



Perehdytysmateriaali
mielenterveys- ja päihdepalvelujen,
asumis- ja kuntoutuspalvelujen
palveluohjaukseen

Sari Pusa

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Perehdytysmateriaali, mielenterveys- ja päihdepalvelujen, asumis- ja kuntoutuspalvelujen palveluohjaukseen

Sari Pusa
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö
Joulukuu 2023

Sari Pusa

Perehdytysmateriaali, mielenterveys- ja päihdepalvelut, asumis- ja kuntoutuspalvelut, palveluohjaus

Vuosi 2023 Sivumäärä 49

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Kanta-Hämeen hyvinvointialueelle digitaalinen perehdytysmateriaali mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumis- ja kuntoutuspalveluiden palveluohjaukseen. Materiaali tuotettiin hyvinvointialueen omaan Moodle-oppimisympäristöön luomalla sinne oma työtila palveluohjauksen käyttöön. Tavoitteena oli luoda digitaalinen työtila, jota tulisi käyttää aktiivisesti tulevaisuudessa työvälineenä uuden työntekijän perehdytyksessä. Työtilasta luotiin sellainen, että sitä olisi helppo ja johdonmukainen käyttää, niin perehdyttäjän kuin uuden työntekijänkin näkökulmasta. Kehittämistehtävän toisena tavoitteena oli myös luoda työtila, jota voidaan käyttää tulevaisuudessa materiaalipankkina perustyötä tukemassa.

Kehittämistehtävän taustana oli organisaatiomuutokset hyvinvointialueen sisällä ja asiakasmäärien kasvu. Näiden seurauksena on jouduttu rekrytoimaan uutta henkilöstöä. Perehdytysmateriaali koottiin Moodlen oppimisympäristöön pelkästään palveluohjauksen näkökulmasta. Materiaali tuotettiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Yhteistyötä tehtiin Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asumis- ja kuntoutuspalveluiden palvelualuepäällikön ja muiden siellä toimivien työntekijöiden kanssa. Työyhteisö olivat mukana ideoimassa ja kehittämässä perehdytystä osana oman työn kehittämistä, niin yksilö kuin koko organisaatitasolla.

Digitaalinen alusta mahdollistaa sen, että sille voidaan lisätä materiaaleja ohjeiden tai toimintatapojen muuttuessa. Käytännössä jo olemassa olevat materiaalit, jotka olivat hajautettuna eri paikkoihin, kerättiin yhteen työtilaan selkeästi eri otsikoiden alle. Näin ne ovat helposti hyödynnettävissä jatkossa perehdytyksen tukena. Työtilan ylläpidon vastuu siirtyi sen valmistumisen jälkeen palveluohjauksen esihenkilölle ja perehdytyksestä vastaavalle palveluohjaajalle.

Asiasanat: perehdytysmateriaali, Moodle, hyvinvointialue, palveluohjaus

A service guidance for housing and rehabilitation services for mental health and substance abuse clients

The purpose of the thesis was to produce digital orientation material for the wellbeing services county of Kanta-Häme as a service guidance for housing and rehabilitation services for mental health and substance abuse clients. The material was produced in the wellbeing services county's own Moodle learning environment by creating a workspace for the service guidance. The goal was to create a digital workspace that would be actively used in the future as a tool for new employee orientation. The workspace was created in such a way that it is easy and consistent to use from the point of view of both the instructor and the new employee. Another goal of the development task was to create a workspace that can be used in the future as a material bank to support basic work.

The background for the development task was organizational changes within the wellbeing services county and an increase in the number of customers. As a result, it has been necessary to recruit new personnel. The orientation material was put together in the Moodle learning environment solely from the perspective of service guidance. The training materials were produced in cooperation with wellbeing services county. Cooperation was carried out with the head of housing and rehabilitation services of the wellbeing services county of Kanta-Häme and other employees that worked there. They were involved in innovating and developing the orientation as part of the development of their own work, both individually and at the organizational level.

The digital platform makes it possible to add materials when the instructions or procedures change. In practice, the existing materials which were collected into one workplace with clear headings. In this way they can be easily used in the future to support orientation.

After its completion, the responsibility for maintaining the workspace was transferred to the supervisor of service management and the service supervisor responsible for orientation.

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön työelämän kumppani	8
3	Mielenterveys- ja päihdeasiakkaat.....	9
3.1	Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden haasteet arjessa	11
3.2	Käytännön työstä.....	12
4	Kehittämistyössä käsiteltävät teemat.....	15
4.1	Palveluohjaus	15
4.2	Perehdytys	16
4.3	Perehdytysmateriaali.....	17
4.4	Oppiminen.....	18
4.5	Perehdytys ja työhyvinvointi	19
6	Toteutus	20
6.1	Tarkoitus ja tavoite.....	20
6.2	Kehittäminen	21
6.2.1	Kehittämistyön menetelmät	22
6.2.2	Yhteiskehittäminen.....	24
6.2.3	Kehittämistyön arviointi.....	25
7	Opinnäytetyön lähtökohdat.....	26
8	Toteutus	26
8.1	Opinnäytetyön aloitus	28
8.2	Moodlen oppimisympäristö.....	29
8.3	Materiaalin kerääminen	29
8.4	Kehittämispäivä 29.9.2023.....	30
8.5	Moodlen-työtilan rakentaminen.....	30
8.6	Arviointi	33
9	Palaute.....	33
10	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	33
11	Pohdinta	34
	Lähteet.....	38
	Kuviot	41
	Liitteet	42

1 Johdanto

Hyvinvointialueiden alkamisen myötä on Kanta-Hämeessä tarve kehittää mielenterveys- ja päihdepalveluiden ja niiden asumis- ja kuntoutuspalveluiden palveluohjausta. Tämä organisaatiomuutos on myös paljon vaikuttanut työlle asetettuihin raameihin. Hyvinvointialueella tehdään jatkuvaa kehittämistyötä, jotta palvelut saataisiin toimiviksi. Monikin asia muuttuu sitä mukaan, kun aikuissozialityön, vammaispuolen, jälkihuollon ja ikäihmisten palvelu-aluepäälliköt ja johtavat sosiaalityöntekijät käyvät vuoropuhelua, niin eri palveluissa olevien asiakkaiden tarkoituksenmukaisista palveluista kuin niiden sisällöistä. Keskustelua käydään myös siitä, kenen vastuulla niiden järjestämisen tulisi olla. Tämä kaikki vaikuttaa, niin työn sisältöön kuin sen tekemiseenkin asiakasrajapinnassa.

Mielenterveyshaasteiden kasvu yhteiskunnassamme johtaa myös asiakasmäärien kasvuun, ja tämä tarkoittaa myös palveluohjauksen laadun jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Tärkeässä roolissa on myös riittävän henkilöstön resurssointi, jotta pystytään reagoimaan kasvaviin asiakasmääriin. Esimerkiksi Oma-Hämeen aluehallituksen kokoukseen 30.8 tehtiin esitys, että mielenterveys- ja päihdepalveluiden asumis- ja kuntoutuspalveluihin perustetaan uusi palveluohjaajan virka. Virka liittyy asiakasmäärän huomattavaan kasvuun ja palvelualueen toiminnan kehittämiseen (Oma-Hämeen hyvinvointialue 2023).

Hyvinvointialueen henkilökunnan intrassa oli esillä kattava perehdytysmateriaali, joka oli tarkoitettu kuitenkin kaikille hyvinvointialueen työntekijöille. Siinä oli perustietoa esimerkiksi työsuhteesta, hyvinvointialueen toiminnasta, palkanmaksusta ja henkilöstöeduista. Siinä ei tullut esille eri erityisalojen erityispiirteitä, kuten työtapoja tai muuta spesifioitua tietoa, jotka liittyvät pelkästään palveluohjaukseen tämän asiakasryhmän kanssa. Palveluohjauksen kehittyessä ja uusien työntekijöiden aloittaessa tuli työelämäkumppanilta toive perehdytysmateriaalin kokoamisesta pelkästään palveluohjauksen käyttöön. Kehittämistyön tekijäksi valikoitui sosionomiopiskelija, joka oli aloittanut vs. palveluohjaajana 1.6.2023 asumis- ja kuntoutuspalveluissa. Näin pystyttiin hyödyntämään ajantasaista tietoa niistä asioista, jotka perehdytyksessä ovat tärkeitä uuden työntekijän aloittaessa.

Työelämäkumppanin kanssa käydyissä alustavissa keskusteluissa tuli esille, että asianmukaisen perehdytysmateriaalin tekeminen on tärkeä osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Hyvin suunniteltu uuden työntekijän perehdytys toimii myös perustana hyvälle johtamiselle, työntekijöiden sitoutumiselle ja työhyvinvoinnille.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Kanta-Hämeen hyvinvointialueelle digitaalinen perehdytysmateriaali mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumis- ja kuntoutuspalveluiden palveluohjaukseen. Materiaalin tuotettiin hyvinvointialueen omaan Moodle-oppimisympäristöön luomalla sinne oma työtila palveluohjauksen käyttöön. Tavoitteena oli luoda digitaalinen

työtila, jota tulnaisiin käyttämään aktiivisesti tulevaisuudessa työväliseenä uuden työntekijän perehdytyksessä. Työtilasta luotiin sellainen, että sitä on helppo ja johdonmukainen käyttää niin perehdyttäjän kuin uuden työntekijänkin näkökulmasta. Kehittämistehtävän toisena tavoitteena oli myös luoda työtila, jota voidaan käyttää tulevaisuudessa materiaalipankkina perustyötä tukemassa.

Ennen mielenterveysasiakkaiden palveluohjauksessa Hämeenlinnassa toimi vain kaksi palveluohjaajaa, jotka toimivat ikäihmisten palveluohjauksen alla. Perehdytysmateriaalia ei silloin koettu tarpeelliseksi. Hyvinvointialueen alkamisen myötä myös palveluohjauksessa koettiin erilaisia organisaatioon liittyviä muutoksia, jotka tarkoittivat sitä, että palvelualue laajeni kattamaan koko Kanta-Hämeen alueen. Hyvinvointialueen alkamisen myötä syntyi mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumis- ja kuntoutuspalveluiden palvelualue. Tämän seurauksena palveluohjauksen tiimin tuli kaksi palveluohjaajaa lisää. Riihimäen ja Forssan alueilla kehittämistehtävän alkaessa toimi kaksi sosiaalityöntekijää. Tiimiin kuului myös lisäksi kahden oman asumispalveluyksikön palveluvastaava. Asiakasmäärien edelleen kasvaessa on tullut tarve perustaa uusia virkoja.

Työ vaatii laaja-alaista osaamista asiakasryhmästä. Tietoa tarvitaan yhteistyöverkostoista, eri palveluntuottajista, eri työmenetelmistä, erilaisista hyvinvointialueen sisäisistä ohjeistuksista, työvälisestä, asiakastietojärjestelmistä ja hyvinvointialueiden myötä uusista lakimuutoksista ja säädöksistä. Tietoa tarvitaan myös eri organisaatioiden ja niiden rakenteiden muutoksista. Palveluohjauksessa ei ole ollut perinteistä perehdytyskansiota vaan kaikki ohjeet kulkivat työntekijältä toiselle työn lomassa. Työ on vastuullista, hyvin itsenäistä ja vaatii laaja-alaista substanssiosaamista. Palvelurakenteiden muutos sosiaalityön kentällä tuo paineen työn kehittämisen näkökulmalle. Yksi sen perusta on perusteellinen ja kattava perehdytys. Hyvinvointialueet ja niiden tuottama sosiaalityö ja sosiaaliohjaus tulee olla laadukasta, asiakaslähtöistä ja sen pitää tarjota riittävät resurssit työn tekemiseen. Hyvällä perehdytyksellä ja työn johtamisella on tällöin suuri merkitys.

Kehittämistehtävässä teoreettisena viitekehystenä on tuotu esille itse työhön, ja työn tekemiseen liittyviä asioita. Tärkeimpänä näistä ovat itse palveluohjaus ja asiakasryhmään liittyvät asiat. Lisäksi on tuotu esille itse perehdytykseen, sen sujuvuuteen ja vaikuttavuuteen liittyviä asioita. Edellä mainittujen kokonaisuuksiin liittyen tuotiin esille myös oppimisen ja työhyvinvoinnin näkökulmaa tässä kehittämistehtävässä. Oppiminen ja erilaiset oppimistyyli-tylit ovat tärkeä tiedostaa perehdytyksessä. Jokaisella uudella työntekijällä saattaa olla hyvinkin erilaiset keinot sisäistää ja oppia uusia asioita. Työhyvinvointiin liittyvien seikkojen huomioiminen uuden työntekijän perehdytyksessä on tärkeä näkökulma, koska se liittyy oleelliseen osana jakamiseen ja sitoutumiseen uuteen organisaatioon.

2 Opinnäytetyön työelämän kumppani

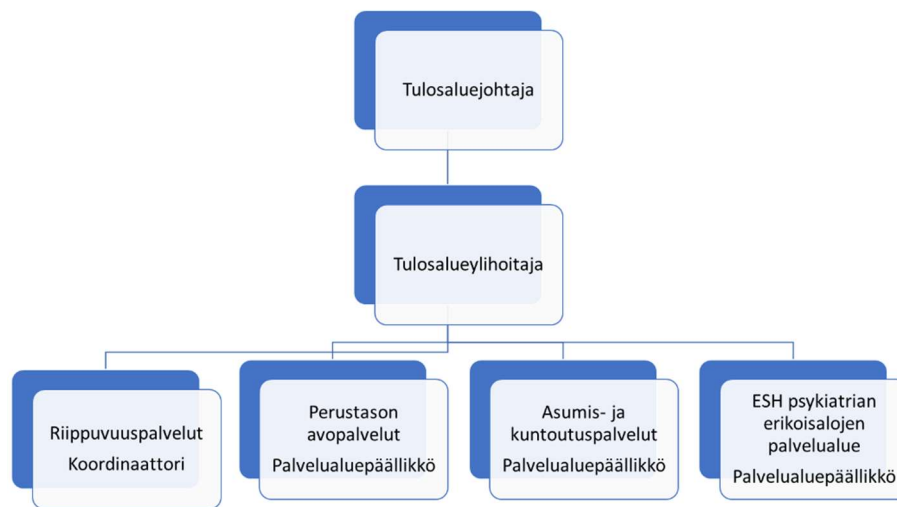
Kehittämistehtävän työelämäkumppanina toimii Kanta-Hämeen hyvinvointialue. Tarkemmin mielenterveys- ja päihdepalveluiden, asumis- ja kuntoutuspalvelut. Kanta-Hämeen hyvinvointialue järjestää ja ylläpitää sosiaali- ja terveyspalveluita. Hyvinvointialue myös vastaa pelastustoimen ja ensihoidon järjestämisestä Forssan, Hattulan, Hausjärven, Humppilan, Hämeenlinnan, Janakkalan, Jokioisten, Lopen, Riihimäen, Tammelan ja Ypäjän kunnissa (Oma-Hämeen hyvinvointialue 2023). Hyvinvointialue on erillinen julkisoikeudellinen yhteisö, jolla on alueellaan oma itsehallinto. Hyvinvointialueen toiminta perustuu lakiin hyvinvointialueesta (611/2021). Toimivaltaa edustaa aluevaltuusto, aluehallitus ja eri lautakunnat (Kanta-Hämeen hyvinvointialue 2023).

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden, asumis- ja kuntoutuspalvelut on jaettu kolmeen eri alueeseen. Alue 1, johon Hämeenlinnan lisäksi kuuluvat myös Hattula ja Janakkala. Alue 2, johon kuuluvat Riihimäki, Hausjärvi, Jokioinen ja Loppi. Alue 3, johon kuuluvat Forssa, Humppila, Tammela ja Ypäjä. Koko mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden tulosalueen johtajana toimii tulosaluejohtaja. Tulosaluejohtajan alaisuudessa toimii tulosalueylihoitaja ja hänen alaisuudessaan palvelualuepäällikkö, joka toimii mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumis- ja kuntoutuspalveluiden esihenkilönä.

Palvelualue vastaa yli 18-vuotiaiden Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asukkaiden mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumis- ja kuntoutuspalvelut pl. laitosten sosiaalisen kuntoutuksen arviointi ja päätöksenteko sekä päiväkeskustoiminta. Nämä aiheuttavat erilaisia arkeen ja kokonaisvaltaisesti elämänhallintaan vaikuttavia haasteita, joihin he tarvitsevat ohjausta, tukea ja apua. Asumis- ja kuntoutuspalvelut tarjoavat asiakkaille sosiaalipalveluja, joita ovat esimerkiksi neuvonta ja ohjaus, sosiaaliohjaus, sosiaalityö ja tuetun-, yhteisöllisen ja ympärivuorokautisen asumisen palvelut (Kanta-Hämeen hyvinvointialue 2023).

Hyvinvointialue muodostaa organisaation, jonka sisällä on erilaisia työyhteisöjä ja työyhteisöjen sisällä erilaisia tiimejä eri tulosalueiden alla. Jokaisella näistä tulosalueista on oma tavoitteensa ja toimintamallinsa. Kanta-Hämeen hyvinvointialue muodostuu eri kunnista ja kaupungeista, jotka ovat sulautuneet yhdeksi isoksi organisaatioksi. Työyhteisöjä ja eri rakenteita on yhdistetty. Syntyy uusia tiimejä, joissa yksittäisten työntekijöiden on sulauduttava yhteistyöhön toistensa kanssa. Tämän takia työntekijän perehdytyksellä on suuri merkitys.

