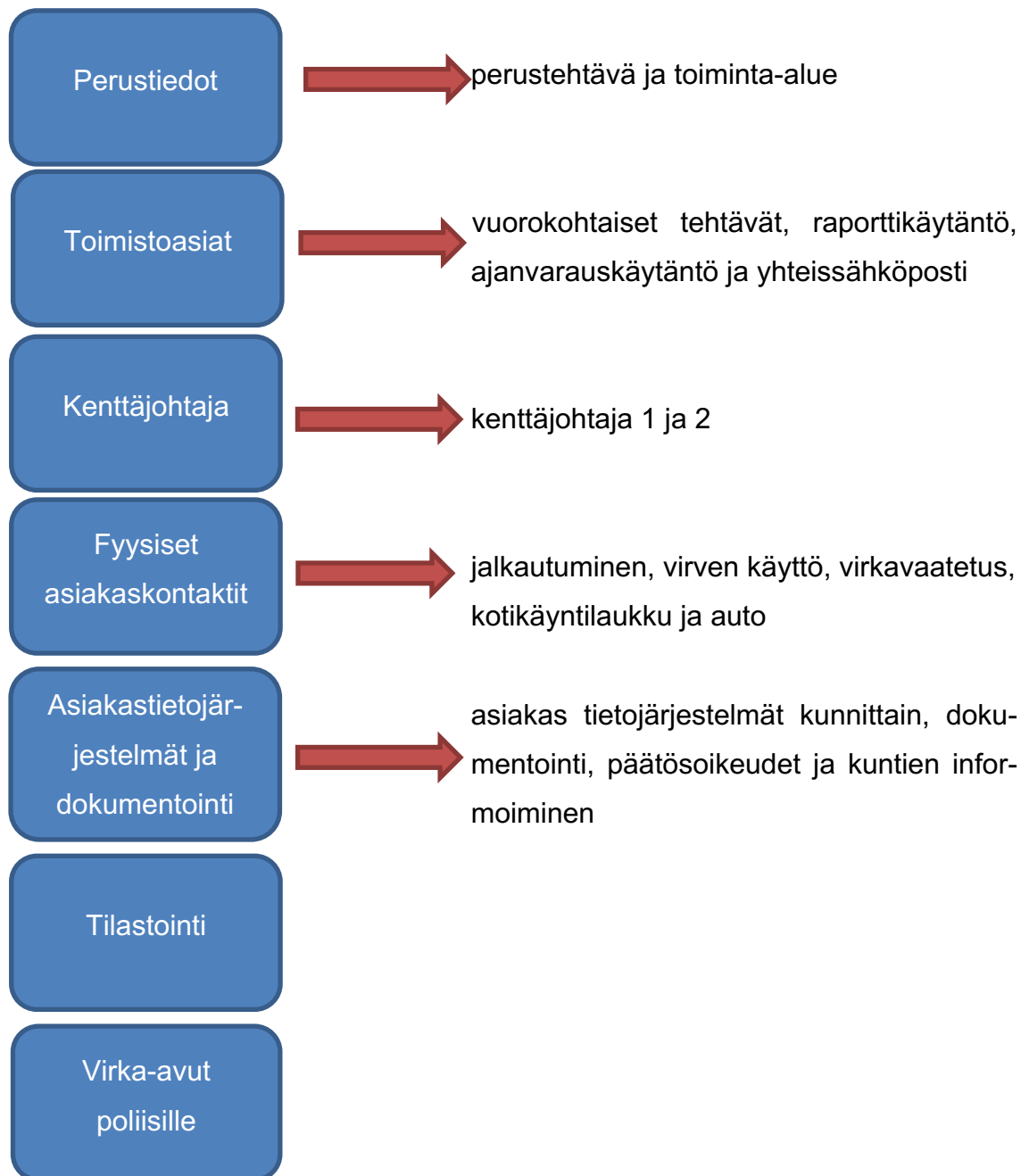
Jos viranomainen ei jostain syystä voi suoriutua omasta työtehtävästään, se saattaa tarvita virka-apua toiselta viranomaiselta. Havainnoinnin aikana käytiin lähes päivittäin keskustelua sosiaaliviranomaisen poliisille tehtävistä virka-apupyynnöistä. Tämä on asia, mikä vaatisi valtakunnallisella tasolla selkeitä ohjeita. Tähän tarpeeseen sosiaali- ja terveysministeriö on tänä vuonna yrittänyt vastata, mutta asia vaatii vielä työstämistä. Tämän takia käsikirjassa on oma luku virka-avuista. Luku ei vastaa kaikkiin tärkeisiin kysymyksiin koska oikeita vastauksia ei yksinkertaisesti ole, eikä käsikirjan tehtävä myöskään ollut keskittyä työn sisältöön. Käsikirja kuitenkin kertoo muun muassa virka-apupyynnöiden periaatteista, miten ne tehdään, millä lomakkeella ja minne ne lähetetään. Havaintojeni mukaan tämä oli ylivoimaisesti tärkein aihe kaikista, koska se oli jatkuvasti esillä. Nyt ne ohjeet, jotka suoraan vaikuttavat virka-apupyynnön tekemisen kulkuun, löytyvät käsikirjasta.