Mielenterveys ja riippuvuuspalveluiden organisaatio kattaa siis niin avohuollon palveluita kuin erikoissairaanhoidon palvelut. Kuviossa 1 on esillä mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden palvelut Kanta-Hämeen alueella. (Kanta-Hämeen hyvinvointialue 2023.)



Kuvio 1: Mielennerveys- ja riippuvuuspalveluiden organisaatiokaavio

3 Mielennerveys- ja päihdeasiakkaat

Palveluohjaukseen tulevilla asiakkailta on haasteita mielennerveyden eri häiriöiden, tai sairauksien osalta. Asiakkailta voi myös olla on jokin riippuvuussairaus. Joskus asiakkaalla on haasteita näiden molempien asioiden kanssa, jolloin puhutaan kaksoisdiagnoosiasiakkaista.

Mielennerveyden häiriöt jaetaan ahdistuneisuushäiriöihin, mielialahäiriöihin, psykoosisairauksiin ja eri syömishäiriöihin. Ahdistuneisuushäiriö voi ilmetä esimerkiksi ihmisellä sosiaalisten tilanteiden pelkona tai paniikkihäiriönä. Mielialahäiriöitä ovat esimerkiksi masennus tai kaksi-suuntainen mielialahäiriö. Psykoosisairauksia ovat tyypillisesti eri skitsofrenian muodot, skitsoaffektiivinen häiriö ja harhaluuloisuushäiriö. Näitä sairauksien puhkeamista edeltää yleensä psykoosin sairastaminen. Mielennerveydenhäiriöt vaikuttavat yleisesti ihmisen kykyyn suorittaa omasta arjestaan ja elämästään, koska ne aiheuttavat erilaisia psyykkisiä oireita. Ne vaikuttavat myös ihmisellä kongitiivisiin toimintoihin, jotka vaikeuttavat esimerkiksi muistia, suunnitelmallista toimintaa ja ajattelua. (THL 2023.)

Riippuvuussairauksiin kuuluvat niin alkoholi-, huume- kuin eri lääkeriippuvuudet. Alkoholiriippuvuudesta puhutaan silloin kun se yhteydessä tunnistetaan suurentunut riski saada joku sen käyttöön liittyvistä haitoista (Aalto, Alho, Kiiänmaa & Lindroos 2015,8-9). Ihminen ei pysty myös hallitsemaan omaa juomistaan, eikä tämän takia pysty ehkäisemään tai estämään siitä johtuvia haittoja (Aalto ym. 2015, 9). Alkoholiriippuvuuteen liittyy psyykinen riippuvuus, joka tarkoittaa ihmisen pakonomaista tarvetta käyttää alkoholia senkin jälkeen, kun vieroitusoireet ovat poistuneet (Aalto ym. 2015, 10). Aalto ym. (2015, 13) tuovat esille niin

terveydellisiä, sosiaalisia kuin ympäristöönkin liittyviä haittoja, joita alkoholin liiallinen käyttö aiheuttaa. Näitä ovat esimerkiksi vakavat terveydelliset haitat, kasvanut tapaturma-riski, väkivalta ja sosiaaliseen asemaan liittyvät muutokset ja perheiden hyvinvointiin liittyvät riskit (Aalto ym.2015, 13).

Huumeisiin luokitellaan kuuluviksi nikotiini, eri kannabistuotteet, hallusinogeenit, opiaatit, erilaiset stimulantit kuten kokaiini tai amfetamiini ja muuntohuumeet. Erilaiset lääkkeet kuten PKV-lääkkeet ovat myös voimakasta riippuvuutta aiheuttavia ja näitä käytetään yleensä yhdessä muiden päihteiden kanssa. Huumeeksi luokiteltuja aineita voidaan käyttää monella eri tavalla kuten suun kautta, hengitysteiden kautta tai pistoksena. Huumeet vaikuttavat käyttäjän keskushermostoon siten, että ne tuovat psyykkisiä vaikutuksia. Tämä taas altistaa käyttämään uudestaan. Mitä voimakkaampi vaikutus on, sitä suurempi riski on joutua riippuvaiseksi niistä. Toleranssin kasvaessa myös määrät lisääntyvät ja näin suurentuu riski käyttäjä kovempia huumeita. Riippuvuus itsessään voi olla, niin fyysistä kuin psyykkistäkin. Se on sairaus, jolle hyvin tyypillistä on toleranssin kehittyminen ja kasvaminen käytön jatkuessa. Tyypillistä on myös kykenemättömyys olla käyttämättä ja pidättäytyminen huumeista. Usein riippuvuussairauksiin liittyy sekakäyttöä, joka saattaa sisältää niin alkoholin, huumeet kuin lääkkeetkin. (Seppä, Alho, Aalto & Kiiänmaa 2012,8-31.)

Myös pelaaminen voi aiheuttaa ihmiselle riippuvuuden. Digi- ja rahapelaaminen on tullut uutena diagnoosina riippuvuussairauksiin. Rahapelaamisesta puhutaan silloin kun pelaamisen voitot tai tappiot, jota niistä saa määritellään rahassa. Digipelaaminen liittyy taas eri digitaalisilla laitteilla suoritettavaan pelaamiseen internetissä. Tämä mielletään ongelmaksi, kun mietitään sen säännöllisyyttä. Merkittävänä tekijänä on myös pelaamisen käytettävä aika ja määrä mitä siihen käytetään päivässä. Ajatellaan, että peliriippuvuus on samankaltainen aivojen sairaus kuin muutkin muihin eri päihteisiin liittyvät riippuvuussairaudet. Myös tähän riippuvuuteen liittyy pakonomaista käyttäytymistä ja impulsiivisuutta. Peliriippuvuus voi myös altistaa psyykkisten sairauksille ja niiden puhkeamiselle. Peliriippuvuus voi myös samalla lailla aiheuttaa ihmiselle elämän ja arjenhallinnan haasteita, erityisesti taloudellisia ongelmia ja vaikuttaa kokonaisvaltaisesti hänen hyvinvointiinsa. (Alho, Aalto, Castren & Pajula 2022, 13-27.)

Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020-2030 painottaa viittä eri painopistettä. Ensimmäisenä on ajatus siitä, että mielenterveys on kaikkien ihmisten, ihmisryhmien, yhteisöjen ja koko yhteiskunnan pääomaa. Siitä pitää huolehtia ja ylläpitää jokaisessa ikä- ja elämänvaiheessa. Se on myös tärkeätä huomioida niin elinympäristöjen kuin yhteiskunnankin erilaisissa muutosvaiheissa. Mielenterveysstrategia painottaa myös mielenterveysoikeuksia. Näitä ovat hyväksytyksi tulemisen tunne ja oikeus saada syrjimätöntä kohtelua. Strategia painottaa jokaisen yhdenvertaista oikeutta asumiseen ja täysipainoiseen elämään joko opintojen, työn tai yleensä sosiaalisen osallisuuden kautta. Se antaa myös ihmiselle oikeuden itse määrittellä ne asiat, jotka auttavat arjessa selviytymisessä. Ihmisellä on

myös oikeus saada niihin tarvittava ja yksilöllinen tuki. Se sisältää myös maininnan siitä, että jokaisella on oikeus vaikuttaa ja olla mukana päätöksenteossa. Strategiassa korostetaan, että jokaisella on oikeus saada hyvää hoitoa, kun se on tarpeellista. Yhtenä tärkeänä asiana tuodaan myös esille se, että ihmisellä on oikeus käyttää palveluissa omaa kansalliskieltään ja saada sen käyttämiseen tarvittavat tulkkaukspalvelut. (STM 2020.)

3.1 Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden haasteet arjessa

Suurimpaan osaan eri mielenterveydenhäiriöistä sairastavien asiakkaiden arkeen vaikuttavat fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset toimintakyvyn haasteet. Ne voivat johtua niin sairaudesta ja sen oireista itsestään mutta myös joillakin psyykelääkityksillä voi olla suoraan vaikutus toimintakyvyn. Ne saattavat vaikuttaa motorisiin taitoihin tai lihasvoimaan, joka vaikuttaa suoraan ihmisen liikuntakykyyn. Tämä taas vaikeuttaa jokapäiväisistä kodin askareista suoriutumista tai yleensä lähtemistä kodin ulkopuolelle. Esimerkiksi skitsofreniaa sairastavien toimintakyvyn on tutkimuksissa huomattu sen olevan muuhun väestöön verrattaessa heikompi. Useassakin sairaudessa voi olla hyvinkin kokonaisvaltaisia vaikutuksia ihmisen toimintakykyyn, joka laskee hänen hyvinvointiaan ja elämänlaatua merkittävästi. (THL 2023.)

Masennuksessa ja psykoosisairauksissa tyypillistä on aloitekyvyttömyys ja yleensä toiminnanohjaukseen liittyvät haasteet. Vakavissa mielenterveydenhäiriöissä on usein myös haasteita kognitiivisessa toimintakyvyssä. Tähän liittyy muistin haasteita ja yleensä uuden oppiseen tai uuden tiedon käsittelyyn liittyviä puutteita. Keskittymiskyvyn haasteet vaikuttavat arjessa siihen, että ihmisellä on vaikeuksia suoriutua tehtävistä, mitkä vaativat pitempää suorittamista kuten esimerkiksi siivoaminen. Hahmottamiskyky saattaa olla puutteellinen, jolloin erilaisten normaaliin arkeen liittyvien asioiden tekeminen vaikeutuu. Näitä voivat olla esimerkiksi se, että asiakas ei huomioi omassa kodissaan olevaa siivouksen tarvetta. Aloitekyvyttömyys on suuri haaste juuri kun ajatellaan arjessa tehtäviä asioita. (THL 2023.)

Mielenterveyden erilaiset sairaudet aiheuttavat myös haasteita omien asioiden hoitamisessa. Taloudelliset asiat ovat usein niitä, joihin asiakas tarvitsee paljon tukea ja apua. Ihmisen ongelman ratkaisu kyky saattaa olla alentunut ja hän ei itsenäisesti selviydy tilanteista, jotka vaativat jotain tiettyä ratkaisua vaikkapa soittamista johonkin virastoon. Sairauden negatiiviset oireet voivat aiheuttaa esimerkiksi tunteiden latistumista, apaattisuutta ja sanavaraston heikentymistä. Nämä edellä mainitut asiat vaikuttavat ihmisen arkeen hyvinkin kokonaisvaltaisesti. Ihmisen käsitys omasta itsestään vaikuttaa myös siihen, että ihminen jää kotiin ja hänen sosiaalinen piirinsä pienenee. Syrjäytymisen riski kasvaa. Ihmisellä ei ole voimavaroja tai uskallusta etsiä uusia ihmissuhteita tai ylläpitää vanhoja. Mielenterveyden eri sairauksia sairastavan kokemus omasta itsestään osana yhteiskuntaa on rajoittunut. Mielenterveydenhäiriöihin usein liittyy stigma, joka aiheuttaa ennakkoluuloja ja syrjintää ympäristössä. Tämä

vaikuttaa suoraan ihmisen rohkeuteen tehdä asioita ja osallistua. On helpompi jäädä omaan kotiin. (THL 2023.)

Kun puhutaan riippuvuussairauksista, on huomioitava ihmisen elinpiirin vaikutus joko ylläpitämään tai ehkäisemään päihteiden käyttöä. Ylisukupolvisuus ja sieltä nousevien perintötekijöiden merkitys korostuu. Ihmisen resilienssi vaikuttaa siihen, miten hän pystyy muuttamaan totuttua toimintamallia niin, että hän välttää retkahduksen. Päihteiden käyttö lisää riskiä sairastua mielenterveyden eri häiriöihin. (Aalto ym.2015, 33-35.)

Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen hyvinvointikyselyssä Paradise-24 kartoitettiin psykososiaalisen toimintakyvyn haasteita kyselyyn vastanneiden kohdalla. Näitä olivat arjen hallinta, kipu, mieliala, tiedon käsittely, arjen toiminnot ja sosiaalinen elämä. Kyselyyn vastanneiden kohdalla kävi ilmi, että koettiin eniten ongelmia, jotka liittyivät juuri toimintakykyyn. Yhtenä päällimmäisistä haasteista olivat myös vaikeudet, jotka liittyivät mielialaan tai nukkumiseen. Yhtä suuria haasteita kyselyyn osallistuneiden keskuudessa oli myös koettu kokonaisuudessaan arjen hallintaan liittyvissä asioissa. Kyselyyn vastanneilla ilmeni haasteita liittyen kognitiivisiin taitoihin tai sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen. Näitä edellä mainittuja asioita koettiin eniten riippuvuussairauksia, masennusta tai skitsofreniaa sairastavien ihmisten keskuudessa. (Pitkänen & Levola 2016.)

3.2 Käytännön työstä

Palveluohjauksen tavoitteena on tarjota erilaisia yksilöllisiä tukimuotoja asiakkaalle. Näitä sosiaalipalveluja ovat neuvonta ja ohjaus, sosiaaliohjaus, sosiaalityö ja tuetun-, yhteisöllisen ja ympärivuorokautisen asumisen palvelut. Näiden palveluiden tarkoituksena on, että asiakkaalle voidaan turvata mielekäs ja turvallinen arki. Näillä tukitoimilla ehkäistään myös syrjäytymistä ja tuetaan asiakkaan osallisuutta. Nämä palvelut määräytyvät sosiaalihuollon palveluprosessin aikana eri tavoin. Kun henkilön sosiaalihuollon tuen tarvetta koskeva asia tulee palveluohjaukseen, sen kiireellisyyttä arvioidaan. Tämän jälkeen palveluohjaaja tekee päätöksen minkälaisiin toimenpiteisiin se johtaa.

Palveluohjauksessa tarvitaan laaja-alaista tuntemusta eri palveluverkostoista, jotta asiakas saa tarkoituksenmukaiset ja juuri hänelle sopivat palvelut. Nämä tukevat asiakkaan elämänhallintaa kokonaisvaltaisesti. Asiakas yhdessä palveluohjaajan kanssa vuorovaikutuksessa määrittää ne tavoitteet, jotka tukevat asiakkaan kuntoutumista. Tarvitaan taitoa ja osaamista löytää oikeat palvelut ja ohjata asiakas niihin. Siinä tarvitaan myös erityisosaamista, niin eri mielenterveyden häiriöistä kuin eri riippuvuussairauksista.

Palveluohjauksessa on erilaisia sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja, joiden piiriin asiakasta voidaan ohjata kuten eri asumispalvelut tai kotiin vietävät palvelut. Sosiaalihuoltolaki

(30.12.2014/1301, 21§-21 c §) kattaa myös kotihoidon ja muut tukipalvelut. Kolmannen sektorin hyödyntäminen erilaisia palvelukokonaisuuksia kootessa on usein hyvin hyödyllistä ja tukee asiakkaan kotona pärjäämistä. Digitaalisten palveluiden hyödyntäminen on myös tätä päivää. Asiakkaalle etsitään aina yksilölliset juuri hänen tarpeisiinsa vastaavat ratkaisut. Palveluohjaajan tehtävänä on tehdä palveluntarpeenarvioinnit uusille asiakkaille, jossa kartoitetaan niin asiakkaan olemassa olevat vahvuudet kuin hänen haasteensakin. Tässä yhteydessä asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelma. Näin voidaan asiakkaan kanssa yhdessä miettiä juuri hänelle sopivia palveluita ja tukitoimia. Kiireellisistä sosiaalihuoltoa koskevissa asioissa voidaan erilaisia palveluja järjestää jo heti vireilletulo käsittelyn jälkeen. Palveluohjaaja koordinoi eri palveluita ja käynnistää niitä. Hän tekee moniammatillista ja monitoimijaista yhteistyötä eri viranomaisten, eri yksityisten palveluiden tuottajien, hyvinvointialueen omien palveluntuottajien, kolmannen sektorin ja muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kanssa. Omaisten ja läheisten kanssa tehtävä yhteistyö on myös tärkeää ja tukee asiakkaan kuntoutumista ja pärjäämistä omassa arjessa.

Palveluohjaajan työhön sisältyy myös palvelussa olevan asiakkaan kuntoutumisen aktiivinen seuraaminen ja säännölliset tapaamiset erikseen sovittavissa ja pidettävissä yhteistyö- ja asiakassuunnitelmaneuvoittelussa. Näissä tapaamisissa arvioidaan, onko olemassa olevat palvelut olleet tarkoituksenmukaisia ja riittäviä, joilla edistetty asiakkaan kuntoutumista ja toimintakykyä. Näissä arvioidaan myös, onko työskentelyn alussa asetetut tavoitteet täyttyneet ja onko tarvetta asettaa uusia tavoitteita. Kun tavoitteet ovat toteutuneet, voidaan arvioida sitä, päätetäänkö palvelut.