5.2 Käsikirjan rakenne

Opinnäytetyön tuloksena syntyi kahdentoistasivuinen käsikirja täynnä ohjeita ja sääntöjä, jotka vaikuttavat sosiaali- ja kriisipäivystyksen perustyöhön. Annoin kohderyhmän vaikuttaa käsikirjan laajuuteen. Huomasin, että on riittävä koota ohjeet ja säännöt sellaisinaan yhteen paikkaan, koska taustat tai syyt eivät saaneet keskusteluissa merkittävää huomiota. Arvioni mukaan se johtuu siitä, että sosiaali- ja kriisipäivystyksessä tehdään asiantuntijatyötä, joka vaatii lainsäädännön tuntemusta. Siitä syystä käsikirjassa liikutaan hyvin konkreettisella tasolla. Tutkimustulosten perusteella se vastaa työntekijöiden tarpeisiin, koska käsikirjan tehtävä on kertoa mitä on sovittu perehdytysoppaassa mainituista työasioista ja -tehtävistä. Käsikirjan tehtävä on auttaa työntekijöitä heidän työssään päivystäjinä, ja on näin ollen vain pieni osa hyvin laajasta perehdytyskokonaisuudesta.

Tutkimustulokset osoittavat, että keskusteluun nousseet aiheet eivät olleet epäselviä puutteellisen lainsäädäntötuntemuksen vuoksi. Esille nousseista asioista

kaikki eivät toisaalta olekaan täysin riippuvaisia lainsäädännöstä, vaan kunta pysyy lähtökohtaisesti itse vaikuttamaan asiaan. Lakiakin on mahdollista toteuttaa eri tavalla eri kunnassa. Tästä aiheutuu välillä jopa pieniä ristiriitoja, koska yksi ja sama tehtävä on mahdollista hoitaa hieman eri tavalla muun muassa kuntien palveluista riippuen. Analyysin perusteella löytyi seitsemän yläluokkaa, jotka vaikuttavat päivystäjän työhön sosiaali- ja kriisipäivystyksessä. Aiheista suurin osa jakautuu useampaan eri alaluokkaan. Tämän perusteella voi vetää sellaiset johtopäätökset, että kuviossa 2 esitetyt aiheet tulisi löytyä käsikirjasta:



Kuvio 2. Käsikirjan aiheet

Käsikirjan rakentumisen aikana olen antanut pieniä maistiaisista siitä lähinnä yksikön uusille työntekijöille ja myös uusille keikkalaisille. He pitivät käsikirjaa selkeänä ja hyödyllisenä, vaikka se vielä siinä vaiheessa oli keskeneräinen. Valmiin käsikirjan sisällysluetteloon voi tutustua tarkemmin liitteessä 1.

6 POHDINTA

Suomessa sijaitsevan sosiaali- ja kriisipäivystyksen perehdytysprosessin selkeyttäminen valikoitui opinnäytetyön aiheeksi luonnollisesti, sillä olen aiemmin ollut yksi esihenkilön nimeämistä perehdyttäjästä kyseisessä työpaikassa. Olen ollut töissä samalla työpaikalla yhdeksän vuoden ajan. Viime vuosien aikana vaihtuvuutta on ollut paljon. Joka perehdytyksen yhteydessä törmäsin samaan ongelmaan: sosiaali- ja kriisipäivystyksen työhön liittyy valtava määrä ”hiljaista tietoa”. Kaikki tieto liittyen toimiston sääntöihin, työkäytäntöihin, päätösoikeuksiin, tilastointiohjeisiin, autoihin ja ajanvarauskäytäntöihin on joko vaikeasti löydettävissä, tai pahimmassa tapauksessa ei lue missään. Edellä mainitut asiat ovat perehdytyksen alkuvaiheessa tärkeitä, mutta perehdyttäjän muistin varassa. Minulla oli opintojeni myötä mahdollisuus auttaa työpaikan perehdytysprosessin kehittämisessä. Tästä syntyi ajatus toiminnallisesta opinnäytetyöstä, jonka tehtävä oli tuottaa tärkeistä ohjeista ja säännöistä koostuva käsikirja.