Palveluohjaaja käyttää työssään julkista valtaa ja vastaa erilaisten viranomaispäätösten valmistelusta ja päätöksenteosta. Nämä päätökset liittyvät asiakkaan kuntoutukseen tai asumis- palveluihin, kotiin vietäviin palveluihin, perhehoitoon tai työtoimintaan kuuluu tehtäviin. Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu myös säännölliset tapaamiset palveluissa olevien asiakkaiden kanssa niin asiakkaan kotona kuin eri palveluntuottajien yksiköissä. Näiden lisäksi asiakkaan tilannetta seurataan eri mittareiden kuten RAI-arviointien, Living skills:n ja näiden lisäksi asiakas- ja palvelun toteutussuunnitelmien ja väliarviointien kautta.

Tapaamiset rytmittyvät sen mukaan mitä palveluita asiakkaalle on määritelty ja miten pitkä palvelupäätös asiakkaalle on tehty. Näissä tapaamisissa tehdään suunnitelmanpäivitys, jossa arvioidaan asiakkaan sen hetkistä tilannetta ja käydään läpi asiakkaan asettamat tavoitteet omalle kuntoutumiselleen. Tavoitteiden läpikäyminen asiakkaan kanssa yhdessä selkeyttää niin asiakkaalle itselleen kuin palveluohjaajalle sen, onko hänen tavoitteensa täyttyneet. Jos tavoitteet ovat edenneet mietitään uusia tavoitteita. Ajatuksena on tukea asiakkaan itsenäisyyttä ja sitä, että hän etenee kohti koko ajan pienemmän avun tarvetta. Esimerkkinä asiakas voi siirtyä ympärivuorokautisista palveluista vähemmän tuetumpaan asumiseen joko yhteisölliseen tai tuettuun asumiseen. Jos asiakkaan tuen tarve palveluun tullessa on ollut esimerkiksi tukihenkilön käyminen asiakkaan luona tukemassa, niin arjessa kuin psyykkisessä

hyvinvoinnissa, voidaan asiakassuunnitelman yhteydessä miettiä tuntien vähentämistä, lisäämistä tai palvelun päättämistä. Kaikki tämä tapahtuu asiakaslähtöisesti huomioiden asiakkaan tarpeet ja voimavarat. Myös muiden tukipalveluiden käyttäminen rinnalla on mahdollista, kuten esimerkiksi kotihoidon palveluiden lisääminen lääkehoidon varmistamiseksi. Arvioinnin yhteydessä määritellään seuraavan palvelupäätöksen kesto. Se voi olla kolmesta kuukaudesta yhteen vuoteen.

Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu hyvin kiinteänä osana viranomaisyhteistyö ja moniammatillinen yhteistyö eri toimijoiden kanssa esimerkiksi asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, poliisin, aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden, kotihoidon työntekijöiden, päihdepalveluiden, psykiatristen osastojen, intensiiviyksikön, psykiatrian poliklinikan, psykiatrisen kuntoutuspoliklinikan, vammaispalveluiden, jälkihuollon, ikäihmisten sosiaaliohjauksen, edunvalvonnan, eri yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajien kanssa kuten asumispalvelut, kuntoutuspalvelut ja tukihenkilöpalvelut, muiden Kanta-Hämeen alueiden sosiaalityöntekijöiden kanssa, sosiaali- ja kriisipäivystyksen, perusterveydenhuollon kanssa ja muiden tukipalveluiden kanssa. Myös kolmannen sektorin toimijat ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita, joiden palveluihin esimerkiksi tuetusta-, yhteisöllisestä ja muussa itsenäisessä asumisessa olevia asiakkaita ohjataan. Nämä ovat tärkeitä tukipalveluita, jotka lisäävät asiakkaiden hyvinvointia, arjen mielekkyyttä, ehkäisevät syrjäytymistä ja tukevat kotona asumisen mahdollisuutta.

Työssä on kuitenkin huomioitava, että mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden palveluohjaus on erityispalvelu, jota ennen on arvioitava esimerkiksi aikuissosiaalityön ja ikäihmisten palveluiden rooli niitä asiakkaalle suunniteltaessa. Palveluohjaaja voi toimia näissä tilanteissa aikuisosiaalityöntekijän työparina ja antaa omaa ammattiosaamistaan. Tämä moniammatillinen yhteistyö tukee sitä, että asiakkaalle saadaan tarkoituksenmukaiset palvelut. Yhtenä tärkeimpänä on kuitenkin se, miten kohtaa usein varsin haavoittuvassa tilanteessa olevia asiakkaita. Kuunteleminen, hyvät vuorovaikutustaidot, toisen ihmisen kunnioittaminen ja aito läsnäolo ovat niitä taitoja, jotka korostuvat tässä kohtaamistyössä.

Lait, jotka määrittävät palveluohjausta ovat Suomen perustuslaki (11.6.1999/731) joka määrittää perusoikeudet ja velvollisuudet ihmiselle. Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja näiden lisäksi turvata yhdenvertaiset, riittävät ja laadukkaat palvelut jokaiselle. Muita lakeja ovat esimerkiksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), hallintolaki (6.6.2003/434), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (28.12.2012/980), vammaispalvelulaki (675/2023), perhehoitolaki (20.3.2015/263), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (3.8.1992/734) ja laki hyvinvointialueesta (611/2021).

4 Kehittämistyössä käsiteltävät teemat

4.1 Palveluohjaus

Palveluohjauksen ydin on asiakkaan ja palveluohjaajan välinen vuorovaikutus. Miten palveluohjaaja kohtaa ja kuuntelee. Miten asiakas kokee kohtaamisen niin, että hän pystyy luottamaan palveluohjaajaan. Palveluohjaajan yhtenä tärkeimpänä tehtävänä on saada asiakkaalle kokemus siitä, että hän tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Palveluohjauksen tehtävänä on kertoittaa asiakkaan haasteet ja ongelmat, joita hän kokee omassa arjessa ja elämässään. Palveluohjaajan tehtävänä on rinnalla kulkea ja varmistaa, että asiakas saa sellaista palvelua ja tukea, joka edesauttaa hänen tavoitteidensa täyttymistä. Prosessissa tuetaan asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta. Palveluohjauksen lähtökohtana eivät ole niinkään diagnoosit vaan asiakkaan tarpeet. Palveluohjauksen peruspilareina ovat ratkaisukeskeinen työote ja palveluohjauksen ja palveluiden oikea-aikaisuus. (Juntunen & Suominen 2021, 2.)

Juntunen ja Suominen (2021,3) korostavat, että palveluohjaus perustuu myös asiakkaan olemassa olevien vahvuuksien vahvistamiseen arjessa ja tuen antamista niin, että asiakkaan tavoitteet täyttyvät.

Palveluohjauksessa on kaksi erilaista ulottuvuutta, jotka on otettava huomioon. Ne ovat systeemimaailma ja elämismaailma. Systeemimaailman sisällä ovat ammattilaisen omat verkostot ja palvelut, joita hän voi käyttää. Yleensä yhteiskunta ja sen asettamat normit ja säännöt. Siihen kuuluu myös palveluihin ohjaaminen ja kaikki ammattitaito ja osaaminen mitä palveluohjaajalla on. Elämismaailmaan kuuluu taas asiakkaan puolelta ne tärkeät asiat, josta koostuu hänen koko elämänsä ja arkensa. Siihen kuuluu tarvittava tukiverkko niin palveluiden, omaisten ja ystävien kautta. Palveluohjaajalla on oltava taitoa hahmottaa kokonaisuus niin omalta puoleltaan kuin asiakkaan puolelta. (Juntunen & Suominen 2021,6.)

Palveluohjauksessa on kolme eri muotoa. Ensimmäinen on varsinainen palveluohjaus, jonka tunnusmerkkeinä on sen intensiivisyys. Asiakkaalla on omassa elämänhallinnassaan isoja puutteita ja hänen kykynsä toimintaa on heikkoa. Varsinainen palveluohjaus on toiminnan intensiivisin muoto. Tällöin palveluohjaus koostuu useista eri tapaamisista, jotka voivat olla alussa hyvinkin tiiviitä. Palveluohjaaja jalkautuu asiakkaan mukana eri palveluihin ja tukee asiakasta niiden käynnistymisen ajan. Toinen muoto on palveluohjauksellinen asiakastyö, koordinaatio ja palveluohjauksellinen työote. Tämä tarkoittaa eri palveluiden yhteensovittamista ja tiivistä yhteistyötä, niin erilaisten verkostojen kuin asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa. Tässä korostuu taito käyttää moniammatillista ja monitoimijasta yhteistyötä niin, että asiakkaalle saadaan rakennettua palvelukokonaisuus, joka tukee häntä eniten. Kolmas muoto on palveluneuvonta, jossa korostuu palveluohjaajan oman alansa asiantuntijuus, jotta hän pystyy antamaan vastaukset asiakasta askarruttaviin kysymyksiin. (Juntunen & Suominen 2021,3.)

4.2 Perehdytys

Työhön perehdytys on esimiehen tai toisten työyhteisön työntekijöiden suorittamaa ohjausta uuden työntekijän aloittaessa. Perehdytystä suoritetaan myös silloin, kun työmenetelmät muuttuvat olennaisesti tai työntekijän työtehtävät vaihtuvat. Esihenkilöllä on vastuu perehdyttämisestä ja opastuksen suunnittelusta. Hän vastaa myös perehdytyksen toteuttamisesta ja sen valvonnasta. Hän voi delegoida erilaisia perehdyttämiseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä koulutetulle työnopastajalle, mutta vastuu säilyy aina linjajohdolla ja esihenkilöllä. (Aho-
kas & Mäkeläinen 2013.)

Asianmukainen perehdytys on yksi niistä asioista, jotka työturvallisuuslaki (738/2002) määrittää työnantajan velvollisuuksiksi. Yleensä kuitenkin perehdyttämisen tavoitteet voivat olla laajemmat mitä työturvallisuuslaki määrittää. Hyvä perehdytys on avain uuden työntekijän sitoutumiselle uuteen organisaatioon. Se on prosessina johtamisen väline, jota pidetään keino-
na johtaa organisaatiota asetettuihin tavoitteisiin. Tämänhetkisessä yhteiskunnassa se kuitenkin ei ole ainoa määrittävä tekijä koska määräaikaiset tai osa-aikaiset työsuhteet ovat hyvin yleisiä. Silloin tavoitteet voivat olla mahdollisesti nopea työtehtävään oppiminen. Organisaation strategia määrittää yleensä sen mitä perehdytyksellä tavoitellaan. (Eklund 2018, 27-33.)

Perehdyttämiseen kuuluu kertominen työnkuvasta ja siihen liittyvistä vastuualueista. Työntekijällä käytössä olevat työvälineet, kuten laitteet ja koneet, on esiteltävä yksityiskohtaisesti ja opastettava niiden käyttö sekä toiminta häiriö- ja vaaratilanteissa. Perehdytyksen on hyvä jatkaa myös varsinaisen perehdytyksen loputtua, koska työpaikan tavoitteiden ja toimintatapojen esittelyä voi jatkaa myös työn tekemisen ohessa. Uudelle työntekijälle on myös tehtävä selväksi, että hän voi aina kysyä neuvoa ja lisätietoja, jos tule uusia asioita esille. (Nykänen 2021.)

Perehdytyksen avulla uusi työntekijä tuntee pääsevänsä osaksi työyhteisöä ja sen organisaatiota. Perehdytyksen avulla työntekijälle opastetaan hänen tehtävänsä, mihin tavoitteisiin pyritään, vastuualueet, työvälineet, käytettävät asiakastietojärjestelmät ja erilaiset menetelmät, joita työssä mahdollisesti käytetään. Perehdytyksen tarkoituksena on myös antaa uudelle työntekijälle tieto siitä mistä hän tarvittaessa saa apua, tukea ja ohjausta. Perehdytyksen aikana uusi työntekijä saa kuvan siitä mitkä toimintatavat ja pelisäännöt työyhteisössä on. (Työterveyslaitos 2023.)

Perehdytystä säätelevät useat eri lait kuten työsopimuslaki 55/2001 ja Työturvallisuuslaki 738/2002. Tähän tuli useita muutoksia 1.6.2023 alkaen. Näitä olivat kokonaisuudet, jotka koskivat työnantajan yleistä huolehtimisvelvoitetta (työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 8§), työnantajan velvollisuutta selvittää ja arvioida työn vaarat (työturvallisuuslaki 23.8.2002/738,

10§) ja työnantajan velvollisuutta antaa työntekijälle opetusta ja ohjausta (työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 14 §). Työnantajan yhtenä velvollisuutena on riittävän perehdytyksen ja työhön opastamisen järjestäminen, kehittäminen ja valvonta. (Antola, Kran-Bredenberg, Luukkainen, Ojanperä, Rauramo & Tolvanen 2023, 11-12.)

Perehdytyksessä on myös otettava huomioon niin sanotun hiljaisen tiedon jakaminen uudelle työntekijälle. Hiljainen tieto koostuu perehdyttäjän omista kokemuksista ns. näppituntumasta, jota hän on käytännön työssä kartuttanut. Se koostuu myös eri asioista ja oletuksista, joita on arjessa huomattu. Hiljainen tieto on myös oleellinen osa organisaation kulttuuria, erilaisia käytäntöjä ja sääntöjä, joita ei niinkään ole kirjattu mihinkään. Tämä tieto saattaa olla arvokasta informaatiota ja siinä, että uusi työntekijä suoriutuu työtehtävästään. Varsinkin työtehtävässä, joihin liittyy useista sidosryhmiä ja tehdään paljon moniammatillista ja monitoimijaista yhteistyötä hiljaisen tiedon merkitys eri toimijoiden käytänteistä ja tavoista toimia on erittäin tärkeää. (Eklund 2018, 154-157.)

Perehdytystä usein ajatellaan yksisuuntaisena prosessina, joka sisältää erilaisia tavoitteita, odotuksia ja paljon erilaisia ohjeistuksia. Uusi työntekijä vastaanottaa tätä tietoa. Odotetaan, että työntekijä on aktiivinen ja oma-aloitteinen. Kuitenkin tällä hetkellä ajatellaan myös siten, että hänen vastuullaan on myös tuottaa omaa ajattelua ja omia näkemyksiä. Organisaation ja työyhteisön vastuulla on kannustaa häntä tuomaan esille omia näkemyksiään. Työyhteisön tulee olla näin avoin kehitys idolle ja palautteelle. Tällainen ajattelu tuo hyötyä kummallekin osapuolelle. (Eklund 2028, 39.)

Perehdytyksen loputtua sen tuloksia ja uuden työntekijän oppimista tulee arvioida ja seurata. On mietittävä, oliko perehdytysmateriaali kattava. Etenikö perehdytys alkuperäisen suunnitelman mukaisesti ja saavutettiin tavoitteet. Palaute on myös ensiarvoisen tärkeää, koska sen avulla prosessia voidaan arvioida ja kehittää. Tärkeitä kysymyksiä ovat esimerkiksi, että miten kokonaisuudessaan perehdytys on onnistunut, miten perehdyttäjä ja perehdytettävä kokivat sen, ja oliko perehdytysmateriaalissa puutteita. Uusi työntekijä on avainasemassa siinä, että hänen antamansa palaute auttaa koko perehdytyksen prosessin kehittämisessä. Keskusteluissa tulee esille, mitä olisi voinut tehdä toisin, missä onnistuttiin ja mitä asioita tulisi jatkossa muuttaa. Perehdyttämisvastuussa olevat työntekijät tarvitsevat myös jatkuvaa koulutusta ja valmennusta tehtävään. (Ahokas, mäkeläinen 2013.)

4.3 Perehdytysmateriaali

Perehdytysmateriaalia suunniteltaessa on mietittävä perehdytykselle asetettuja tavoitteita. Mitkä ovat tehtävät, tavoitteet ja eri työvaiheet työssä. On pohdittava myös mitä perehdytysmateriaaliin itsessään sisällytetään ja mitkä asiakokonaisuudet kuuluvat keskeiseen sisältöön. On mietittävä myös tärkeysjärjestystä, koska eri asiakokonaisuudet ovat tärkeimpiä työn

kannalta kuin toiset. Perehdytysmateriaali kokonaisuudessaan pitää olla sellainen, joka tukee sitä, että uusi työntekijä hallitsee kokonaisuuden, jota työssä vaaditaan. Itse materiaalin kasaamisessa on tärkeä ottaa huomioon, miten sisältö jaksetetaan niin, että siitä saadaan looginen kokonaisuus. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdytysmateriaalien vieminen digitaaliseen muotoon tai digitaaliselle alustalle tarkoittavat käytännössä opetusmateriaaleja, jotka ovat digitaalisessa muodossa. Niitä voidaan käyttää tukena perehdytyksessä, mutta myös eräänlaisena itseopiskelumateriaalina. Niihin on myös helppo palata tarvittaessa. Perehdytettävä voi itse näin hakea juuri tiettyyn tilanteeseen tai työtehtävään liittyviä asioita. Myös materiaalipankin kerääminen on helppoa liittyen esimerkiksi eri linkkeihin tai koulutuksiin. (Eklund 2018, 182.)

Digitaalisen perehdytysmateriaalin hyödyt ovat moninaiset. Se ei ole sidottu niinkään aikaan tai paikaan. Se on joustavaa ja sitä voidaan käyttää myös esimerkiksi mobiililaitteilla. Digitaalinen alusta tukee myös erilaisia oppimistyylejä, joita työntekijöillä on. Sinne voi ladata hyvinkin erilaisia materiaaleja ja erilaisissa muodoissa. Sitä voi hyödyntää isollekin työyhteisölle. Voidaan myös ajatella, että digitaalinen perehdytysmateriaali tuo tasalaatuisuutta perehdytykseen. Myös digitaalisessa perehdytysmateriaalissa korostuu kestävän kehityksen näkökulma koska materiaalit ovat kaikki sähköisessä muodossa ja sitä on helppo ja nopea päivittää. Tämä takaa myös sen, että perehdytysmateriaalin päivitykseen liittyvät kustannukset pysyvät pieninä. (Pajula 2021).

Digitaalisen perehdytysmateriaalin luominen tuo hyötyjä niin työnantajan, perehdyttäjän kuin perehdytettävänkin näkökulmasta. Se tuo säästöä, kun ajatellaan ajankäyttöä. Eri asioihin ei välttämättä tarvitse palata enää useampaan kertaan, koska perehdytettävä pystyy niitä kertaamaan itsenäisesti ja palaamaan niihin tarvittaessa uudestaan. Digitaalinen perehdytysmateriaali myös tukee sitä, että aikataulu pysyy hallinnassa. Perehdytyksen seuraaminen ja todentaminen on myös helppoa työnantajan näkökulmasta. Myös perehdytettävälle digitaalinen materiaali tuo joustavuutta ja helppoutta. Etätyössä on myös mahdollista itsenäisesti tai Teamsin kautta käydä perehdytysmateriaaleja läpi perehdyttäjän kanssa. Perehdytys myös etenee johdonmukaisesti. Eri materiaaleihin on helppo palata niin usein, kun tarve vaatii. Sieltä voi etsiä pelkästään johonkin tiettyyn työtehtävään liittyvää materiaalia tai ohjeistusta. Sitä voi myös hyödyntää esimerkiksi sinä, että uusi työntekijä voi käydä läpi jo itsenäisesti materiaaleja ennen, kun työsuhte varsinaisesti alkaa. (Pajula 2021)

4.4 Oppiminen

Oppimisella tarkoitamme sitä, että ihmisen tiedot, taidot ja ajattelu kehittyvät, laajenee tai jopa muuttuu kokonaan (Kupias & Peltola 2019,11).

Uusi työntekijä oppii uusia työvälineitä, tapoja, toimintamalleja, organisaation asettamat raamit työlle, eri yhteistyökumppanit, asiakastietojärjestelmät ja paljon pientä kirjoittamattonta tietoa liittyen työhön. Kupias ja Peltola (2019, 11) korostavat myös, miten organisaatiolla on oma vastuunsa siinä, miten he voivat omalla toiminnallaan rakentaa sellaisen ympäristön, jossa oppiminen ja kehittyminen on luonteva ja turvallinen osa työtä. Näin se mahdollistaa myös uuden työntekijän oppimisen uuteen työympäristöön ja työtehtäviin.

Tätä edellä mainitsemaani asiaa voidaan tarkastella hierarkkisena kokonaisuutena. Uloimpana on yhteiskunnan taso, joka vaikuttaa niin alempiin tasoihin kuin yksittäisen työntekijän mahdollisuuksiin oppia. Poliittiset päätökset ja yleensä vallitseva yhteiskunnallinen tilanne, joko luovat tai rajoittavat työntekijän oppimista. Organisaation sisällä työn kehittämistä ja mahdollisuuksia siihen säädellään yhteiskunnan puolesta eri laeilla, säädöksillä ja poliittisilla päätöksillä, jotka antavat raamit niin perehdytykselle kuin sen kehittämiseksi. Seuraavana tasona on organisaatio niin kuin tässä hyvinvointialue, jonka toimintamallit ja yleensä työkuultuuri vaikuttavat oppimiseen ja yksittäisen työntekijän kehittymiseen. Lähityöyhteisöllä on mahdollisesti suurin vaikutus siihen, miten uusi työntekijä kokee perehdytyksen ja oman oppimisen. Avoin ja oppimis- kehittämismyönteinen tiimi vahvistaa uuden työntekijän sitoutumissa, kykyä ja mahdollisuuksia oppia. Myös työntekijän henkilökohtaiset jo aikaisemmin opitut tiedot ja taidot vaikuttavat hänen kykyynsä sisäistää ja oppia uusia asioita. (Kupias & Peltola 2019, 12-17.)

Puhutaan myös strategisesta oppimisesta, joka on työyhteisön kykyä oppia koko ajan uutta jatkuvassa muutoksessa. Se myös usein tukee isomman organisaation strategiaa ja ruokkii yksilön tai työyhteisön luovaa toimintaa. Oppiminen ruokkii muutosta. Myös se miten oppimista johdetaan, on tärkeässä roolissa. Strateginen oppiminen ja johtaminen parhaillaan lisää tietoa työyhteisön tasolla ja taitoja yksilön tasolla. Se on myös perusta uuden luomiselle ja kehittämiseksi. Strategisen oppiminen ei yksilöi ketään työyhteisössä, esimerkiksi uutta työntekijää, vaan se osallistaa kaikkia oppimaan, mukaan lukien myös johtoa. Tällöin myös puhutaan strategisesta johtamisesta. Koska juuri johdolla on iso rooli siinä, että se mahdollistaa ja ylläpitää oppimista. Johdolla on selkeä strategia ja päämäärä, joka tukee avointa vuoropuhelua, jossa on tilaa ja aikaa keskustelulle ja eri asioiden kehittämiseksi. (Koskinen 2021, 60-93.)

4.5 Perehdytys ja työhyvinvointi

Työhyvinvointi on oleellinen osa työtä. Jos työntekijä kokee olevansa osa tiimiä ja omaa organisaatiota myös työntekijän suorittaman työtehtävän tulokset ovat hyviä. Se vaikuttaa myös yksilön osaamisen kehittymiseen. Työntekijä on tällöin motivoitunut ja sitoutunut. Lisäksi halu kehittää omaa työtään korostuu. Hyvinvointialueiden aloitettua sen työntekijät ovat alussa jatkuvassa muutoksessa. Tällä on suoraan vaikutus yksittäisen työntekijän

kokemukseen omasta työhyvinvoinnistaan. Myös johtamiskulttuurin kehittämällä on suora vaikutus työhyvinvointiin. Eri organisaation rakenteita muutetaan ja eri alueita yhdistetään. Onnistunut perehdytys on avainasemassa työssä viihtyvyyteen ja yleiseen työhyvinvointiin. Se myös lisää uuden työntekijän sitoutumista organisaatioon. (Kunta- ja hyvinvointialue työnantajat 2022.)

Vaikka organisaatiossa olisikin myönteinen suhtautuminen oppimiseen vaikuttaa kuitenkin olemassa oleva toimintakulttuuri sen toteutumisen mahdollisuuksiin koska sen ja metataitojen sisällyttäminen olemassa oleviin mitoituksiin on haastavaa (Manka & Manka 2023,53-54).

Puhutaan työhyvinvointipääomasta, joka käsittää yksilön inhimillisen pääoman, joka on yksittäisen työntekijän taidot, tiedot ja oma henkilökohtainen osaaminen. Lisäksi yksilön pääomaan kuuluvat myös hänen asenteensa ja metataidot. Näitä metataitoja ovat esimerkiksi oppimistaidot, resilienssi, tehtävähallintataidot, vuorovaikutustaidot ja ajattelutaidot. Yhteisön toimivuuteen ja sosiaaliseen pääomaan kuuluvat yleensä yksilön kokemus sosiaalinen tuki ja esihenkilö ja alaisuudet. Viimeisenä on organisaation rakennepääoma, johon kuuluvat organisaatiokulttuuri, kehittämiseen panostaminen ja tieto- ja johtamisjärjestelmät. (Manka & Manka 2023, 69.)

Hyvinvoivan työyhteisön merkki on yksilön työhyvinvointi. Se voidaan nähdä, niin yksilön kuin organisaationkin näkökulmasta. Organisaation näkökulmasta. Näitä ovat yhteinen visio ja se, että oppiminen nähdään osana strategista kilpailutekijää. Organisaation joustava rakenne mahdollistaa erilaisten mielipiteiden vaihdon ja oppimisen. Kyky johtaa muutokseen vie organisaatiota kehittymisen ja uudistuksen tielle. Myös tietynlainen epävarmuuden sietäminen, avoin palautteen antaminen ja mahdollisuus tunteiden ilmaisuun yksilön tasolla. (Manka & Manka 2023, 109.)

Yksilön tasolla työn hyvä kokonaishallinta suhteutettuna työn vaatimuksiin lisää työhön sitoutumista, ja sitä että työntekijä sitoutuu työhönsä alusta alkaen. Myös se edesauttaa, että työntekijä kokee tullessa kuulluksi ja saa kokemuksen siitä, että hän pystyy vaikuttamaan päätöksentekoon. Hyvä työyhteisö, joustava organisaatio, hyvä lähijohtaminen antaa vankat puitteet työntekemiselle. Nämä kaikki edelliset vaikuttavat yksilötasolla siihen, miten työntekijä näkee itsensä osana työyhteisöä. Nämä kasvattavat itseluottamusta ja motivaatiota kehittyä ja oppia. (Manka & Manka 2023,109.)

6 Toteutus

6.1 Tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Kanta-Hämeen hyvinvointialueelle digitaalinen perehdytysmateriaali mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumis- ja kuntoutuspalvelujen

palveluohjaukseen. Materiaali tuotettiin hyvinvointialueen omaan Moodle-oppimisympäristöön luomalla sinne oma työtila palveluohjauksen käyttöön. Tavoitteena oli luoda digitaalinen työtila, jota tulisi käyttää aktiivisesti tulevaisuudessa työvälineenä uuden työntekijän perehdytyksessä. Työtilasta luotiin sellainen, että sitä on helppo ja johdonmukainen käyttää niin perehdyttäjän kuin uuden työntekijänkin näkökulmasta. Kehittämistehtävän toisena tavoitteena oli myös luoda työtila, jota voidaan käyttää tulevaisuudessa materiaalipankkina perustyötä tukemassa.

6.2 Kehittäminen

Kehittäminen on usein konkreettista toimintaa ja sillä tähdätään selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttamiseen. Projektitoiminta etenee usein systemaattisena prosessina, jonka kehittymistä ja onnistumista seurataan koko prosessin ajan, kunnes sen alussa määritelty tavoite saavutetaan. Kehittämisen ja sen toiminnan fokus, mittasuhteet, organisointitapa ja lähtökohta vaihtelevat huomattavasti (Toikko & Rantanen 2009,14.)

Tutkimuksellinen kehittäminen perustana voi olla organisaation kehittämistarpeet tai erilaiset muutostarpeet (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014,19). Sen ajatuksena on, että lähdetään hakemaan havaittuun ongelmaan uusien ideoiden pohjalta ratkaisuja, jotka tuovat käytännön työhön erilaisia parannuksia ja ratkaisuja (Ojasalo ym. 2014,19).

Kehittämisellä voidaan myös pyrkiä yksittäisen toimintatavan tai isossa mittakaavassa toimintarakenteiden kehittämiseen. Toimintatapaan liittyvä kehittäminen suuntautuu suppeimmillaan yhden työntekijän työn tai työskentelyn kehittämiseen. Kehittämisellä voidaan tarkoittaa myös koko organisaation yhteisen toimintatavan uudistamista tai selkeyttämistä. Esimerkiksi erilaiset eri työprosessien mallinnukset ovat toimintatavan kehittämistä. Kehittäminen voi kohdentua pelkästään yhteen yksikköön tai tiimiin, joiden sisällä kehitetään uusia toimintatapoja. (Toikko & Rantanen 2009,14.)

Kehittämiseen liittyy myös se, onko idea lähtöisin tiimin tai yksikön sisältä vai tuleeko kehittämisen tarve tai ohjeistus ylempää organisaatiosta. Organisaation johto voi määritellä hyvin tarkkaan ne raamit ja tavoitteet, joiden sisällä kehittäminen tapahtuu. On myös jatkuvaa kehittämistä, joka liittyy yleensä hanketyöhön. Tällaisessa kehittämisessä tavoite, toiminta ja arviointi korostuvat. Kehittäminen on kuitenkin usein organisaation tai työyhteisön jatkuvaa toimintaa, jossa voi olla useitakin erityyppisiä projekteja rinnakkain. Laatutyöhön rinnastetaan myös aina kehittäminen, jossa organisaation toimintatapoja ja menetelmiä muokataan koko ajan esimerkiksi enemmän kohti asiakaslähtöisempään työhön (Toikko & Rantanen 2009,14.)

Toikka ja Rantanen (2009, 19) tuovat esille, että tutkimuksellinen kehittäminen on tutkimuksellisen tiedon soveltamista konkreettisessa kehittämistyössä. Kehittämistoimintaan ja sen perustana olevaa tutkimukselliseen tietoon voidaan myös lisätä käytännön työstä nouseva tietoperusta, joka varsinkin korostuu ihmisten kanssa tehtävässä työssä, kuten juuri sosiaalityössä koska se on voimakkaasti tilanne- ja tapauskohtainen (Toikko & Rantanen 2009, 21).

Kehittämistoiminnan perusta ja alku on aina ongelma-analyysillä, jossa analysoidaan niin tarpeet, haasteet kuin mahdollisuudet. Tämä vaihe on erityisen tärkeää, koska tarpeen on nouseva käytännön työssä olevasta ongelmasta. Analyysin jälkeen yleensä tavoitteet selkeytyvät ja niiden perusteella on helppo laatia kehittämissuunnitelma, joka ohjaa tutkimusta. Kehittämistutkimus on joustava, koska suunnitelmaa voidaan päivittää koko ajan tutkimuksen edetessä. Kehittämisen vaiheessa voidaan edetä sykleissä, joita voidaan toteuttaa osissa. Koko kehittämisen ajan suoritetaan jatkuvaa arviointia (Pernaa 2013,8.)

Kehittämistyön prosessi on tärkeä osa kokonaisuutta. Prosessi lähtee kehittämiskohteen tunnistamisesta, ja siitä että kuinka se liittyy kokonaisuuteen. Perusajatuksena on saada muutos, joka hyödyttää työelämää. Kehittämistyölle laaditaan alustavat tavoitteet. Tämän jälkeen on tärkeää hakea ja koota tietoa, joka liittyy suoraan kehittämiskohteeseen. Tietoperusta ja eri käsitteiden omaksuminen, joka liittyy kehittämisen kohteeseen auttaa lopullisen tavoitteen saavuttamiseen. Tiedon etsimisen tarkoituksena on myös löytää näkökulmia, jotka tukevat kehittämisen aihetta. Tämä tarjoaa käsitejärjestelmän, joka auttaa jäsentämään kehittämisen kohdetta. Näiden avulla voidaan vielä tarkemmin rajata, niin kehittämistehtävää kuin kehittämisen kohdetta. Näiden askeleiden jälkeen voidaan vasta kuvata siihen liittyvät prosessit ja tehdä tarvittava rajaus. Tavoitteiden asettaminen on myös yksi tärkeä osa suunnittelun vaihetta. (Ojasalo ym.2014, 25-39.)

Kehittämistyön sisällä käytetään moniakkin eri menetelmiä. Kuitenkin ennen niiden käyttämistä on pohdittava, minkälaista tietoa niillä halutaan kerätä. Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena on käyttää yhteisöllisiä menetelmiä, joka on tarkoituksenmukaisin, kun lähdetään keräämään tietoa ja erilaisia näkökulmia liittyen perehdytysmateriaalin sisältöön. Yhteisöllinen menetelmä on prosessi, joka tuottaa erilaisia uusia lähestymistapoja ja ideoita. Se kuitenkin vaatii avointa, kehittämismyönteistä ja positiivista ilmapiiriä työyhteisössä (Ojasalo ym. 2014, 158-159).

6.2.1 Kehittämistyön menetelmät

Lineaarinen malli kehittämisessä tarkoittaa sitä, että prosessin eri vaiheet suoritetaan järjestyksessä ja loogisessa järjestyksessä ja sen lähtökohta on selkeä, etukäteen tarkkaan rajattu ja lopputulos on ennakoitavissa (Eloranta, Kinon, Hautala, Salonen 2017,52). Lineaarisen mallin rinnalle kuitenkin yhdistetään usein kehittämisen syklistä etenemistä, joka tällöin muuttaa

etenemistä niin, että eri vaiheet muodostavat kehiä, jonka jälkeen toiminta tai kehittäminen jatkuu uusilla kehillä (Eloranta ym. 2017, 52-53).

Linearisessa mallissa eri vaiheet etenevät ennalta suunnitellun suunnitelman mukaisesti. Opinnäytetyön prosessissa opinnäytetyön suunnitelma ja suunnitelmaseminaari linkittyvät prosessissa kohtiin tavoitteen määrittely ja suunnittelu. Tässä vaiheessa opinnäytetyön aihe ja se mihin suuntaan prosessia lähdetään viemään hahmottuvat. Toteutuksen vaiheeseen liittyy käytännön työn tekeminen, joka johtaa loogisesti prosessin päättämiseen ja sen arviointiin. Tässä vaiheessa arvioidaan kehittämistyön tulosta ja sen vaikuttavuutta. (Salonen 2013,14-15.)