Sosiaali- ja terveydenhoitoalan rekrytointivaikeudet ovat kurittaneet alaa jo pitkään. Luonnollisesti sosiaali- ja kriisipäivystyksen perehdytysprosessikin ajoittain kärsii resurssipulan takia. Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana toinen ajatus on ollut, että mitä enemmän tarkoituksenmukaista kirjallista materiaalia on tarjota uusille työntekijöille, sitä enemmän he saavat perehdytyksestä irti myös silloin kun miehitys on vajaa. Kukaan ei pysty sisäistämään kaikkea uutta tietoa ensimmäisten työpäivien aikana. Koska sosiaali- ja kriisipäivystystyöhön liittyy valtava määrä tieto, on tarkoituksenmukaista tarjota uusille työntekijöille mahdollisuuden sisäistää työn kannalta tärkeät asiat omaan tahtiin.

Havainnoinnin aikana ja analyysissä tuli esiin, että työntekijät toimivat viidakossa täynnä sääntöjä ja ohjeita, jotka ovat välttämättömiä työtehtävien hoitamisen kannalta. Tutkimustulokset osoittavat, että sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijät ovat asiantuntijoita, jotka tietävät sosiaalialan erityispiirteet ja lainsäädännön. Työtehtävien haasteet eivät johtuneet esimerkiksi puutteellisesta lainsäädännön tuntemuksesta, vaan esimerkiksi kuntakohtainen ero saattoi olla keskustelun takana. Tämän tuloksen perusteella päätös käsikirjan laajuudesta syntyi: käsikirjassa ei ollut tarvetta avata sovittujen sääntöjen ja ohjeiden taustoja. Käsikirjassa

näkyä muutenkin vahva työntekijänäkökulma, koska tavoitteena oli auttaa yksikön työntekijöitä perustyössään. Todettakoon myös, että kolme viikkoa on lyhyt aika päivystävän sosiaaliviranomaisen maailmassa. Vaikka havainnoinnista kerkyikin paljon aineistoa, käsikirjassa on vain murto-osa kaikkia työtä ohjaavia sääntöjä ja ohjeita mitä löytyy. Tämä on kuitenkin hyvä alku, ja toimeksiantajalla on halutessaan mahdollisuus täydentää käsikirjaa ajan kanssa.

Käsikirja tulee auttamaan erityisesti uusia työntekijöitä sisäistämään käytännön asioita koskevat tiedot. Tutkimustulosten perusteella käsikirja pitää nyt sisällään työn perustietoja ja toimistoasioita koskevat asiat. Käsikirja myös selkeyttää asiakastyöhön, työnjakoon, asiakastietojärjestelmien erikoisuuksiin ja dokumentointiin liittyvät epäselvyydet. Myös tilastointi ja poliisille tehtävät virka-apupyynnöt saivat omat lukunsa käsikirjassa. Käsikirjan avulla on helpompi tarjota mahdollisimman tasavertainen alku kaikille uusille työntekijöille.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut opettavaista, mutta myös välillä haasteellista. Matkan varrella esihenkilöni on vaihtunut useita kertoja. Yhteistyö esihenkilön kanssa alkoi hyvin viime keväänä. Kun asioista tuolloin sovittiin, jatkoin itse kovaa vauhtia eteenpäin esihenkilövaihdoksista huolimatta. Siitä syystä yhteistyö toimeksiantajan kanssa oli loppuvaiheessa vähäistä. Oma fokus oli pääasiassa opinnäytetyön tekemisessä ja etenemisessä. Uusien esihenkilöiden pitäminen ajan tasalla jäi vähemmälle huomiolle. Siitä huolimatta toimeksiantaja on kiitollinen käsikirjasta ja näkee, että siitä tulee olemaan iso apu koko yksikölle.