Kuvio 2: Tutkivan kehittämisen eteneminen. Lineaarinen malli

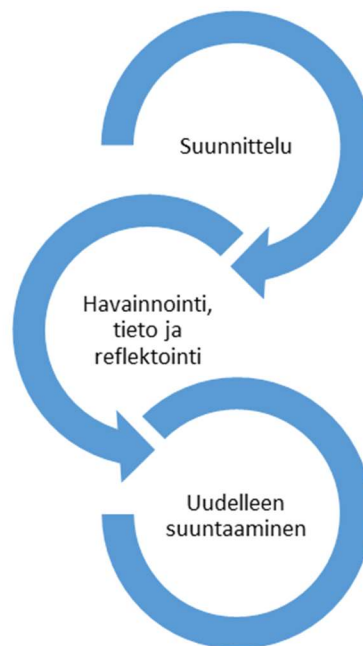
Kehittäminen pitää aloittaa aina ongelma analyysillä, jossa analysoidaan niin kehittämistarpeita, mahdollisuuksia ja lopuksi haasteita. Havaitaan ongelma, johon lähdetään miettimään ratkaisua. Tämän jälkeen laaditaan suunnitelma, joka ohjaa kehittämistä. Tätä voidaan päivittää tarvittaessa tutkimuksen edetessä. Formatiivista arviointia ja ongelma-analyysia tarvitaan koko tutkimuksen ajan. Lopuksi arvioidaan lopputulosta ja sen vaikuttavuutta. (Pernaa 2013, 7-8.)

Lineaarinen malli kuvaa parhaiten tämän kehittämistyön luonnetta. Ongelmana oli puutteellinen perehdytysmateriaali, jonka ratkaisemiseksi käytiin yleisesti keskustelua työyhteisön keskuudessa. Työyhteisön jäsenet ideoivat yhdessä vaihtoehtoja perehdytysmateriaalin luomiseksi. Kokeneemmat kollegat osasivat tuoda hyvin esille niitä havaintoja, joiden pohjalle perehdytysmateriaali voitaisiin rakentaa, jotta se palvelee parhaiten palveluohjauksen työntekijää.

Yhtenä menetelmänä kehittämistyössä käytettiin brainwriting menetelmää. Tämä on menetelmä, joka tarkoittaa sitä, että ryhmä ihmisiä ideoi ilman keskustelua. Ryhmässä voi olla osallistujia vähintään 4-6 ja he muutaman minuutin ajan kirjoittavat paperille asioita annettusta aiheesta itsenäisesti. Ajan loputtua paperi annetaan seuraavalle, joka taas jatkaa jo paperilla olevien ideoiden jatkokehittelyä tai halutessaan kirjoittaa lisää ideoita. Lopuksi käydään keskustelua synnytytyistä ideoista yhdessä ryhmänä. Tämän menetelmän etuna on, että

se antaa kaikille ryhmän jäsenille mahdollisuuden tasavertaisesti osallistua ideointiin. (Ojasalo ym.2014,161-162.)

Alla oleva kaavio avaa opinnäytetyössä myös näkyviä vaiheita varsinkin havainnoinnin ja reflektoinnin osalta. Spiraalimallissa ne etenevät jatkuvan kehänä, jossa juuri korostuu eri vaiheissa arviointi, jatkuva reflektointi ja avoin keskustelu. (Salonen 2013, 15-16).



Kuvio 3: Kehittämistoiminnan syklisyys ja reflektiivisyys

6.2.2 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen tarkoittaa sitä, että siinä hyödynnetään systemaattista lähestymistapaa, joka perustuu tosielämän havaintoihin ja kehittämisen prosessi etenee kehittämis-, kokeilu- ja arviointivaiheiden kautta. (Yhteiskehittämisen käsikirja 2022). Sen periaatteena on tavoitteellinen vuorovaikutus ja yhteistyö ryhmän kesken (Yhteiskehittämisen käsikirja 2022). Yhteiskehittäminen saattaa aiheuttaa positiivista muutosta rajatussa työyhteisössä, joka perustuu erilasiin järjestelmiin ja tehtävänjakoihin (Hietala ym. 2018,20). Yhteiskehittäminen poikkeaaakin juuri perinteisistä kehittämisen prosesseista siten, että siinä tuodaan, niin työntekijöitä kuin johtoa ja mahdollisesti muita kuten asiakasryhmiä lähemmäksi toisiaan eli ihmiset kehittävät yhdessä (Hietala ym. 2018,33). Yhteiskehittämisen pyrkimyksenä on se, että siinä asetetaan ehkä erilaisten valmiiden mallien, eri menetelmien ja ratkaisujen ulkopuolelle siten, että työntekijöiden on uskaltauduttava ulos valmiista tiedosta ja ratkaisuista (Hietala ym. 2028, 33).

Yhteiskehittämisessä tulee mahdollisuus osallistumiseen, toimijuuteen ja vaikuttamiseen. Tässä onnistuminen edellyttää kuitenkin myös työntekijöiltä, esihenkilöltä ja koko organisaatioilta uudenlaisia suhtautumistapoja kehittämiseen. Se haastaa myös perinteisiä vuorovaikutus- ja toimintatapoja. Yhteiskehittäminen on ammattilaisten ja esihenkilön välistä tasavertaista vuorovaikutusta, sekä yhdessä tekemistä. Sitä voidaan toteuttaa eri menetelmiä käyttäen, eri tilanteissa ja eri kokoonpanoissa. Tarkoitus on yhdistää asiakkaiden kokemus, tieto ja toimijuus ja vastaavasti ammattilaisten työ- ja elämäkokemukset heidän substanssiosaamisensa ja asiantuntemus. Yhteiskehittäminen voi toteuttaa niin yksittäisen asiakkaan ja työntekijänkin välillä, erilaisten ryhmien ohjaamisessa ja yhteisöllisessä toiminnassa. Sitä voidaan käyttää eri palveluiden kehittämisessä, esihenkilötasolla johtamisen apuvälineenä ja palveluiden tai toimintatapojen kehittämisessä. (Hietala, Kinunen, Kauppila & Karjalainen 2018,4.)

6.2.3 Kehittämistyön arviointi

Kehittämismuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää työelämässä jotain tiettyä osaa tai käytäntöjä ja sen lähtökohtana on aina teoreettinen ja tutkimuksellinen tieto (Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2016). Toimintatutkimuksessa sen luotettavuuden kannalta on tärkeää arvioida miten kehittämistyöhön osallistuneet jäsenet ovat saaneet olla mukana prosessin aikana (Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2016).

Kehittämistyössä yleisesti voidaan käyttää, joko laadullisen tai määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Näitä arvioitaessa mietitään miten tarkoituksenmukaisia käytettävät menetelmät ovat olleet suhteessa lopputulokseen, ja siihen miten osallistujien tietotaitoa käytettiin prosessin aikana. On tärkeää, että arviointiin osallistuvat kaikki prosessissa mukana olleet. Lopuksi arvioidaan kehittämistyön tulosta. (Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2016.)

Arvioinnin tarkoituksena on osoittaa se, miten kehittämisessä onnistuttiin. Siihen liittyy suunnitelmallinen tiedonkeruu ja sen analysointi. Näiden pohjalta voidaan arvioida niin kehittämistyön etenemistä ja sen lopputulosta. Jotta arvioinnista saadaan pätevä tulokset koko kehittämistyön prosessia, on arvioitava ja tarkasti kuvattava. Arvioinnissa myös tarkastellaan suunnitelman ja tavoitteiden selkeyttä ja käytettyjä menetelmiä. Siinä arvioidaan myös sitä, miten johdonmukaisesti prosessi eteni ja mitä haasteita siinä oli. Lopuksi arvioidaan lopputulosta ja sen soveltuvuutta tai helppokäyttöisyyttä ja sitä, miten alussa määritellyt tavoitteet toteutuivat. (Ojasalo ym. 2014, 48.)

Kehittämistyöhön liittyy oleellisena osana loppuraportointi, jossa tuodaan esille kehittämissuhteiden ja sen tietoperustan tarkka kuvaaminen. Loppuraportoinnissa tuodaan esille myös kehittämissuhteiden eri vaiheet. (Ojasalo ym. 2014, 47.)

7 Opinnäytetyön lähtökohdat

Asumis- ja kuntoutuspalveluissa tehtävä palveluohjaus on haastava työpaikka jo asiakasryhmän erityispiirteiden kannalta. Työn tekee haastavaksi myös se, miten paljon erilaisia yksityiskohtia niin eri lakien, työmenetelmien, ohjeiden ja säännösten muodossa työ sisältää. Siinä vaaditaan laaja-alaista osaamista jokaiselta sosiaalityön osa-alueelta. Näin perehdytyksellä ja perehdytysmateriaalilla on iso merkitys. Jokainen uusi työntekijä oppii ja sisäistää uusia asioita eri lailla. Perehdytysmateriaali tukee erilaisia oppijoita siinä, että niihin tietoihin voi palata tarvittaessa, jos työssä kohtaa uuden asian tai tarvitsee varmistusta tehdäkseen oikean päätöksen tai toimiakseen oikein. Perehdytysmateriaali ei kuitenkaan poista moniammatillisen tiedon jaon, yhteistyön, konsultoinnin mahdollisuutta ja toisen työkaverin tukemisen merkitystä.

Aikaisemmin materiaali on hajautettuna moneenkin eri paikkaan kuten sähköpostiin, OneDriveen ja Teamsiin. Kehittämistehtävän tarkoituksena oli koota ne Moodlen-oppimisympäristön työtilaan, jossa ne ovat selkeästi saatavilla ja niihin on helppo palata myöhemmin. Työntekijöillä on käytössä niin Intra kuin Hertta-työpöytä, josta tällä hetkellä voi saada tietoa niin työsuhteeseen, palkanmaksuun, erilaisiin korvauksiin, lomien kertymiseen, vapaiden hakemiseen, työaikaan, henkilöstötietuihin ja muita työsuhteeseen liittyvistä asioista. Oma-Hämeellä puuttui kuitenkin mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumis- ja kuntoutuspalveluiden palveluohjaajan tehtäväkuvaan liittyvä perehdytys.

Tarkoituksena oli luoda kattava perehdytysmateriaali liittyen mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumis- ja kuntoutuspalveluiden palveluohjaukseen. Oma-Hämeen hyvinvointialueen Moodle-oppimisympäristöön. Digitaalisen alustan luominen on hyvä työväline perehdytyksessä, mutta se ei poista, niin työyhteisön kuin esihenkilönkään vastuuta perehdytysprosessin aikana. Moodlen-oppimisympäristö mahdollistaa myös sen, että materiaaleja on helppo päivittää tarvittaessa. Kehittämistyön aikana koko Oma-Hämeen mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumis- ja kuntoutuspalveluissa toimivat työntekijät olivat mukana ideoimassa ja kehittämässä perehdytystä osana oman työn kehittämistä, niin yksilö kuin koko organisaatitasolla.

8 Toteutus

Palveluohjauksessa ei ole nähty tarpeelliseksi aikaisemmin koota perehdytysmateriaaleja, koska Hämeenlinnassa vain ollut kaksi palveluohjaajaa sijoitettuna näihin työtehtäviin ja hekin ovat olleet ikäihmisten palveluiden alla. Muualla kuin Hämeenlinnan alueella mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden palveluohjaus on tullut useinkin aikuissosiaalityöstä työikäisten palveluista tai ikäihmisten puolelta liittyen esimerkiksi eri asumispalveluihin ohjaamiseen ja siihen kuuluvaan päätöksen tekoon. Nyt hyvinvointialueen käynnistymisen myötä mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumis- ja kuntoutuspalveluiden palveluohjaukseen perustettiin

oma palvelualue. Myös asiakasryhmä profiloitui tarkemmin. Tämä on tarkoittanut kokonaan uuden tiimin perustamista ja siihen on yhdistynyt eri puolilta Kanta-Hämettä olevia työntekijöitä. Myös asiakkaat ovat siirtyneet selkeämmin oikeiden palveluiden alle. Tämä taas on aiheuttanut työn organisoimista ja kehittämistä uudelleen. Myös asiakasmäärien kasvaessa uusien työntekijöiden palkkaaminen on tullut ajankohtaiseksi. Näin myös perehdytyksen osalta oli tullut kehittämisen tarve. Myös hyvinvointialueen muotoutuessa koko ajan työ itsessään muuttuu erilaisten uusien ohjeiden, säännösten ja lakimuutosten myötä.

Kehittämistehtävän tarkoituksena oli toteuttaa kattava perehdytysmateriaali, joka tukee uuden palveluohjaajan tai sosiaalityöntekijän työn aloittamista. Perehdytysmateriaalin kokoaminen antoi myös selkeät raamit sille mitä ja minkälaisia asioita perehdytyksessä on huomioitava ja tuotava esille. Se toimii tulevaisuudessa myös eräänlaisena perehdyttäjän muistilistana asioista, jotka uudelle työntekijälle on kerrottava. Työtilaan koottiin sellaisia asioita, jotka avaavat palveluohjauksen prosessia ja sen eri menetelmiä. Oppaat ja erilaiset esitteet ovat myös tärkeä osa perehdytysmateriaalia. Tavoitteena oli luoda sellainen tietopankki, johon voi esimerkiksi perehdytyksenkin jälkeenkin palata ja etsiä tarvittavaa tietoa liittyen esimerkiksi palveluntuottajiin, yhteystietoihin, yhteistyökumppaneihin ja erilaisiin hyvinvointialueen sisäisiin ohjeistuksiin. Sitä on myös helppo päivittää ja tarvittaessa lisätä uutta materiaalia sinne.

Perehdytysmateriaali toteutettiin Oma-Hämeen hyvinvointialueen Moodle-oppimisympäristöön. Kehittämistyön aikana oli palveluohjauksen tiimin kehittämispäivä, jonka sisällä koko Kanta-Hämeen mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumis- ja kuntoutuspalvelujen työntekijät olivat mukana ideoimassa ja kehittämässä perehdytystä osana oman työn kehittämistä yksilö- ja koko organisaatitasolla

Perehdytysmateriaali sisälsi tietosuojaan ja salassapitoon liittyvää ohjeistusta ja linkin tietosuojakoulutukseen, jonka jokainen palveluohjaaja on suoritettava aloittaessaan työt. Materiaalissa on myös mukana käytettävien asiakastietojärjestelmien oppaat ja yhteydenottoihin ja asiakaskäynteihin liittyvät tilastoinnin oppaat. Sinne kerättiin myös erilaisia ohjeistuksia liittyen lakimuutoksiin mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden osalta. Perehdytysmateriaali sisältää sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan, THL:n määräykset sosiaalihuollon asiakirjoista ja niihin merkittävistä tiedoista ja asiakastietojen käsittelystä ja RAI-mittari käsikirjan. Materiaali sisältää oppaita liittyen perustyöhön hyvinvointialueen sisällä, kuten eri palvelutarjoajien esittelyt, jotka tarjoavat mielenterveys- ja päihdeasiakkaille kotiin vietävää palvelua ja erilaisia asumispalveluja. Siellä on opas myös perhehoidosta. Perehdytysmateriaali sisältää käytännön ohjeita pelkästään koskien perustyön aloittamista, kuten erilaisia yhteystietoja liittyen moniammatilliseen ja monitoimijaiseen yhteistyöhön, eri päätösten tekemiseen liittyviä ohjeita, turvasähköpostin käyttöönottoon liittyviä ohjeita, teknisen tuen yhteystiedot ja asiakastietojärjestelmiin liittyvän tuen yhteystiedot. Yhtenä tärkeimpänä materiaalina siellä on

ohjeistukset liittyen palveluntarpeenarviointeihin ja suunnitelmien päivityksiin, sekä eri päätösten tekemiseen.

Perehdytysmateriaalissa on myös ohjeet käytettäviin työvälineisiin ja eri ohjelmien ja asiakastietojärjestelmien käyttämiseen. Se sisältää tietoa palveluohjaajan työkuvasta, organisaatiosta, ohjeet hyvinvointialueen delegointisäännöistä, tukipalveluista, eri palveluntuottajien kuvaukset ja heidän yhteystietonsa, organisaation sisällä olevat vastuualueet ja yhteystiedot, eri organisaatioiden vastuualueet ja muiden eri yhteistyökumppaneiden kuvaukset. Kehittämistehtävän aikana perehdytysmateriaalin merkitystä oman työn kehittämisen, työhyvinvoinnin, johtamisen ja mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden palveluohjauksen laadun ja vaikuttavuuden kannalta.

8.1 Opinnäytetyön aloitus

Kehittämistyön alussa käytiin keskustelua opinnäytetyön työelämän ohjaajan kanssa suuntaviivoista ensimmäisen kerran heinäkuussa 2023. Elokuun alussa 2023 lopullinen idea perehdytysmateriaalin tekemisestä palveluohjaukseen syntyi. Alusta asti jo suunniteltiin, että kokoaisiin perehdytysmateriaalin Kanta-Hämeen Moodlen omaan oppimisympäristöön. Tämän taustalla ajatus siitä, että materiaali olisi helposti saatavilla ja sitä olisi helppo jatkossa muokata ja kehittää. Toisena ajatuksena oli myös se, että digitaalisen materiaalin luominen edistää omalta osaltaan ekologisuutta ja kestävän kehityksen periaatteita. Digitaalisen materiaalin luomisen nähtiin olevan parempi vaihtoehto sille, että tehtäisiin ainoastaan vain perinteinen perehdytyskansio, jonka päivittäminen on haasteellisempaa.

Kehittämistyön alussa keskusteltiin myös siihen liittyvistä sopimuksista. Tutkimusluvan hakeminen nähtiin tarkoituksenmukaiseksi, koska kuitenkin työhön hyödynnettiin osaksi olemassa olevaa materiaalia ja työyhteisön muita työntekijöitä kehittämisprosessin aikana. Kehittämistyön aloitus vaati sitä, että kontaktoin Moodlen työtilasta vastaavaa henkilö Oma-Hämeen organisaatiossa. Häneltä sain tunnukset ja käyttöoikeuden, jotta voin lähteä luomaan Moodlen oppimisympäristöön uutta kurssia. Tutkimuslupaa haettiin Kanta-Hämeen hyvinvointialueelta 21.9.2023 koska 29.9.2023 olin suunnitellut pienimuotoista työpajaa kehittämispäivän sisälle. Tutkimuslupa ei ollut vielä ehtinyt tulla ennen kehittämispäivää, joten palvelualuepäällikön kanssa kävin keskustelua, jonka myötä hän antoi suullisen luvan työpajan pitämiseen tuona päivänä. Osallistujilta pyydettiin myös suullinen suostumus työpajan pitämiseen. Työpajan lopussa käytiin keskustelua yleisesti perehdytyksestä ja ideoista yhdessä. Tutkimuslupa saatiin 3.10.2023.

Työpajatyöskentelyssä pyysin tietoa osallistujilta siitä, mitä heidän mielestään kuuluu olla perehdytysmateriaalissa, ja miten siitä saataisiin mahdollisimman yksinkertainen ja helppokäyttöinen uuden työntekijän perehdytyksessä. Työntekijät saivat myös mahdollisuuden tutustua

Moodlen-oppimisympäristöön sen valmistumisen jälkeen. Heille annettiin mahdollisuus antaa palautetta ja arvioida lopputulosta. Näitä palautteita avaan tuonnempana.

8.2 Moodlen oppimisympäristö

Moodlen on virtuaalinen oppimisalusta, jonka pääkehittäjänä on ollut alun perin Martin Dougiamas. Se julkaistiin vuonna 2002. Nimi tulee englanninkielisistä sanoista modular object oriented dynamic learning environment. Tämä tarkoittaa oliopohjaista dynaamista oppimisympäristöä. Suomessa sitä yleisesti käyttävät eri oppilaitokset, kunnat ja kaupungit. Sitä käytetään esimerkiksi etäoppimiseen tai e-oppimiseen. Se toimii hyvin monipuolisesti mahdollistaen erilaisen sisällöntuottamisen ja materiaalien jakamisen. Moodlen etuja on se, että se toimii useilla eri mobiilialustoilla tai selaimilla. (Kataja 2016.)

8.3 Materiaalin kerääminen

Materiaalia aloin keräämään 15.8.2023 alkaen liittyen palveluohjaajan työn sisältöön, hyvinvointialueen sisäisiin ohjeisiin, organisaatioon, lainsäädäntöön ja sen muutoksiin, eri palveluntuottajien kuvauksiin, erilaisiin toimintamalleihin, ohjeisiin ja lomakkeisiin. Materiaaleja keräsi niin sähköpostista, internetistä, OneDrivestä ja Teamsin eri kansioista.

Kokosin aluksi työsuhteeseen ja perustyön aloittamiseen liittyvää ohjeistusta, koska tämä auttaa uutta työntekijää aloittamaan uudessa tehtävässä. Näitä olivat esimerkiksi tietohallintoon ja työvälineisiin liittyvät ohjeet, Palveluohjaajan tehtävänkuvaan liittyvät prosessit ja ohjeet ja hyvinvointialueella käytettävät asiakastietojärjestelmät ja niiden ohjeet. Kontaktoin hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmien pääkäyttäjiä ja pyysin heiltä tarvittavat materiaalit. Lisäksi keräsin tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Kokosin eri lähteistä tilastointiin, päätöksentekoon, palveluntarpeenarviointiin ja asiakastyöhön liittyvää ohjeistusta.

Kokosin erilaisia Word-tiedostoja, joihin keräsin yhteystietoja muuta tarvittavaa materiaalia eri palveluntuottajien internetsivuilta. Keräsin myös yhteen eri sosiaalipalvelujen yhteystietoja Oma-Hämeen internetsivustoilta. Tein niistä omat tiedostot, joista tarvittavia yhteystietoja on helppo ja nopea etsiä. Kokosin niitä koko Kanta-Hämeen alueelta. Yhteystiedot olivat eri sosiaalipalveluissa työskentelevien nimiä, sähköpostiosoitteita ja puhelinnumeroita. Näitä olivat aikuissosiaalityö, ikäihmisten palveluohjaus, vammaistyö, jälkihuolto, psykiatrian osastot, poliklinikat, psykiatriset sairaanhoitajat eri terveyskeskuksissa, akuuttityöryhmä, päihdehuolto ja MPY:t. Keräsin myös yhteystietoja sosiaaliseen kuntoutukseen, sosiaalietuisuuksiin, työtoimintaan ja työllisyyspalveluihin liittyen. Yhteystiedot ovat yksi tärkeimmistä työvälineistä. Henkilöstö vaihtuu mutta yleensä esimerkiksi puhelinnumerot pysyvät samoina. Kanta-

Häme on laaja alue ja niiden kerääminen samaan paikkaan helpottaa perustyötä huomattavasti.

Keräsin yhteen tiedostoon linkkejä ja ohjeita sähköisiin lomakkeisiin liittyen kuten esimerkiksi MARAK, AUDIT, DUDIT ja BBGS. Kokosin myös eri lähteistä linkkejä sosiaalihuollon muihin eri lomakkeisiin kuten esimerkiksi ilmoitukseen sosiaalihuollon tarpeesta ja huoli-ilmoitus lomakkeeseen. Näin perehdytysmateriaalin kautta suoraan pääsee täyttämään nämä lomakkeet linkin kautta. Liitin mukaan myös kehittämispäivässä tulleet ideat eri materiaaleista. Materiaalit jaottelin ensin kansioihin eri otsikoiden alle tietokoneelle, koska silloin niitä olisi yksinkertaisempi lähteä siirtämään Moodlen kurssialustalle yksi kokonaisuus kerrallaan.

8.4 Kehittämispäivä 29.9.2023

Kehittämispäivänä 29.9.2023 toteutettiin pienimuotoisen työpajan, jossa menetelmänä käytettiin brainwriting- menetelmää. Brainwriting on menetelmänä sellainen, että siinä jaetaan osallistujalle tyhjä paperi, johon he määritellyn ajan puitteissa kirjoittavat asioita, jotka liittyvät asettamaani kysymykseen. Ajan, jonka määritin kirjoittamiseen jokaiselle, oli 4 minuuttia. Kysymys oli: **Mitä asioita pidät tärkeinä sisällyttää perehdytysmateriaaliin liittyen palveluohjaukseen?** Määritellyn ajan kuluttua paperi annetaan toiselle, joka jatkaa kirjoittamalla lisää ideoita paperille. Ideat ja asiat saattavat mahdollisesti liittyä edellisen kollegan esille tuomiin ajatuksiin ja ideoihin tai ovat aivan uusia. Työpajatyöskentelyyn osallistui myös asumis- ja kuntoutuspalveluiden aluepalvelupäällikkö, joka toimi myös kehittämistyössä työelämän ohjaajana. Tämän jälkeen kävimme yhdessä läpi esille tulleet ideat. Esille tuli erittäin kattavasti niin perustyöhön, asiakastapaamisiin, eri yhteistyökumppaneihin, palveluihin, lainsäädäntöön, asiakastietojärjestelmiin, asiakasmaksujen määräytymiseen, päätösten tekemiseen ja kilpailutuksiin liittyviä asioita ja kokonaisuuksia. Työntekijät olivat innokkaasti mukana ideoimassa. Tällainen ideoimiseen käytettävä menetelmä oli heille uutta, mutta he eivät kokeneet tilannetta epämukavaksi. Lopuksi tutustuttiin paperilla oleviin asioihin ja keskusteltiin perehdytyksestä yleensä. Yhdessä todettiin, että perehdytyksen onnistuminen on avainasemassa siihen, miten sitoutunutta henkilöstö on. Kehittämispäivänä saamani tuki työyhteisöltä ideoiden muodossa vahvisti sitä, että olin lähtenyt keräämään oikeita asioita perehdytysmateriaalin sisältöön liittyen.

8.5 Moodlen-työtilan rakentaminen

Toteutus alkoi sillä, että kontaktoin Moodlen-oppimisympäristöstä vastaavan henkilön hyvinvointialueella. Häneltä sain tunnukset ja käyttöoikeuden, joilla pystyin aloittamaan kurssialustan luomisen Moodleen. Kun olin saanut tunnukset hyvinvointialueelta käytin runsaasti

aikaa itseopiskeluun, aiheesta Moodlen työtilan rakentaminen. Verkossa oli paljon erilaista materiaalia ja videoita, joihin tutustumalla opiskelin, miten työtila luodaan ja miten sitä voi muokata.

Kurssialustan luominen alkoi otsikon tekemisestä kurssille. Moodlessa oli jo valmiiksi rakennettu hyvinvointialueen sisäinen valikko, josta valitsin ensin minkä palvelualueen alle kurssi tulee. Moodlen kurssialusta oli täysin tyhjä, joten perustin sinne aluksi kaikkiaan 19 eri otsikkoa, jotka nimesin. Tavoitteenani oli, että kaikki materiaalit liittyen palveluohjaukseen oli eritelty erilaisten niiden sisältöä kuvaavien otsikoiden alle yhtenäisiksi ja järkeviksi kokonaisuuksiksi. Näin tietynlaisen tiedon etsiminen olisi helpompaa. Tavoitteenani oli myös, että työtilasta tulisi riittävän helppokäyttöinen. Näin tietojen muuttuessa niitä on helppo muokata tai lisätä uutta materiaalia eri otsikoiden alle. Lisäksi työtilaa voidaan käyttää myös jatkuvasti työn tukena eräänlaisena materiaalipankkina tulevaisuudessa.

29.9.2023 olevan kehittämispäivän jälkeen kokosin sieltä tulleet ehdotukset ja ideat, joiden perusteella keräsin vielä lisää materiaaleja. Liitteessä 2 on lista työpajatyöskentelyn pohjalta tulleista ideoista. Tämän jälkeen aloitin lopullisen materiaalin keräämisen ja sen muuttamisen sellaiseen muotoon, että sen voi liittää työtilaan.

Ensimmäisenä osiona on uuden työntekijän ohjeita, jossa ensimmäisenä oli uuden työntekijän tukilista, joka toimii perehdytyksen tukena. Näin perehdytyksen aikana muistetaan käydä tietyt työhön liittyvät asiat läpi yhdessä perehdyttäjän kanssa. Tämä osio sisältää myös ohjeet salatun sähköpostin käyttöönotosta, turvasähköpostin ohje, VIP:n käyttöönotosta ohje, tietosuojakoulutukseen linkki, MIPÄ-palveluiden esittely ja organisaation esittely. Osio sisältää myös palveluohjaajan tehtäviin ja työnkuvaan liittyvää materiaalia.

Seuravana osiona työtilassa on yhteystiedot. Tämän otsikon alle on kerätty kaikki yhteystiedot liittyen MIPÄ-tiimin sisäisiin yhteystietoihin. Osio sisältää myös eri palveluntuottajien, muiden sosiaalialan toimijoiden yhteystiedot koko Kanta-Hämeen alueelta. Niiden avulla on myös helppo täyttää uuden puhelimen tiedot. Tämä helpottaa ja nopeuttaa myös perustyötä jatkossa koska kaikki yhteystiedot ovat yhdessä ja samassa paikassa.

Kolmantena osiona työtilassa on lainsäädäntöön liittyvät asiat. Sosiaalihuoltolaki, asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskeva laki, mielenterveys- ja päihdelainsäädännön muutoksista, delegointisääntöjä, asiakastietojen käsittelyyn liittyvää ohjeistusta, asiakirjojen säilytykseen liittyvää ohjeistusta ja palveluohjaukseen ja yleensä sosiaalipalveluihin liittyvää lainsäädäntöä.

Neljäntenä osiona perusohjeita työn tueksi kuten esimerkiksi ikäihmisten palveluiden myöntämisperusteet, välitystiliin ja toimeentulotukeen liittyviä ohjeita. Osio sisältää myös palvelutarpeen arviointiin ja päätöksen tekoon liittyvää ohjeistusta. Sieltä löytyy myös esimerkiksi maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn liittyvät ohjeet kuten

esimerkiksi tulkkipalvelun käytön. Tässä osiossa myös linkit sosiaalihuollon tuen tarpeen ilmoitukseen. Seuraavissa osioissa erilaiset palveluntuottajien kanssa toimiseen liittyvät ohjeistukset, palvelunkuvaukset. Siellä on myös palvelujen etuisuusjärjestys, puitesopimukset, yksiköiden vuokrat ym. Näiden lisäksi myös päihdelaitoskuntoutukseen liittyvät ohjeet. Muissa osioissa lisäksi vielä laskutukseen ja asiakasmaksuihin liittyviä asioita. Näiden lisäksi osiot, joissa erilaisia lomakkeita ja hakemuksia työn tueksi. Tässä osiossa on linkit, joiden kautta pääsee verkossa lomakkeita täyttämään.

Lisäksi kurssialustalla on osiot, joissa on koottu saatavilla oleva ohjeistus käytettäviin asiakastietojärjestelmiin, Kanta käsikirja, asumispalveluyksiköissä ja muilla palveluntuottajilla käytettävät mittarit, joilla arvioidaan asiakkaiden palveluntarpeita ja toimintakykyä. Lisäksi myös edellä mainittuihin ohjeet helpottamaan niiden tulkintaa. Viimeisinä osioina Kanta-Hämeessä toimivien erilaisten järjestöjen esittelyä ja yhteystietoja, jotka toimivat asiakasryhmän kanssa tai joiden toimintaan voi asiakasta ohjata.

Viimeisenä lisäsin työntekijät kurssialustalle ja julkaisin kurssin. Opinnäytetyön esittämisen jälkeen vaihdan kurssin ”opettajaksi” asumis- ja kuntoutuspalveluiden palvelualuepäällikön. Tämän jälkeen hän voi toimia ylläpitäjänä ja näin seurata esimerkiksi yksittäisen työntekijän suorituksia. Hän voi myös halutessaan lisätä jonkun työntekijöistä vastaamaan, vaikka työtilan päivittämisestä ja uuden materiaalin viemisestä työtilaan.

Muokkasin kurssialustan asetuksia siten, että palvelualuepäällikkö voi halutessaan seurata työntekijöiden käymistä kurssialustalla. Hän saa niistä halutessaan raportit itselleen. HR saa myös säännöllisesti raportit sivuston käytöstä. Näin voidaan seurata tulevaisuudessa sitä, mikälaista materiaalia eniten käytetään ja mistä on eniten hyötyä. Muokkasin asetuksia myös liittyen perehdytykseen. Uusi työntekijä näkee itse myös sen mihin materiaaliin hän on jo tutustunut. Näin hän voi seurata myös omaa henkilökohtaista etenemistään kurssialustalla. Kurssitilan opettaja saa myös halutessaan raportin käydyistä asioista perehdytyksen loputtua. Kurssitilassa on myös keskustelupalsta, johon esimerkiksi uusi työntekijä voi laittaa kysymyksiä ja kaikki voivat osallistua keskusteluun.

Moodlessa oleva työtila tullaan muuttamaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen pääkäyttäjän toimesta sellaiseksi, että sinne on vain käyttöoikeudet niillä henkilöillä, jotka ovat lisättyinä työtilan käyttäjiksi. Sinne pääsee kirjautumaan vain omilla ID-tunnuksilla. Näin toteutuu se, että salassa pidettävätkin materiaalit näkyvät vain niille henkilöille, joilla on niiden käyttöön oikeudet.

8.6 Arviointi

Kun työtila oli valmis ja annettiin mahdollisuus asumis- ja kuntoutuspalveluiden palvelualuepäällikön ja muiden työntekijöiden tutustua siihen. Heille annettiin linkki, jonka kautta he pääsivät sinne. Oma-Hämeessä Moodlen työtilan käyttö on vasta alkamassa, joten sen käyttäminen myös työntekijöille oli uusi asia. He antoivat palautetta sen toimivuudesta ja materiaalien sisällöstä. Julkaisun ajankohtana uusi työntekijä oli aloittanut palveluohjauksessa, joten oli mielenkiintoista saada juuri hänen näkökulmaansa työtilan toimivuudesta. Aikataulujen puitteissa perehdytystä ja perehdytysmateriaalin tarkoituksenmukaisuutta ja helppokäyttöisyyttä ei kuitenkaan ehditty testaamaan opinnäytetyön aikataulun puitteissa. Arviointi toteutui olemassa olevien palveluohjaajien toimesta. Kehittämistyön lopputuloksen arvioinnissa tuli ottaa huomioon Moodlen oppimisympäristön työtilan käytettävyys, helppous, materiaalien löytyminen, johdonmukaisuus, materiaalien kattavuus ja miten se toimii perehdytyksen apuvälineenä.