Sosiaali- ja kriisipäivystystyö on täynnä ”vauhtia ja vaarallisia tilanteita”. Harvemmin löytyy selkeitä vastauksia kysymyksiin. Uskon kuitenkin, että uudet työntekijät kiittävät jos ne asiat, jotka voivat sosiaali- ja kriisipäivystyksessä olla selkeitä, on koottu yhteen paikkaan. Se tarjoaa turvallisen perustan, jonka pohjalta on hyvä lähteä kohti vielä haasteellisimpia tehtäviä. Tulevaisuudessa tulisi hyvinvointialueilla Suomessa huomioida nämä asiat laajemmin. Kulttuurit, työtavat ja kunnat menevät yhteen, ja hyvinvointialueen tehtävä on löytää se kultainen keskitie, millä ylläpidetään sekä asiakkaan että työntekijän hyvinvointi. Moni sosiaali- ja kriisipäivystys Suomessa on jo pitkään palvellut useampaa eri kuntaa. Yksiköiden osaamista ja kokemusta tulisi hyödyntää tässä jo pitkään puhututtaneessa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen rakentamisessa.

LÄHTEET

- Ahokas, A. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 27.5.2022 <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/>
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4., uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. 1. painos. Espoo: J-Impact.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7., uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.
- Juuti, P. & Puusa, A.. 2020a. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa P. Juuti & A. Puusa (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020b. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa P. Juuti & A. Puusa (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.
- Kangas, P. 2004. Työnopastus ja työpaikkaan perehdyttäminen. 3., uudistettu painos. Helsinki: Puhtaustieto PT oy.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. 3. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kuntaliitto. 2018. Sosiaalipäivystys. Viitattu 22.8.2022 <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto/sosiaalipaivystys>
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.
- Kupias, P. & Salo, M. 2014. Mentorointi 4.0. Helsinki: Talentum.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Helsinki: Gaudeamus.
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334. Viitattu 30.7.2022 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/2007/20070334>
- Salonen, K. 2013. Näkökulma tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.5.2022 <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>
- Salonen, K. 2013. Näkökulma tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön: opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 19.10.2022: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Sosiaalihuoltolaki 29.12.2016/1517. Viitattu 22.8.2022 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161517>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työturvallisuuskeskus 2020. Perehdyttäminen ja työnopastus. Ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 2.8.2022 <https://tyoturvallisuuskeskus.mobiezine.fi/zine/4/pdf>

Työturvallisuuskeskus 2022. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 17.5.2022 https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus#cb31fc46

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. Viitattu 8.6.2022 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Viitattu 18.5.2022 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P8>

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen – Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2021a. Tutki ja kehitä. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2021b. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujaan. Jyväskylä: PS-kustannus.

Yli-Kaitala, H., Toivanen, M., Bergbom, B., Airila A. & Väänänen, A. 2013. Monikulttuurinen työpaikka. Opas esimiehille. Helsinki: Työterveyslaitos.

LIITTEET

Liite 1 Käsikirjan sisällysluettelo

Liite 1 Käsikirjan sisällysluettelo

Sisällys

Perustiedot	3
Perustehtävä	3
Toiminta-alue	3
Toimistoasiat	4
Vuorokohtaiset tehtävät	4
Raporttikäytäntö	4
Ajanvarauskäytäntö.....	4
Yhteissähköposti	5
Kenttäjohtaja 1 ja 2 (kejo).....	5
Jalkautuminen/Kotikäynnit/Asiakastapaamiset.....	6
Jalkautuminen	6
Virve.....	6
Virven käyttö	7
Tilatieto ja tehtävän vastaanottaminen	7
Tehtävän hoitaminen toimistolla	7
Tehtävälle lähteminen.....	7
Tehtävän siirtäminen virvestä toiseen.....	7
Virven puheliikenne hätäkeskuksen kanssa	7
Oma-aloitteisen tehtävän tekeminen hätäkeskukseen	7
Virven kanavat	8
Virven hätäkutsu	8
Muita yleisiä asioita virvestä	8
Tehtäväkoodit	9
Virkavaatetus	9
Kotikäyntilaukku	9
Auto.....	9
Tietojärjestelmät ja dokumentointi	9
Tietojärjestelmät kunnittain	9
Dokumentointi	10
Vireillepano	10
Asiakaskertomus.....	10
Päätösoikeudet	10
Kuntien informoiminen tehdyistä kirjauksista	11
Tilastointi	11
Virka-avut poliisille.....	12