9 Palaute

Palautetta pyydettiin asumis- ja kuntoutuspalveluiden palvelualuepäälliköltä ja muilta työntekijöiltä. Heitä pyydettiin arvioimaan oppimisympäristön helppokäyttöisyyttä ja oliko materiaali riittävän kattavaa. Palautetta pyydettiin myös siitä, kuinka yksinkertaista sitä olisi käyttää perehdytyksen tukena ja arviota siitä, miten sen nähtäisiin tukevan normaalia työtä. Positiivista palautetta tuli siitä, että materiaalit olivat järjestetty selkeiksi kokonaisuuksiksi eri otsikoiden alle. Materiaalit olivat kattavia ja mielenterveys- ja päihdepuolen lainsäädäntö ja muut reunaehdot löytyivät vaivatta. Koettiin myös, että varsinkin uuden työntekijän näkökulmasta perehdytysmateriaali antaa hyvän vaikutuksen Oma-Hämeestä työnantajana. Hyvää palautetta tuli myös siitä, että nyt materiaali löytyy yhdestä paikasta. Tämä helpottaa ja nopeuttaa yksittäisen materiaalin etsimistä. Palvelupäälliköltä tuli hyvää korjaavaa palautetta siitä, että otsikoissa olisi hyvä näkyä milloin materiaali on päivitetty. Näin materiaalit olisivat aina ajantasaisia ja sieltä löytyisi aina viimeisin päivitetty tieto. Häneltä tuli myös hyviä ideoita vielä työtilaan lisättävistä materiaaleista jatkossa.

10 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Ojasalo ym. (2014,48) korostavat, että opinnäytetyön tulee olla moraalisesti oikein, kehittäminen pitää tapahtua rehellisesti ja avoimesti. Lopputuloksen pitää olla myös sellainen, että se hyödyttää organisaatiota. Kehittämistyössä mahdollisesti oletetaan alussa, että organisaation tai tiimin jäsenet automaattisesti haluavat osallistua toiminnan kehittämiseen (Ojasalo ym. 2014, 49). Kuitenkin kehittämistyön onnistumisen kannalta on tärkeää, että työntekijät ovat sitoutuneita antamaan omaa ammatillista osaamistaan kehittämistyöhön. Kanta-Hämeen

hyvinvointialueelta haettiin tutkimuslupa, jotta organisaation puolesta oli lupa ja mahdollisuus hyödyntää työyhteisön jäsenten ammattitaitoa kehittämisprosessin aikana. Myös olemassa olevan materiaalin käyttäminen perehdytysmateriaalissa vaatii tutkimusluvan, jolloin kehittäminen ja sen sisällä tapahtuva toiminta on läpinäkyvää ja avointa. Materiaalien joukossa oli myös paljon salassa pidettävää materiaalia, joten sen käsitteleminen piti tapahtua asianmukaisesti.

On tärkeää selvittää organisaation eettiset säännöt ja toimia organisaation arvojen mukaisesti. Pitää varmistaa myös, että tiedonhaku ja tietojen kerääminen on organisaation ohjeiden mukainen ja niin, että ne ovat eettisesti oikein. On myös tärkeä selvittää Oma-Hämeen hyvinvointialueen sopimuskäytännöt ja vastuut. Myös kehittämistyön arviointimenetelmät pitää olla eettisesti oikeita. Avoimuus ja läpinäkyvyys ovat tärkeitä arvoja koko prosessin ajan. (Ojasalo ym. 2014, 49.)

11 Pohdinta

Tässä kehittämistyössä oli pääpaino materiaalin tuottamiselle uusien työntekijöiden perehdytykseen Kanta-Hämeen hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumis- ja kuntoutuspalveluiden palveluohjaukseen. Opinnäytetyössä käytettiin osaksi yhteisöllisiä kehittämismenetelmiä. Hietala ym. (2018,33) korostavatkin, että menetelmässä tuodaan niin johtoa kuin työntekijöitäkin kehittämään yhdessä omaa työtä.

Muiden palveluohjaajien ammattitaito oli ensiarvoisen tärkeää, kun lähdin kokoamaan materiaalia Moodlen-oppimisympäristöön. Hyödynsin olemassa olevaa vahvaa ammattitaitoa kehittämispäivässä siihen, että yhdessä mietitimme niitä asioita, jotka ovat tärkeitä perehdytyksessä. Minkälaista tietoa uusi työntekijä tarvitsee, jotta hän pystyy suoriutumaan omasta työtehtävästään. Opinnäytetyön aiheesta olin jo keskustelut aikaisemmin työyhteisössä. Keskustelua käytiin myös siitä, haluavatko he osallistua kehittämiseen ja näin jakaa omaa ammattitaitoaan ja osaamistaan työhön liittyvissä asioista. Näin mahdollistettiin se, että he voivat tuoda esille niitä asioita, joita he perehdytyksessä kokevat tärkeäksi ja oleelliseksi työn tekemisen kannalta. Kehittämistyön aikana tein aktiivista yhteistyötä opinnäytetyön työelämän ohjaajan kanssa koko prosessin ajan. Koko prosessin ajan mukana kulkevan jatkuva arviointi ja pohdinta tuki eettisten periaatteiden toteutumisesta. Ojasalo ym. (2014,18) korostavat, että tutkimuksellisessa kehittämistyössä pyritään hakemaan ratkaisua työelämän käytännöistä nousseisiin ongelmiin. Aktiivinen vuorovaikutus on myös tärkeää koko prosessin kannalta (Ojasalo ym.2014, 18). Työelämästä nousi kehittämistarve juuri perehdytykseen liittyen koska organisaatio oli uusi.

Tämä kehittämistyö oli myös sen tekijälle tärkeä prosessi oman oppimisen kannalta. Perehdytysmateriaaleja kootessa myös tekijälle tuli oiva tilaisuus miettiä niin palveluohjaajan

tehtävänkuvaa ja sitä osaamista, jota tarvitaan sen suorittamiseen. Materiaalin läpikäyminen sai mahdollisuuden palata niihin kokonaisuuksiin, jotka eivät ehkä vielä eivät olleet niin selkeitä ja arjessa niihin ehtinyt perehtyä kunnolla. Toimiminen palveluohjaajan tehtävissä auttoi siihen, että kehittämistyön tekemisen aikana oli jonkinlainen kokonaiskuva siitä, mitä perehdytysmateriaalin tulisi sisältää.

Toikko ym. (2009,14) toivat esille juuri sen, että kehittäminen on toimintaa, jolla on selkeästi määritelty tavoite. Tässä se oli juuri tuon digitaalisen perehdytysmateriaalin luominen Moodlen oppimisympäristöön. Sinne koottiin pelkästään palveluohjauksen näkökulmasta oleva materiaali. Ojasalo ym. (2014,19) toivat esille myös sen, että tutkimuksellisen kehittämistyön taustalla on usein jonkin organisaation sisäiset kehittämistarpeet, joihin lähdetään ideoinnin pohjalta miettimään erilaisia ratkaisuja. Tässä kehittämistyön alussa tunnistettiin puute, jota lähdettiin kehittämään ja ottamaan koko työyhteisöä mukaan sen kehittämiseen.

Yhtenä johtopäätöksenä päädyin myös siihen, että yleensä perehdytysprosessi itsessään vaatii jatkuvaa kehittämistä ja myös arvioimista koska työelämä kehittyy koko ajan. Hyvinvointialueet ovat jatkuvassa muutoksessa. Myös hyvän perehdytyksen vaikutus työhyvinvointiin ja sitoutumiseen on merkittävä. Työelämäohjaajani kanssa puhuimmekin tavoitteista, joita oli saada tämä prosessi alkamaan, jotta sitä voidaan sitten jatkokehittää tulevaisuudessa. Palveluohjauksessa ei ollut ennen ollenkaan perehdytysmateriaalia, joten sellaisen luominen varsinkin nyt kun organisaatio on jatkuvassa kehityksessä, on tärkeää. Oikeanlaisella perehdytyksellä luodaan perusta sitoutuneelle ja osaavalle työyhteisölle.

Haasteena koin kehittämistyön aikana Moodlen oppimisympäristön. Se itsessään oli minulle outo. En ollut itse sitä käyttänyt missään aikaisemmin. Koin myös alussa, että taitoni tehdä tuollaista verkkoon rakennettavaa materiaalia eivät olleet hyvät. Kehittämistyön aikana käytin todella paljon aikaa alussa siihen, että opettelin Moodleen käytön ja kurssialustan luomiseen liittyviä asioita. Koin kuitenkin matkan varrella isojakin voittoja siitä, että onnistuin juuri tässä asiassa.

Toisena haasteena koin sen, että materiaalin kokoaminen oli sinänsä paljon aikaa vievää. Materiaali oli useassa eri lähteessä. Sen etsiminen ja kokoaminen vei tämän takia paljon aikaa. Myös se mitkä asiat ja kokonaisuudet oli järkevää ja tarkoituksenmukaista sisällyttää perehdytysmateriaaliin vaati jatkuvaa arviointia ja pysähtymistä. Toimeksiantajan kanssa käymien keskusteluiden kautta päädyin siihen, että olisi tärkeää kerätä niin sanottu peruspaketti, joka tuo kuitenkin jo alusta asti hyötyä perehdytykseen ja perustyöhön. Digitaalinen alusta mahdollistaa sen jatkuvan kehittämisen ja näin materiaali on aina ajantasainen. Kurssialustan jatkuva kehittäminen tulevaisuudessa tulikin usein keskusteluissa esille.

Kehittämistyön ja perehdytysmateriaalin kehittäminen toteutui todella hyvään ajankohtaan liittyen mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden palveluohjauksessa tullessiin muutoksiin. Loppukesästä ja alkusyksystä kaksi sosiaalityöntekijää ja yksi palveluohjaaja siirtyivät muihin

tehtäviin ja uuden henkilöstön rekrytointi ajoittui syyskuulle ja lokakuulle. Uudet työntekijät aloittavat loppuvuodesta. Näin pystytään jo aloittamaan uuden perehdytysmateriaalin hyödyntäminen uusien työntekijöiden aloittaessa tehtävissään. Kuitenkin opinnäytetyön ja sen tuomia johtopäätöksiä arvioidessa tulin siihen tulokseen, että olisin saanut enemmän tietoa siitä, miten digitaalinen perehdytysmateriaali toimii käytännössä perehdytyksen tukena, jos sitä olisi voinut testata kehittämistyön aikana. Nyt nämä arvioinnit ja päätelmät siitä jäävät täten tulevaisuuteen.

Uskon kuitenkin saadun palautteen myötä Moodlen oppimisympäristöä tullaan aktiivisesti käyttämään perehdytyksen tukena. Materiaalia on helppo lisätä ja päivittää tarvittaessa. Työtilan helppokäyttöisyys tukee sitä, että uuden työntekijän on myös helppo itsenäisesti käydä läpi materiaaleja. Työtilassa on myös paikka keskustelulle, johon esimerkiksi uusi työntekijä voi halutessaan esittää kysymyksiä. Keskusteluun voi osallistua kaikki sivuston käyttäjät.

Jatkokehittämissideoita mietittäessä toin esille perehdytykseen liittyen vastuuhenkilön valitseminen työntekijöiden keskuudesta. Myös työtilan ”opettajia” voi olla vaikka kaksi. Toinen asumis- ja kuntoutuspalveluiden esihenkilö ja toinen vaikka juuri perehdytyksestä vastaava työntekijä. Kummallakin olisi oikeudet päivittää myös työtilaa ja viedä sinne materiaaleja. Vaikka perehdytys onkin kaikkien työntekijöiden vastuulla vastuuhenkilöiden valinta kuitenkin, selkeyttäisi työnjakoa. Perehdytyksestä vastaava työntekijä voisi näin ottaa vastuuta sijaisen tai uuden työntekijän tulosta työyhteisöön. Päävastuu kuitenkin perehdytyksessä on aina esihenkilöllä.

Pohdin myös sitä, että juuri Moodlen alustaa voidaan käyttää siihen, että sinne voitaisiin jatkossa viedä uudet materiaalit ja ohjeistukset oman osion alle. Näin ne ovat selkeästi kaikkien saatavilla. Ne voidaan sitten määritellyn ajan jälkeen viedä jo olemassa olevien otsikoiden alle ja samalla poistaa vanhat ohjeet työtilasta. Näin myös uudet materiaalit ovat yhdessä paikassa kaikkien saatavilla. Tämä kehittämistyön tulos oli ensimmäinen koko hyvinvointialueella Moodlen oppimisympäristöön. Jatkossa myös muut palvelualueet voivat tekemään myös omia perehdytysmateriaaleja liittyen heidän tehtäviinsä.

Arvioidessani omaa oppimistani prosessin aikana tuli esille montakin asiaa, jossa tunnen kehittyneeni. Materiaalien läpikäyminen uudestaan antoi mahdollisuuden kerrata asioita. Näin koen, että ammattitaitoni liittyen palveluohjaajan tehtäviin kehittyi. Myös Moodlen oppimisympäristöön kurssialustan luominen oli itselleni uusi asia. Joten työtilan luominen kehitti myös osaamistani, ja tulevaisuudessa pystyn varmasti hyödyntämään opittuja taitoja.

Tavoitteet kehittämistyön osalta toteutuivat. Tavoitteena oli luoda digitaalinen perehdytysmateriaali. Sain kerättyä materiaalia kattavasti Moodlen työtilaan. Näistä lähtökohdista on hyvä aloittaa Moodlen käyttäminen perehdytyksen tukena. Moodlen työtila tulee kuitenkin tulevaisuudessa olemaan jatkuvassa muutoksessa koska ohjeet muuttuvat ja uusia käytäntöjä tulee lisää. Materiaalia lisätään ja poistetaan sieltä niiden päivittyessä.

Kehittämistyön aikana kävin keskusteluja opinnäytetyön työelämäohjaajan, ja muun työyhteisön kanssa. Yhdessä käyty keskustelut koko prosessin ajan, olivat yksi tärkeimpiä asioita, kun ajatellaan prosessin etenemistä ja sen onnistumista. Heiltä saatu tuki ja palaute ohjasivat tekemään oikeita asioita koko prosessin ajan.

Lähteet

- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 11.9.2023. <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-ty-suojelua/>
- Alho, H., Aalto, M., Castren, S. & Pajula, M. 2022. Peliriippuvuus. 1.painos. Tallinna: Printon
- Antola, M., Kran-Bredenber, M., Luukkanen, T., Ojanperä, K., Rauramo, P. & Tolvanen, M. 2023. Esihenkilöiden perehdyttäminen. Keskeinen lainsäädäntö tutuksi. Viitattu 11.9.2023. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2023/03/Esihenkiloiden-perehdyttaminen-keskeinen-lainsaadanto-tutuksi.pdf>
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy
- Eloranta, S., Hautala, T., Kinos, S. & Salonen, K. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Viitattu 17.9.2023. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Hallintolaki 6.6.2003/434. Viitattu 11.9.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- Hietala, O., Kinnunen, S., Kauppila R. & Karjalainen, J. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen työntekijöiden ja johdon näkökulmasta. Osallisuuden, oppimisen ja ammatillisen kasvun mahdollisuuksia. Viitattu 16.10.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137261/URN_ISBN_978-952-343-088-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hyväri, S. & Vuokkila-Oikonen, P. 2020. Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus. Viitattu 17.9.2023. <https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760642#s-lg-box-15268728>
- Kanta-Hämeen hyvinvointialue 2023. Hyvinvointialue. Viitattu 12.9.2023. <https://omahame.fi/hyvinvointialue>
- Kanta-Hämeen hyvinvointialue 2023. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut. Viitattu 13.9.2023. <https://omahame.fi/mielenterveys-ja-paihdekuntoutujien-asumispalvelut>
- Kunta- ja hyvinvointialueyönantajat 2022. Rekrytointi ja perehdytys hyvinvointialueilla. Viitattu 22.10.2023. <https://www.kt.fi/soteliiderit/hr-johtaminen-hyvinvointialueilla/rekrytointi-perehdytys>
- Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Tallinna: Printon Trukikoda
- Laki hyvinvointialueesta 611/2021. Viitattu 11.9.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. Viitattu 11.9.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Viitattu 17.11.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2000/20000812>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734, Viitattu 17.11.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>
- Manka, M-L. & Manka, M. 2023. Työhyvinvointi. Hyvää johtamista ja arjen tekoja. Viitattu 10.9.2023. 3. uudistettu painos. Alma Talent.

- Nykänen, M. 2021. Perehdyttäjän TOP-10 muistilista. Työterveyslaitos. Viitattu 16.9.2023. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista/>
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 4. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Perhehoitolaki 20.3.2015/263. Viitattu 17.11.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150263>
- Pernaa, J.2013.Kehittämistutkimus tutkimusmenetelmänä. Viitattu 16.9.2023. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/fd4fcd23-2d7c-474a-a426-438c93075ff3/content>
- Pitkänen, T. & Levola, J. 2016.Päihde- ja mielenterveysongelmat kuormittavat toimintakykyä. Viitattu 15.11.2023. https://tiedostot.a-klinikkasaatio.fi/tutkittua/Tiimi_516.pdf
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen kehittämistyöhön. Viitattu 24.9.2023. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Viitattu 17.11.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Suominen, S. & Juntunen, M. 2021.Mitä palveluohjaus on. Suomen Palveluohjausyhdistys, SPO ry. Viitattu 22.9.2023. <https://bin.yhdistysavain.fi/1594782/dfB9oR-pewlcY2vxAiDjZ0VUj8T/Mit%C3%A4%20palveluohjaus%20on.pdf>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020-2030. Viitattu 14.11.2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162053/STM_2020_6.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- THL 2023. Toimintakyky ja mielenterveyshäiriöt. Viitattu 15.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot/toimintakyky-ja-mielenterveyshairiot>
- THL 2023. Strategian painopisteet. Mielenterveysstrategia 2020-2023. Viitattu 10.10.2023. https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kansallinen-mielenterveysstrategia/strategian-painopisteet#Mielenterveys_p%C3%A4%C3%A4omana
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. korjattu painos. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Työterveyslaitos 2023. Kunnollinen perehdytys kannattaa aina. Viitattu 10.9.2023. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/kunnollinen-perehdytys-kannattaa-aina>
- Työsopimuslaki 26.1.2001/55. Viitattu 11.9.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>
- Työturvallisuus laki 23.8.2002/738. Viitattu 11.9.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Yhteiskehittämisen käsikirja 2020. Viitattu 16.10.2023. <https://6aika.fi/wp-content/uploads/2019/06/Yhteiskehitta%CC%88misen-ka%CC%88sikirja.pdf>
- Vammaispalvelulaki 675/2023. Viitattu 11.9.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230675>

Pajula, A. 2021. Työhön perehdytys verkossa: Mitä on digiperehdytys? <https://www.media-maisteri.com/blog/ty%C3%B6ntekij%C3%A4n-perehdytys-verkossa-mit%C3%A4-on-digiperehdytys>

Kuviot

Kuvio 1: Mielensterveys- ja päihdepalveluiden organisaatiokaavio	9
Kuvio 2: Kehittämistutkimuksen eteneminen. Lineaarinen malli	12
Kuvio 3: Kehittämistoiminnan syklisyys ja reflektiisyys.....	13

Liitteet

Liite 1: Oma-Hämeen tutkimuslupa	43
Liite 2: Työpajapäivän Brainwriting-mentelmää käyttäen koottu lista	46
Liite 3: Moodle työtila	47
Liite 4: Työelämän palaute opinnäytetyöstä.....	49

Liite 1: Kanta-Hämeen hyvinvointialue tutkimuslupa

**Viranhaltijapäätös**

Palvelualuepäällikkö, asumis- ja
kuntoutuspalvelut
Hallinnollinen päätös

sivu 1 / 3

6 / 2023

3.10.2023

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Otsikko	Opinnäytetyön tutkimuslupahakemus AMK, Sari Pusa, Laurea-ammattikorkeakoulu, perehdytysmateriaali MIPÄ-palveluihin
Asianumero	HVA/6731/13.00.01/2023
Päätösperustelut	<p>Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelija Sari Pusa hakee opinnäytetyö- ja tutkimuslupaa Kanta-Hämeen hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumis- ja kuntoutuspalveluista.</p> <p>Tutkimuksen nimi on Perehdytysmateriaali Oma Hämeen hyvinvointialue, mielenterveys- ja päihdepalvelut, asumis- ja kuntoutuspalvelut, palveluohjaus.</p> <p>Tutkimuksen tarkoituksena on luoda Oma Hämeen Moodle-oppimisympäristöön kattava perehdytysmateriaali mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumis- ja kuntoutuspalvelujen palveluohjaajan työhön.</p> <p>Kanta-Hämeen hyvinvointialue saa perehdytysmateriaalin omaan käyttöön.</p>
Toimivallan peruste	Terveydenhuollon toimialajohtajan delegointipäätös, hallintosääntö § 29 ja § 30
Päätös	<p>Päätän myöntää tutkimusluvan yllä mainituin ehdoin.</p> <p>Kannonmaa Tanja Palvelualuepäällikkö, asumis- ja kuntoutuspalvelut</p>

Viranhaltijapäätös on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä.

Otto-oikeusviranomainen Aluehallitus



Viranhaltijapäätös
 Palvelualuepäällikkö, asumis- ja
 kuntoutuspalvelut
 Hallinnollinen päätös

sivu 2 / 3
 6 / 2023

3.10.2023

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Tiedoksianto asianosaiselle

Tiedoksiantaja: Kannonmaa, Tanja

Annettu tiedoksi sähköisesti

Pvm: 3.10.2023

Vastaanottajat: Pusa, Sari

Oikaisuvaatimusoikeus ja -perusteet

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä hyvinvointialueen jäsen.

Hyvinvointialueiden yhteistoiminnassa järjestettyjä tehtäviä koskevasta päätöksestä oikaisuvaatimuksen saa tehdä myös yhteistoimintaan osallinen hyvinvointialue ja sen jäsen.

Oikaisuvaatimuksen voi tehdä tarkoituksenmukaisuus ja laillisuusperustein.

Oikaisuvaatimusviranomainen ja -aika

Oikaisuvaatimusviranomaisena, jolle oikaisuvaatimus tehdään:

Kanta-Hämeen hyvinvointialue / aluehallitus
 Sibeliuksenkatu 2
 13100 Hämeenlinna
 Sähköposti: omahame@omahame.fi

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä. Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 9.00-15.00.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

**Viranhaltijapäätös**Palvelualuepäällikkö, asumis- ja
kuntoutuspalvelut

Hallinnollinen päätös

sivu 3 / 3

6 / 2023

3.10.2023

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Hyvinvointialueen jäsenen sekä hyvinvointialueiden yhteistoimintaan osallisen hyvinvointialueen ja sen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on pantu nähtäville yleiseen tietoverkkoon hyvinvointialueen verkkosivustolle.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava: päätös, johon haetaan oikaisua, miten päätöstä halutaan oikaistavaksi ja millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero. Jos oikaisuvaatimus päätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.


Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Liite 2: Työpajapäivän Brainwriting-mentelmää käyttäen koottu lista

- Yhteystahojen yhteyshenkilöt
- Asiakasmaksulaki
- Yhteystiedot
- Kuolema, hoitotahto ja vakaumuslomake
- Kilpailutus, sopimukset, hinnat, etuisuusjärjestys
- Yksiköiden hinnat
- Järjestöjen toimintaa, linkit
- Koulutusmateriaali
- Mielenterveydensairaudet ja riippuvuussairaudet
- Organisaatio
- Asiakasmaksujen määräytyminen
- Puitesopimukset
- Asiakaskäynnille mukaan/asiakkaiden kohtaaminen
- Palveluprosessit
- Eri oppimistyyliihin tutustuminen liittyen perehdytykseen
- Tietokone, puhelin tutuksi
- Intraan linkki
- Eri palvelupäätösten tekeminen
- Työnkuva
- Yhteneväiset käytännöt
- Verkostoyhteistyön käytänteet
- Palveluohjauksen periaatteet
- Asiakkaaksi tuleminen
- Lainsäädäntö
- Sosiaalipalvelut
- Palvelutehtäväluokitus
- Kotihoidon ohjeet
- Välitystilin ohjeet
- Asumispalveluyksiköt
- Palvelun keskeytyssäännöt

Liite 2: Moodle työtila

SIT SIVUSTON HALLINTA Etsi kursseja SP Muokkaa



Perehdytys, mielenterveys- ja päihdepalvelut, asumis- ja kuntoutuspalvelut, palveluohjaus

Kurssi Asetukset Osallistujat Arvioinnit Raportit Lisää ▾

Uutiset

Laajenna kaikki osiot Piennä kaikki osiot

- Uuden työntekijän aloittaessa
- Yhteystiedot
- Lainsäädäntö
- Ohjeita työn tueksi
- Asumispalveluyksiköt ja niiden esittely

16:34
16.11.2023

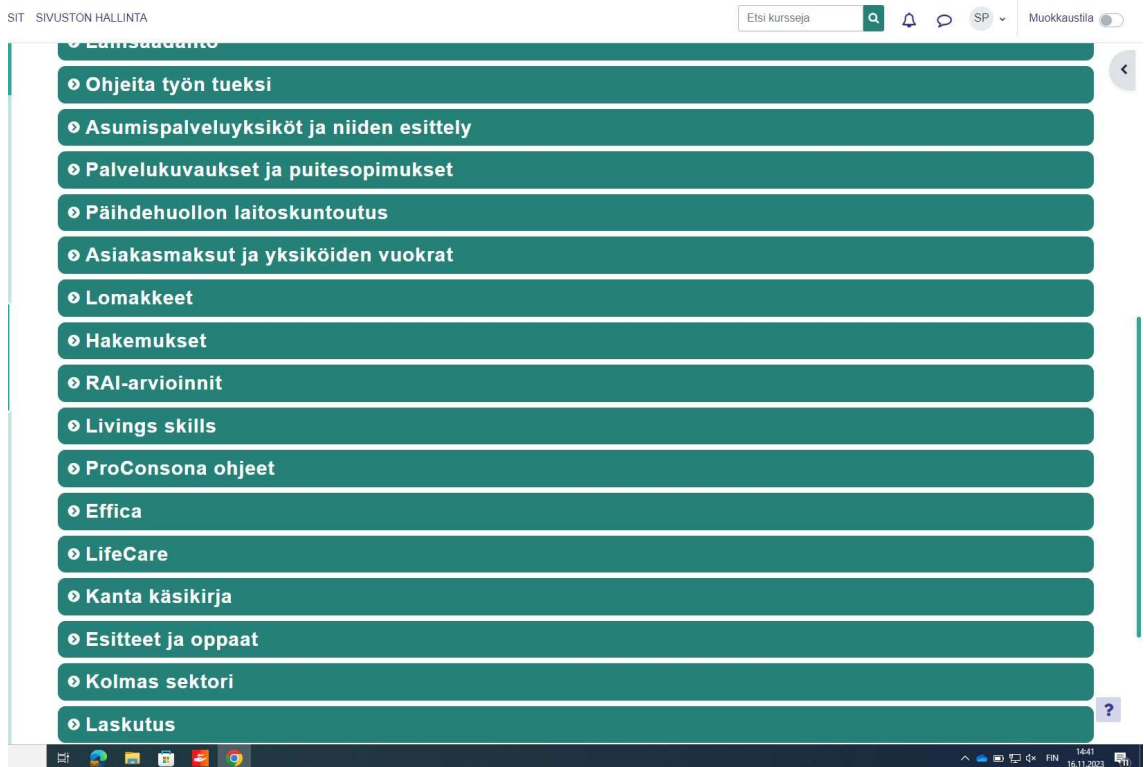
Kuva 1

SIT SIVUSTON HALLINTA Etsi kursseja SP Muokkaa

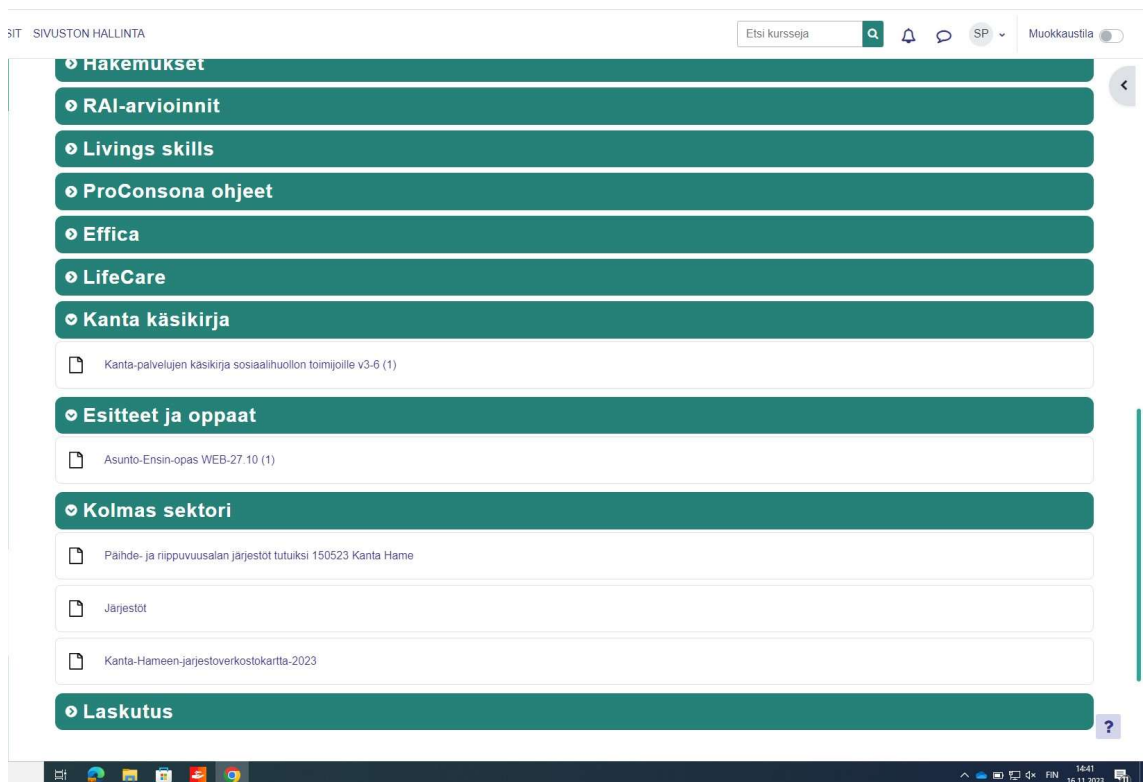
- Uuden työntekijän aloittaessa
- Yhteystiedot
- Lainsäädäntö
- Ohjeita työn tueksi
- Asumispalveluyksiköt ja niiden esittely
- Palvelukuvaukset ja puitesopimukset
- Päihdehuollon laitospäihdehuolto
- Asiakasmaksut ja yksiköiden vuokrat
- Lomakkeet
- Hakemukset
- RAI-arvioinnit
- Livings skills
- ProConsona ohjeet
- Efficia
- LifeCare
- Kanta käsikirja

16:42
16.11.2023

Kuva 2



Kuva 3



Kuva 4

12 Liite 3: Opinnäytetyön työelämäpalaute



AMMATTIKORKEAKOULU
University of Applied Sciences

Työelämän palaute

8.12.2015/ba

Hyvä työelämän edustaja

Kiitos, että tarjositte Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijalle/opiskelijoille mahdollisuuden tehdä opinnäytetyö yrityksenne/organisaatioonne. Työelämän kehittäminen on tärkeä osa opinnäytetöidemme arvioinnissa. Pyydämmekin näkemystänne.

Yrityksen/organisaation nimi	Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Työelämän edustajan/Arvioijan nimi ja tehtävänimike	Tanja Kannonmaa Palvelualuepäällikkö
Opinnäytetyön ohjaaja yrityksessä/organisaatiossa	Tanja Kannonmaa, palvelualuepäällikkö
Opinnäytetyön tekijä/t	Sari Pusa
Miten yrityksenne/organisaatioonne hyödyntää tehtyä opinnäytetyötä?	
Opinnäytetyö tulee osaksi mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumis- ja kuntoutuspalvelujen päivittäistä työtä ja johtamista. Perehdyttämistä varten tehtyä oppimisympäristöä ja materiaalia hyödynnetään osana uusien työntekijöiden perehdyttämistä sekä jo töissä olevien työntekijöiden osaamisen ylläpitämiseen ja kehittämiseen.	
Mitä uutta ja/tai odottamatonta tuli esille opinnäytetyöprosessin aikana tai tuloksissa?	
Opinnäytetyö vahvistaa käsitystämme perehdyttämisen merkityksellisyydestä ja sen vaativuudesta. Uskomme vahvasti, että tämän opinnäytetyön myötä työyksikkömmme uusien työntekijöiden perehdyttäminen paranee aikaisemmasta ja siitä tulee organisoidumpaa. Meille tämä digitaalisesti toteutettu opinnäytetyön osuus Moodlessa on "uusi innovaatio" ja antaa täysin uudenlaisia mahdollisuuksia tiedon kokoamiseen ja käyttämiseen. Henkilöstöltä saatu palaute on ollut innostavaa ja kannustavaa.	
Miten kuvailisitte yhteistyötä opinnäytetyöntekijän/-tekijöiden kanssa?	
Yhteistyö opinnäytetyön tekijän kanssa on sujunut erinomaisesti. Opinnäytetyön tekijä on osallistanut henkilöstöä yhteiskehittämiseen. Opinnäytetyöntekijän opinnäytetyö on herättänyt henkilöstössä suurta kiinnostusta, kiinnostusta ja arvostusta.	
Haluaisitteko jatkossakin tarjota opiskelijoillemme opinnäytetyön aiheita tai harjoittelupaikkoja? Miten haluaisitte kehittää yrityksenne/organisaatioonne ja Laurea-ammattikorkeakoulun yhteistyötä?	
Kyllä, haluamme tarjota opinnäytetyön aiheita tai harjoittelupaikkoja.	
Paikka ja päivämäärä	26.11.2023
Työelämän edustajan/arvioijan allekirjoitus	Tanja Kannonmaa